

ЄВРОПЕЙСЬКІ ПУБЛІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ



ЄВРОПЕЙСЬКІ ПУБЛІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ: культура, політика, технології

Колективна монографія
за матеріалами проекту
“Європейські публічні комунікації”

навчальний модуль Жана Моне
кафедра міжнародної інформації та країнознавства
Рівненського інституту слов'янознавства КСУ

Шинкарук А.Л.
Парфенюк В.М.
Кац Е.Я.



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Рівне – 2013

ББК 60.56 (ЄС) + 71 + 66.01
УДК 316.774 : 32.019.5 : 303.064
Є-24

Європейські публічні комунікації: культура, політика, технології.
Колективна монографія / А.Л. Шинкарук, В.М. Парфенюк, Е.Я. Кац. –
Рівне, 2013. – 416 с.

У монографії детально розглянуто сучасний стан і специфіку публічних комунікацій у Європейському Союзі. Визначено особливості розвитку європейської культури, національної ідентичності, громадянства, медійної та культурної політики. Особлива увага приділена розвитку політики і технологій електронного врядування у країнах Європейського Союзу.

Книга призначена державним службовцям, науковцям, студентам за напрямками “Соціальна комунікація”, “Політологія”, “Культурологія”, “Інформатика”, “Філософія”, “Державне управління”, “Міжнародна інформація”.

ISBN 978-966-2254-58-7

© Шинкарук А.Л., Парфенюк В.М., Кац Е.Я.
© Рівненський інститут слов'янознавства КСУ, 2013

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПОЛІТИЧНА КУЛЬТУРА ЗАЛУЧЕННЯ В ЄС	7
Глава 1.1. Європейська культура	7
Глава 1.2. Національна ідентичність в Європейському Союзі	32
Глава 1.3. Регіональні відмінності в Європейському Союзі	42
Глава 1.4. Громадянство Європейського Союзу	47
Глава 1.5. Політика регіонального розвитку ЄС	59
Глава 1.6. Європейська культурна політика	64
РОЗДІЛ 2. КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА ЄС	82
Глава 2.1. Розвиток інформаційного суспільства в ЄС	82
Глава 2.2. Аудіовізуальна і медіа-політика ЄС	105
Глава 2.3. Політика використання інформації державного сектора в ЄС	117
Глава 2.4. Політика ЄС щодо захисту персональних даних	133
РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТА УЧАСТІ В ЄС	147
Глава 3.1. Теорії електронного врядування. Уряд 2.0	147
Глава 3.2. Електронна демократія, можливості участі громадян	174
Глава 3.3. Європейський підхід до електронного управління, участі, процесу прийняття рішень	197
Глава 3.4. Проекти електронного управління країн ЄС	217
Глава 3.5. Електронні послуги	275
Глава 3.6. Розвиток місцевого електронного врядування в ЄС	310
Глава 3.7. Електронна участь, залучення та цифрова демократія у ЄС	356
ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА	395

ВСТУП

Публічні комунікації, відповідно до визначення суспільної комунікаційної системи, слід розглядати як структуровану (впорядковану певним чином) сукупність комунікантів, реципієнтів, смислових повідомлень, комунікаційних каналів і служб, які мають матеріально-технічні ресурси та професійні кадри. Якщо культура є сукупністю речових і нематеріальних культурних, тобто штучних соціальних, сенсів, то публічна комунікація – це частина предметної культури, що забезпечує рух культурних смислів у соціальному просторі та часі¹.

При цьому діяльність щодо здійснення публічних комунікацій (кампанії) визначається як цілеспрямована спроба інформувати або впливати на поведінку у великій аудиторії протягом певного періоду, використовуючи організований набір комунікаційних заходів та за участю масиву медіа-повідомлень в багатьох каналах для створення необхідних умов для людини і суспільства. Кампанія, як процес, є універсальною за темами і місцями, використовуючи систематичні рамки та основні стратегічні принципи, розроблені останнім часом. Планування кампанії включає аналіз ситуації, поставлених завдань, узгодження стратегій, реалізацію кампаній зі створення інформаційно-рекламних повідомлень, що поширюються через традиційні засоби масової інформації, нові технології і міжособистісне спілкування².

Публічні комунікації є важливим компонентом політичного розвитку Європейського Союзу³. Комунікація не може зробити ЄС ідеальним або вирішити економічні, соціальні, політичні та екологічні проблеми. Втім, комунікація допомагає підвищити обізнаність і мобілізацію людей. Комунікація розглядається як ключовий засіб збагачення ідентичності, інтеграції, поваги і демократичних цінностей, що допомагає громадянам зрозуміти Європейський Союз на емоційному рівні і через створення кращої системи спілкування суспільства та європейських інститутів при здійсненні спільної політики.

Інформаційна та комунікаційна політика ЄС насправді з самого початку була частиною європейської інтеграційної політики, але після невдалих спроб голосування за Конституцію ЄС і майбутній розвиток ЄС у 2005 р. постала необхідність зміни комунікаційної політики та її

¹ Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : [учебное пособие] / А.В. Соколов — СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. — 461 с.

² Rice R.E.; Atkin Ch.K. Public communication campaigns / Ronald E Rice, Charles K Atkin – Thousand Oaks, Calif. : SAGE, 2013. – P.3.

³ Valentini C. Public Communication in the European Union : History, Perspectives and Challenges / Eds : Chiara Valentini and Giorgia Nesti – Newcastle : Cambridge Scholars, 2010. – 440 p.

перетворення на інституційний пріоритет. Саме тому президент Єврокомісії Х.Баррозу і віце-президент М.Валстром створили комунікаційний план для громадського розуміння ЄС і його діяльності з акцентом на цінностях, що важливі для громадян. Стратегія включає публікацію програмних документів, вдосконалення діючих служб, створення фондів розвитку ініціатив громадянського суспільства.

Таким чином, комунікація стає стратегічним ресурсом ЄС і включає активну взаємодію і співпрацю з комунікаційними елементами суспільства: журналістами, громадськими організаціями, службовцями, урядовими структурами і т.д. Відповідно, необхідно враховувати багаторівневий характер таких комунікацій (наднаціональний, національний, регіональний, локальний) і можливе зіткнення культур, цінностей, економічних систем.

Основна увага цієї книги зосереджена на трьох проявах сучасної публічної комунікації у Європейському Союзі: культурі, політиці та технологіях. Європейська культура – це перш за все набір соціальних і політичних цінностей, що сформувались протягом останніх століть і сьогодні переживають період зіткнення культур, демографічних зсувів, втрати зв'язку поколінь. З новою силою постає питання національної і регіональної ідентичності. Наприклад, спроба розвивати систему громадянства ЄС і відмова від національних кордонів викликали соціальне напруження і економічну нестабільність.

Намагання поєднати збереження національної ідентичності і розвиток наднаціональних структур призвело до появи спільної культурної політики Європейського Союзу. Невід'ємною складовою культури ЄС є комунікаційна політика і розвиток інформаційного суспільства для збереження лідерства ЄС. Інформаційне суспільство акцентоване на сильній економіці, яке буде сприяти створенню робочих місць, що разом із соціальною та екологічною політикою забезпечить стійкий розвиток і соціальне включення. Основною метою ініціативи інформаційного суспільства стало прискорення перетворень Європи на інформаційне суспільство і забезпечення вигоди від нього для всіх європейців, а саме: перехід кожного громадянина, домашнього господарства, школи, бізнесу та органу управління до цифрової доби, а також забезпечення доступу в Інтернет; створення Європи з сильною підприємницькою культурою, яка заснована на цифрових технологіях і готова фінансувати і розвивати нові ідеї; гарантування, що цей процес сприяє залученню до нього всіх прошарків суспільства, розвиває довіру споживача і посилює соціальну єдність. Увага аудіовізуальної політики зберігається на дигіталізації європейської культури, державних відносин, освіти тощо. У сфері державного управління особлива увага приділяється стандартизації інформації державного сектора і захисту персональних даних.

Технологічно процеси комунікаційної політики виражаються у створенні і впровадженні систем електронного управління, навчання та залучення громадян до процесів прийняття рішень на різних рівнях – від локального до загальноєвропейського. ЄС вважається лідером за темпами

впровадження електронних технологій в державне управління і суспільство. Кожна країна розробляє механізми та інструменти полегшення взаємодії громадян і державних установ, електронний документообіг, обмін та збереження інформації, прогнозування та планування розвитку окремих галузей, регіонів, міст. Особлива увага приділяється навчанню громадян основам Інтернет-грамотності, персональній безпеці та створенню платформ для активного вираження громадянами власних ідей та пропозицій розвитку громад або для участі у процесах прийняття суспільно-політичних рішень.

Антон Шинкарук

РОЗДІЛ 1.

ПОЛІТИЧНА КУЛЬТУРА

ЗАЛУЧЕННЯ В ЄС

Кац Еліна Яківна,
викладач кафедри міжнародної інформації та країнознавства
Рівненського інституту слов'янознавства, аспірант

Глава 1.1.

Європейська культура

З досягненням певного рівня складності та масштабності організації людського суспільства відбувається процес становлення світу як єдиного простору, тобто формується тенденція взаємозалежності, взаємопроникнення та взаємообумовленості в планетарних масштабах.

Ми все частіше чуємо та читаємо про єдиний світ, про планетарне мислення, про створення глобальної культури. Це дає підстави науковцям вважати, що глобалізація світової культури – процес майже неминучий, який має свої плюси та мінуси. З песимістичного погляду, глобалізація призведе (вже призвела) до засилля маскульту, до втрати національної самобутності, до збідніння та вихолощування національної культури. Глобалізація, з оптимістичного погляду, все ж зуміє повернути людині досконалість, “зробити з двох одне і тим самим зцілити людську природу” (Платон). Сформується нова людина – з універсальною освітою, яка в рівній мірі опанує культурну спадщину і Сходу, і Заходу. Людям, що мають спільний культурний багаж та спільну мову, буде легко порозумітися.

На користь оптимістичного погляду глобалізації свідчить позитивний досвід європейської спільноти, яка, незважаючи на очевидні відмінності між різними європейськими країнами, вже більш ніж півстоліття формується насамперед як економічний велетень. Швидкий та ефективний розвиток Європейської співдружності сприяв створенню першого світового центру інтеграції – Європейського Союзу, прикінцевою метою якого є політична інтеграція. *Політична інтеграція* – це сукупність процесів, спрямованих на більш-менш тісне об'єднання різних суспільних інститутів, суспільних мікро- і макрогруп у межах держав або груп держав. Їхня суть – у підпорядкованості майже безконфліктних зв'язків між структурними частинами системи, які відіграють визначену (насамперед керівну) роль щодо системи, спираються на спільні системні

цілі, соціально-економічні інтереси, єдність правового поля, ідеології (велике значення тут відіграють спільні ідеали), релігії та культури⁴.

Європейські інтеграційні процеси активізували вивчення культури як специфічного суспільного явища та сприяли появі нових теоретичних розробок щодо виявлення специфіки становлення і розвитку західноєвропейської культури.

Особливість культури сучасної Європи пояснюється тим, що в її створенні брали участь в основному народи, що мешкали на теренах Західної Європи та перебували під відчутний впливом греко-римської культурної спадщини. Завдяки цьому вже в середні віки на теренах Західної Європи почав формуватися особливий тип культури, який літературно-філософська думка кінця XVIII – початку XIX ст. почала розглядати як цілісне історичне явище, яке й далі впливало на культурні процеси всієї тогочасної Європи. Тому сучасна *європейська культура* – це перш за все західноєвропейська культура. Виявити специфіку її становлення та розвитку можливо, якщо розглядати культуру як специфічне суспільне явище.

Латинське слово *cultura* перекладається як оброблення, плекання чогось, шанування. У широкому розумінні воно означає сукупність духовних і матеріальних досягнень людства, накопичених за його історію. Саме цим культура відрізняється від природи. У вузькому значенні *культура* – це певна сума духовних і матеріальних здобутків якоїсь суспільної групи, що передається наступним поколінням. Культура, таким чином, визначає відповідний рівень історичного розвитку певного суспільства. XIX ст. стало періодом, коли культуру поєднали з одного боку із розвитком особистості, її вдосконаленням, а з іншого – із державою та її політикою. Так, І.Кант визначав культуру як певну систему моральних норм і правил, що осягає людина в процесі свого вільного розвитку. А інший німецький мислитель Й. Гердер – як історичну “національну формацію”, що є головним стрижневим чинником, який об’єднує людство. Серцевиною культури, вважав він, виступає релігія, яка принесла народам і саму культуру. Водночас поняття “культура” включає в себе певний тип міжлюдських відносин, які притаманні особистостям, суспільним мікро- і макрогрупам. За Гердером, структуру культури складають мова, наука, мистецтво, ремесла, здобутки матеріального виробництва та суспільні інститути, які він визначав поняттям “управління”.

Але найширше визначення поняття “культура” міститься в італійського мислителя Джамбаттіста Віко: *культурою є все те, що твориться Людиною*⁵.

Культура, як певний результат діяльності, може розрізнятися за структурою на *суспільну, духовну, матеріальну*. Кожна з них, у свою

⁴ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климманська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С. 224.

⁵ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климманська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С. 218.

чергу, поділяється на видові культури, наприклад, *духовна – на правову, політичну, філософську, релігійну, етичну, естетичну тощо.*

Важливою складовою загальної культури суспільства є *політична культура*. Її виникнення, як соціального явища, пов'язують з появою держави. Адже в політично організованих суспільствах людина завжди за власним бажанням або ж мимоволі включається в систему політичних відносин, стає носієм культури особливого виду. Для характеристики цього виду культури протягом тривалого часу використовувалося поняття “національний характер”. Сутність поняття “національний характер” зводилось до з'ясування національних особливостей, специфіки поведінки, традицій, стереотипів і системи цінностей тієї або іншої нації. Воно трактувалося як *“комплекс моральних, культурних, політичних та інших уявлень, властивих певній нації та закріплених у її традиціях”*⁶.

У 50-х роках ХХ ст. в західній політичній науці поняття “національний характер” замінило нове поняття – “політична культура”, що було введено в сучасну політичну науку американським політологом Г.Алмондом. Його визначення політичної культури, сформульоване спільно з Г.Пауеллом в роботі “Порівняльна політика”, вважається класичним та виглядає наступним чином: *“Політична культура є сукупність індивідуальних позицій та орієнтацій учасників даної системи. Це суб'єктивна сфера, що утворює основу для політичних дій та надає їм значення”*⁷.

Дослідження феномена політичної культури дозволили політологам дійти висновку про те, що як соціальний феномен “політична культура” має подвійну сутність, бо вона представляє собою, з одного боку, підсистему політичної системи суспільства, а з іншого – підсистему його загальної культурної системи. Таким чином, політична культура трактується як загальне поле функціонування двох систем суспільства: політичної і культурної. Через нього суспільна культура впливає на характер політичних відносин, а ті, в свою чергу, здійснюють зворотний вплив на культуру суспільства, завдяки чому політична культура стає важливим видом культури будь-якого суспільства.

Як один з видів культури політична культура володіє її загальнозначущими ознаками. Вона передається від покоління до покоління, а найважливішим її вираженням є функції, які вона виконує в суспільстві:

- ідентифікації – реалізуючи потреби людини у належності до спільноти, групи;
- орієнтації – пояснюючи зміст політичних явищ;
- адаптації та соціалізації – через залучення до навичок політичної поведінки;
- інтеграції – процесу, спрямованого на збереження цінностей та об'єднання навколо них різноманітних груп;

⁶ Політологія : Підручник для студентів в вищих навчальних закладів / за ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – С. 218.

⁷ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С. 511.

- комунікації – здійснюючи взаємодію суб'єктів та інститутів на основі стереотипів, міфів і символів.

Концепція політичної культури, запропонована Г.Алмондом та Г.Пауеллом, до сьогодні відіграє роль базової, основоположної. Пізніше вона неодноразово уточнювалася, але поняття “політична культура” до сих пір залишається доволі складним політико-культурним феноменом, що зумовлює існування в науковій літературі більше сорока його визначень⁸. Так, вітчизняні політологи пропонують розглядати політичну культуру як “типову, інтегральну характеристику індивідуального чи колективного соціального суб'єкта та соціальних інститутів, суспільства в цілому, що фіксує рівень розвитку їх політичної свідомості, політичної діяльності та поведінки”⁹.

Складність політичної культури особливо виразно виявляється на рівні ознайомлення з політичною культурою будь-якого суспільства. Вона є складовою духовної культури особи і суспільства загалом та тісно пов'язана з іншими видами духовної культури – моральною, правовою, управлінською тощо. Політична культура суспільства формується протягом життя багатьох поколінь і містить ідеї, переконання, концепції про взаємовідносини різноманітних суспільно-політичних інститутів, політичні традиції, звички, норми політичної практики, індивідуальний та суспільний досвід, емоції. Це також орієнтації та установки людей щодо влади, політичної системи в цілому, це принципи взаємовідносин між окремою людиною, суспільством та державою. Разом із цим, політична культура – це певна система політичних ідеалів, символіки, підсистема громадянського виховання, багатства політичної літератури, мистецтва, яка спирається на етнічний матеріал, традиції, звичаї нації. Тому її частинами стають домінуюча релігія, специфічний тип світорозуміння, певна ментальність, психологічний тип, система суспільно-політичних традицій, звичаїв, що конкретизується в національній літературі, мистецтві тощо.

У контексті загальної культури суспільства політична культура постає як культура політичного мислення та політичної поведінки. Але при цьому політична культура різних соціальних суб'єктів не завжди однакова за обсягом, структурою тощо. Саме ці обставини перетворюють політичну культуру будь-якого суспільства в архіскладне структурне утворення, де в якості атомарних елементів міститься політична свідомість та поведінка кожного з його членів. Тому *політична культура суспільства* є синтезом відповідних культур усіх існуючих в ньому соціальних спільнот і політичних інститутів. Але це не механічний конгломерат. У царині означених культур виробляється нова якісна субстанція – культура, яка фіксує суттєві ознаки та рівень суспільної свідомості й поведінки суспільства загалом. У цій новій, інтегрованій політичній культурі можуть переважати демократичні чи авторитарні риси, переплітатися різні політичні риси носіїв культури. Але головне, що

⁸ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С. 513.

⁹ Политология : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – С. 309.

політична культура дає змогу побачити якісний рівень політичного життя суспільства. Адже саме *від політичної культури суспільства значною мірою залежить характер і напрями політичного процесу, стабільність і демократизм політичної системи суспільства*, а саме цими критеріями вимірюється її зрілість.

Зрозуміло, що політична культура кожного національного суспільства є унікальною, адже вона формується протягом тривалого часу і залежить в першу чергу від домінуючої релігії, специфічного типу світорозуміння, певної ментальності, психологічного типу, системи суспільно-політичних традицій, звичаїв, що конкретизуються в національній літературі, мистецтві тощо. Але добровільна європейська інтеграція, прикінцевою метою якої є політична інтеграція, що розпочалась у другій половині ХХ ст. з країн Західної Європи, передбачала наявність великої кількості *характерних спільних рис* у політичних культурах їхніх суспільств.

Формування культури сучасної Західної Європи, зокрема політичної, спирається на підґрунтя, що утворилося за тисячоліття – від кінця V до початку XIV ст. (на півночі Європи – до середини XVII ст.). Саме в цей період, що в історичній науці отримав назву “середні віки”, культура перетворилася на цілісне історичне явище, яке й далі впливало на культурні процеси Європи.

Тому виявити спільні риси політичної культури західноєвропейських суспільств можливо, лише розглянувши доволі значний історичний період, протягом якого і формувалися політичні культури західноєвропейських суспільств. Найпростіше це зробити, застосувавши цивілізаційний підхід, що активно почав використовуватися у другій половині ХХ ст. Він ґрунтується на сучасному розумінні цивілізації як самостійного соціально-історичного утворення, притаманного певному регіону земної кулі, певний ступінь (найчастіше високий) розвитку духовної та матеріальної культури (його цінностей, способу життя та праці), синонім культури, та, нарешті, форма існування наділених розумом живих істот¹⁰.

Вітчизняні політологи вважають, що *концепція цивілізації* дає змогу пізнати минуле через усі форми діяльності людини – трудову, політичну, духовну тощо – в усьому розмаїтті суспільних зв'язків. У центр вивчення минулого і сучасного ставиться людина як творча і конкретна особистість, розрізняються не тільки протистояння окремих соціальних груп, а й сфера їхньої взаємодії на основі загальнолюдських цінностей, тобто в цій концепції наявний у “чистому вигляді” гуманістичний підхід до держави і людського існування¹¹.

Кожній цивілізації притаманні політичні аспекти, до яких вітчизняні політологи відносять наступні:

¹⁰ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.227.

¹¹ Рудич Ф.М. Політична система та інститути громадянського суспільства в сучасній Україні : Навч.посібник / Ф.М.Рудич, Р.В.Балабан, Ю.С.Ганжуров та ін. – К. : Либідь, 2008. – С.75.

- типи релігій і порядок підпорядкування світської та церковної влади;
- форми організації політичної влади;
- найпоширеніші принципи реалізації політичної влади;
- провідні ідеї політичних ідеологій;
- особливості політичної психології та провідні поведінкові стереотипи;
- домінуючі в цивілізаціях системи політичних цінностей та їхнє співвідношення (права, свободи та обов'язки громадянства)¹².

На думку британського історика Європи Нормана Девіса: *“Цивілізація є сумою всіх ідей та традицій, що були успадковані від античності та християнства, яка була прищеплена на місцеві культури народів Європи ззовні, сформувавши спільну спадщину”*¹³. Тому проаналізувавши політичні аспекти, властиві західноєвропейській цивілізації, ми отримуємо можливість виявити характерні спільні риси розвитку держав Західної Європи, що формувалися як спільноти громадян, та з'ясувати особливості формування європейської політичної культури.

Важливим політичним аспектом цивілізації є типи релігій і порядок підпорядкування світської та церковної влади.

В житті цивілізацій непересічне значення мають релігії та їхнє реальне втілення – Церкви. У безперервному процесі існування цивілізацій Церква корисна і необхідна. Адже вона є тим ланцюгом, який пов'язує минуле з новими цивілізаціями.

Завдяки Церкві сучасна Західна Європа використовує культурні надбання, накопичені протягом тисячоліть (від кінця V до початку XIV ст., а на півночі Європи – до середини XVII ст.) коли релігія відіграла значну роль. Так, ще до початку епохи середньовіччя відбулися події, які обумовили розвиток культури Західної Європи і на які потрібно звернути увагу. У III ст. імператор Галерій (311 р.), маючи надію відновити велич Римської імперії під зверхністю нового бога – Христа, офіційно визнав християн. І хоча в подальшому вони зазнавали переслідувань, християнська доктрина стала основним елементом світогляду середньовічної Європи. Саме християнство принесло в середньовічну систему цінностей греко-римську культурну спадщину. Майже в цей самий час починається характерне для середніх віків змішування народів, що надало культурі середньовіччя особливого колориту. В III ст. відбувається ще одна значна подія – імператор Костянтин засновує новий Рим – Константинополь. Внаслідок цього Римський світ, культура якого створила підґрунтя для формування Західної цивілізації, фактично розколовся. Відтоді Захід і Схід (Візантія) йшли у своєму розвитку різними шляхами. Надалі ці відмінності тільки глибшали, а суперечності, що існували між частинами колишньої імперії, загострювалися, зрештою

¹² Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.229.

¹³ Рубинський Ю. Европейские ценности [Електронний ресурс] / Рубинський Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступу : <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.

привівши до формування особливого виду культури Західної цивілізації, відмінної від Східної (Православної).

Розповсюдження християнства стало фундаментальною соціокультурною матрицею європейської моделі цивілізаційного розвитку. Адже вже в період раннього Середньовіччя вся культура Західної Європи перебувала під впливом католицької церкви, що відіграла, крім релігійної, ще й політичну, соціальну, військову та господарську роль, претендуючи на зверхність над світською владою. Відзначаючи роль Церкви, Ж.Коттє зауважував, що “саме в горнилі середньовічного християнства остаточно склалася ідея Європи на базі єдності релігійної віри”¹⁴. Але характерними для Західної цивілізації стали певні чергування домінуючої ролі Церкви та держави, що й призвело до принципової перебудови та переоформлення основних положень античного політичного дискурсу зразу за кількома напрямками.

По-перше, поступово чітко виявилось принципове розмежування духовної та світської влади (того, що належить Богові, і того, що належить Кесарю) як роздільних сфер, що існують разом, але не з'єднані нерозривно.

По-друге, розпочався процес усвідомлення кожної людини як унікальної особистості, тобто такої, що володіє власним індивідуальним простором свободи та суверенітету. Ця унікальна особистість є особливою приватною сферою (дія індивідуальних воľ та індивідуальних виборів), яка принципово незалежна від політичної (публічної) влади та невідзвітна їй.

По-третє, соціальне життя як суспільства, так і окремої людини отримує нові трансцендентні етичні імперативи існування, що задають інший модус та масштаб виміру ефективності політичної влади (відповідності/невідповідності універсальним вимогам християнської моралі).

Важливим політичним аспектом будь-якої цивілізації є **форми організації політичної влади**, крайніми з яких є абсолютна монархія та народна республіка. У більшості відомих цивілізацій панівною формою була саме монархічна з певними модифікаціями: від східних деспотій, одноосібних диктатур до обмежених парламентських монархій. Але при цьому республіканська форма в минулому була досить екзотичною.

Західна цивілізація, яка ґрунтувалася на Римській культурі, за свою понад тисячолітню історію пережила довгий царський та імператорський періоди і близько п'яти століть – республіканський. Наступний період існування цивілізації Заходу – це тисяча років Середньовіччя, з рідкими містами-республіками (Венеція, Флоренція, Генуя, а також від кінця XII ст. – міста Ганзи та Магдебурзького права). Новий час приніс торжество республіки, але після бурхливої епохи революцій XIX ст. – поч. XX ст. знову почався певний монархічний ренесанс, адже навіть тепер з 12 держав-засновників ЄС половина є монархіями, причому в Іспанії монархія була реставрована після тривалого республіканського періоду.

¹⁴ Цит. за Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.57.

Це повністю збігається з тезою Пітирима Сорокіна щодо відсутності стійкої тенденції до переходу від монархії до республіки в Європі. Це ж можна помітити і у реалізації політичної культури в формах державного ладу, які перейшли у спадок від далекого Західноєвропейського минулого – монархій і республік. Так, у сучасній Франції, Німеччині панують сильні та глибокі почуття щодо республіканського ладу, ідеалів громадської рівності, порядку та справедливості. Традиції французького республіканізму спираються на гасла Великої Французької революції – “Свобода, Рівність, Братерство”. Водночас Швеція, Бельгія, Великобританія, з їхніми культурами династичного панування монархів і членів їхніх сімей, вважаються прикладами культури підданства. Варто лише згадати масову жалобу в зв'язку із загибеллю принцеси Діани або масові веселоці з приводу весілля її сина, принца Вільяма. Це засвідчує, що в цих державах правлячі монархи користуються великою повагою, довірою та любов'ю більшості населення, незалежно від партійних, політичних уподобань, що все разом становить важливий структурний елемент політичної культури.

Але поряд з цим варто зазначити, що хоча новіші часи принесли заміну традиційним монархіям у формі інституту президентства, інколи в тій чи іншій республіці президент має мало не абсолютну владу, яку не має кожен монарх.

Кожна цивілізація за свою історію користується **принципами реалізації влади**. В цивілізаціях, де домінували монархічні форми влади, переважали сила, примус, а не переконання.

В основу реалізації влади в Західній цивілізації було покладено певне співвідношення централізації й самоврядування, що і обумовило особливості формування політичної культури. Вже в середні віки на більшій частині Європи почала складатися оригінальна модифікація не лише культурно-цивілізаційної, але й політико-економічної структури традиційного суспільства, якої не було в жодній іншій цивілізації. Важливою особливістю цих структур було розмежування владно-власницьких функцій, в результаті якого значний їхній обсяг передавався на середні та нижчі рівні соціальної структури, але при цьому обов'язково регламентувалися взаємні права та обов'язки. Таким чином, демаркація прав сюзерена та прав васала зробили їхні обов'язки двосторонніми та взаємовідповідальними, тобто такими, які передбачали той чи інший механізм контролю нижчих прошарків над вищими. Відсутність при цьому єдиного світського імперського центру в Західній Європі при збереженні культурно-моральної єдності “християнського світу” створювала передумови для автономізації політичного розвитку окремих спільнот – як територіальних так і корпоративних. Завдяки чому, хоча структурна вісь політичної ієрархії продовжувала працювати, однак історично пріоритетним у Західній Європі виявилось виникнення та розвиток горизонтально диференційованої мережі великої кількості автономних корпоративно-територіальних утворень різноманітних типів (маленьких комун, торговельних республік, великих династичних держав тощо). Загальноєвропейський підйом XII-XIII ст., значною мірою

стимульований політико-владними особливостями нової моделі європейського цивілізаційного розвитку, що почала складатися, призвів до юридичного конструювання міського (бюргерського) торговельно-підприємницького елемента у специфічний “третій стан” зі своїм особливим статусом. В результаті цього механізм контролю та координації влади вищих осіб (монархів) перебудовується таким чином, що до нього допускаються представники не лише знаті та духовенства (перших двох станів), а й бюргерських кіл. Виникають станово-представницькі збори різних корпорацій та укладів суспільства (кортеси в Арагоні та Кастилії у 1163 та 1169 роках, парламент в Англії – в 1265 р., генеральні штати у Франції – в 1302 році та ін.), які суттєво регламентують прерогативи та звужують сферу довільних автономних дій монархів¹⁵.

В подальшому парламент у ліберально-демократичних режимах і більшості авторитарних набуває значення вищого представницького і законодавчого інституту. В своєму розвитку він пройшов кілька етапів, на першому (від XIII – до початку XIX ст.) він відігравав дорадчо-представницьку роль, займався опрацюванням податкової системи, на другому етапі (XIX ст.) парламенти в Європі повністю перейшли до законодавчої роботи. Третій період (перша половина XX ст.) – час значної кризи європейських парламентів, оскільки на чільне місце вийшли представники виконавчої влади, натомість парламенту почали відводити роль охоронного засобу. Четвертий етап (від другої половини XX ст.) вирізняється поступовим зростанням ролі парламенту, появою міжнародних парламентів (Європейський парламент).

В середні ж віки визначною віхою процесу формування нової системи *Standstaat* (станово-представницької держави та/або політичного суспільства) стала англійська “Велика Хартія вольностей” 1215 року, яка законодавчо зафіксувала незалежний статус та права деяких прошарків населення, вперше обмеживши тим самим повноваження корони щодо своїх підданих. В цей же час з’являється концепція нового політичного порядку, який ґрунтується на ідеї розмежування двох типів політичної влади – власне королівської та політичної. Ключовим моментом цієї концепції стає ідея про те, що королівські владні прерогативи виступають атрибутом посади короля, а не особистого права як приватної особи, тобто вони надаються королю не у власність, а у функціональне розпорядження для вищих цілей захисту королівства – опіки (*cura*), управління (*gubernatio*) та служіння (*ministerium*) йому. І вже починаючи з XI ст. публічно-політична функція королівського володіння (*domus regalis*) визначається певною територією і чітко відокремлюється від власне приватних володінь короля (*domus regis*). Король, який відмовився поважати справедливість та закон, наражався на здобуття репутації тирана та протидію з боку своїх підданих, що мали право (*ius resistendi*) на супротив нелегітимним діям вищої влади (“закон вищий короля”).

¹⁵ Шнаппер Д. Спільнота громадян. Про модерну концепцію нації / Шнаппер Д. / [пер. з французької Р.В.Мардера] . – Харків : Фоліо, 2007. – С.134.

Додатковий поштовх для розвитку уявлень про принципово нові політико-правові основи влади був отриманий в результаті завоювання торгово-бюргерськими елементами багатьох європейських міст не лише прав внутрішнього самоврядування, але й політичної самостійності. Саме в містах-республіках найповніше виявилась дія інституту представництва як способу вираження інтересів різноманітних соціальних груп і методів формування публічно-владного характеру. Влада органів та посадових осіб міського самоврядування почала спиратися тут на нову правову базу, сенс якої полягав у конструюванні колективного вибору та волі усього повноправного населення міста. В епоху Відродження розвиток і громадянська консолідація міст-держав сприяли виникненню політичної теорії республіканізму.

Не менш показовим, спираючись на римське визначення права як моральності, є принципи **реалізації влади у формах правових установок**. Характерним для римлян було обережне ставлення до юридичних визначень, оскільки “всяке визначення є небезпечним”, включення в людське право природного права, позитивного права (звичаєвого, законів, постанов законодавчих інститутів, прав юристів, конституцій імператорів, монархів тощо). Окрім цього римська експансія викликала потребу опрацювання права народів і права міжнародного спілкування. Завдяки цьому доробку у західноєвропейських державах (в різних національних модифікаціях) був втілений фундамент права, що склався з головних принципів римського права, які були сформульовані спочатку в Законах XII таблиці, працях римських юристів, пізніше в Кодексі Юстиніана у вигляді цивільного, державного, адміністративного, карного та міжнародного права. До того ж в Західній цивілізації відокремлення судочинства від державного управління відбулося ще у XV-XVI ст. Вже в середні віки тут існував розподіл між законами, указами та адміністративними розпорядженнями.

Кожна цивілізація за свою більш-менш довгу історію створює **певну систему пануючих цінностей**, які перебувають у певному співвідношенні, а навіть у своєрідному ритмі.

Цінності є одним з термінів, що найбільше використовуються у сучасному політичному лексиконі. Під цим поняттям розуміються основні принципи устрою сім'ї, суспільства, держави. Сукупність таких цінностей включає моральні, політичні, правові, релігійні принципи і називається базовими соціальними цінностями. І хоча з часом цінності можуть еволюціонувати, їхня основа залишається порівняно стабільною. Вона закріплюється у побуті та звичаях, догматах і ритуалах релігійних конфесій, нормах законодавства. Її втілюють образи дійсних або міфологічних героїв минулого – пророків, святих, геніїв науки та культури, видатних державних діячів і полководців.

В суспільстві зміст цих цінностей визначається через взаємне з'ясування та узгодження позицій різних груп. Індивідом або групою людей ці цінності інтеріоризуються (засвоюються та переводяться на внутрішній рівень) як обов'язкові соціальні цінності та норми. Це сприяє формуванню певної системи суспільних цінностей, що вводить моральні

критерії в оцінку відносин між людьми та їхніми об'єднаннями і подляється більшістю суспільства. А вже на підставі загальноприйнятих цінностей формуються ціннісні орієнтації суспільства.

Ціннісні орієнтації суспільства складають основу його підходу до всіх явищ та процесів політичної сфери, зокрема до політичної влади. При цьому "своє ставлення до влади суспільство формує, співвідносячи її прояви з базовими соціальними цінностями"^{16,17}. Дії політичної влади мають узгоджуватися з уявленням людей про добро, справедливість, відповідальність, совість, порядність, чесність, законність, доцільність, духовність. При цьому оцінка влади в кожний історичний період здійснюється на рівні її практики та ідеології.

Формування ціннісних орієнтацій щодо політичної сфери сприяє формуванню політичної культури (національного характеру) суспільства. А вже ступінь сформованості ціннісних орієнтацій у громадян до всіх явищ та процесів політичної сфери і відображає рівень політичної культури будь-якого суспільства.

Але система цінностей відображається не лише на формуванні політичної культури певного суспільства. Вводячи моральні критерії у відносини між державами, вона стає начебто системою координат, поза якою втрачається ідентичність (якщо і не самий сенс існування) будь-якої цивілізації. Тому можна стверджувати, що формування політичної культури в державах Західної Європи відбувалося в міру формування загальноєвропейської системи цінностей у західноєвропейській цивілізації.

Формування загальної системи європейських цінностей пройшло кілька етапів, кожен з яких залишив після себе достатньо глибокий відбиток. Системи європейських цінностей, на думку керівника центру вивчення Франції Інституту Європи РАН Ю. Рубинського, нагадує не монолітний обеліск, а скоріше піраміду, складену віками з різних будівельних матеріалів¹⁸.

Фундаментом цієї піраміди є спадок греко-римської античності, про який британський історик Європи Дж.Робертс висловлюється наступним чином: "На берегах та островах Егейського моря виникла цивілізація, що мала виняткове значення не лише для свого часу та географічних рамок, але й унікальна за інтенсивністю свого впливу на традиції культури, у якій ми живемо до сих пір"¹⁹. У стародавній Елладі народилися і розквітлі основні види та жанри сучасної європейської культури – література, театр, скульптура, живопис та спорт (про що до сих пір нагадують Олімпійські ігри). Стародавні греки передали сучасним європейцям уявлення про навколишній світ як про гармонійне ціле, фундаментальні категорії

¹⁶ Рудич Ф.М. Політична система та інститути громадянського суспільства в сучасній Україні : Навч.посібник / Ф.М.Рудич, Р.В.Балабан, Ю.С.Ганжуров та ін. – К. : Либідь, 2008. – С.132.

¹⁷ Кузьменко Т.В. Етапи легітимізації влади в цінністному вимірі // Нова парадигма : [журнал наукових праць] / голов. ред. В.П.Бех ; Нац. пед. ун-т імені М.П. Драгоманова ; творче об'єднання «Нова парадигма». - Вип. 94. – К. : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2010. - С.115-123.

¹⁸ Рубинский Ю. Европейские ценности [Електронний ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступу : <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.

¹⁹ Roberts J.M. The Penguin History of Europe / Roberts J.M – L., Penguin Books, 1997. – P. 23.

філософії, етики та естетики, основні форми державного ладу – автократію, аристократію та демократію, попередивши про загрозу їхнього виродження за певних обставин в тиранію, олігархію або анархію. І хоча демократичні Афіни зазнали поразки у війні проти аристократичної Спарти, після чого ослабла Греція потрапила під владу спочатку Македонії, а потім Риму, афінська демократія, навіть обмежена рабовласництвом, назавжди залишилась в свідомості європейців символом *народовладдя – вирішення проблем, що постають перед державою, волею більшості*.

Не менш важливим компонентом у формуванні системи цінностей сучасної Європи став Стародавній Рим. Перш за все завдяки тому, що він приніс на терени Європи християнство. Християнство, прийшовши з Близького Сходу та перетворившись у державну релігію Римської імперії, стало в Європі основою духовної культури. Десять заповідей Старого завіту та євангельська проповідь любові до ближнього, милосердя, покаяння протягом двох тисячоліть слугували десяткам поколінь європейців моральним компасом у житті. Це було особливо характерним для Європи середніх віків, коли християнська віра беззаперечно визначала суспільну свідомість. З християнством тісно пов'язані такі кардинальні цінності європейського суспільства, як *кодекс рицарської честі, вірність сеньйору з боку васала, куртуазне служіння Прекрасній дамі, мрія про містичний Грааль – кубок з кров'ю Спасителя*, що перетворилася на вино, яка символізувала вічний пошук ідеалу. І хоча в історії європейського християнства є багато сумних сторінок, пов'язаних з жорстоким переслідуванням єретиків, полюванням на відьом, вогнищами інквізиції, жорстокістю хрестових походів та кривавими релігійними війнами тощо, все ж можна припустити, що усі вони стали суворим уроком, який дозволив включити в систему цінностей європейців такі фундаментальні поняття як *віротерпимість, повага до релігійних меншин*.

Столітня боротьба за першість між світською та духовною владою – імператорами та папами на Заході, басилевсами або царями та патріархами на Сході Європи остаточно завершилась відокремленням у більшості європейських країн Церкви від держави та школи від Церкви, закріпленням в Конституціях секулярного *принципу свободи совісті, який не дозволяв дискримінації за релігійні переконання або їхню відсутність*.

Не менш важливим компонентом у формуванні системи цінностей сучасної Європи стало право Стародавнього Риму. На цьому наголошує британський історик Європи Норманн Девіс, стверджуючи, що: *“...римське право є одним з устоїв європейської цивілізації”*²⁰. І дійсно, судові установи багатьох європейських країн до цих пір прикрашає латинська формула *“Dura lex sed lex”* (“Суворий закон, але він закон”). Римська правова культура була основою найефективнішої громадянської та військової адміністрації свого часу – чітко структурованої системи

²⁰ Davies N. Europe. A history / Davies N. – Oxford, N.-Y. : Oxford University Press, 1996. – P. 821.

управління державою, де кожен носій влади мав строго окреслені повноваження та відповідальність. Вона продовжувала безперервно працювати навіть в часи правління імператорів-тиранів (Калігули, Нерона та ін.). Запровадження її разом з римським правом у життя країн Західної Європи вперше сприяло юридичному відокремленню громадянської сфери життя від публічної, закріпленню поняття приватної власності, введенню в обіг як способу вирішення громадянських спорів відкритого змагального процесу між рівноправними сторонами, в рамках якого суд виносить вирок на підставі писаного законодавства.

Античність та християнство відіграли роль джерел для європейських цінностей, але вирішальними віхами їхньої історичної еволюції стали епохи Ренесансу та Просвіти. Мислителі-гуманісти Ренесансу, апелюючи до античних зразків, поставили людину в центр світобудови, проголосили її мірою усіх речей. Колумб, Магеллан, Копернік під час великих географічних відкриттів допомогли європейцям усвідомити безмежні можливості людського розуму та волі, а Леонардо да Вінчі та Мікеланджело – велич творчого генія²¹.

В роки Ренесансу та Реформації (XVI-XVII ст.) відбулося формування такої характерної риси психології західноєвропейців, як *ліберальний індивідуалізм*, який знаходить своє вираження у почутті власної гідності, незалежності від будь-чиїх милостей, готовності до ризику, до особистісної відповідальності за власні поступки.

Матеріальними умовами Ренесансу став бурхливий розвиток торгівлі, банківської справи. Мануфактурне, а згодом фабричне виробництво на основі найманої праці брало верх над кріпосництвом та земельною рентою. Середньовічна культура села, замку, монастиря поступалася культурі міській з її ремісничими цехами, купецькими гільдіями, виборними магістратами та комунальними свободами. Домінік де Вільпен, колишній прем'єр-міністр Франції, відзначаючи важливість цього історичного періоду для подальшого розвитку Європи, писав: "Традиція приватної власності підготувала підйом *ринкової економіки*, яка є однією з характерних рис європейського континенту. З часів Ренесансу обмін товарами між провідними європейськими країнами, подорожі заради торгівлі, відправлення суден, завантажених тканинами, продовольством, вином або інструментами, стає повсякденною практикою"²².

Зростаюча дифузія приватної власності стала економічною основою свобод та сприяла формуванню впливового середнього класу. А усе разом сформувало певну систему універсальних прав і свобод громадянства Західної цивілізації.

Важливий внесок у формування системи європейських цінностей зробила епоха Просвітництва (XVII-XVIII ст.). Наслідком праці філософів-енциклопедистів XVIII ст. Вольтера, Руссо, Дідро, Д'Аламбера стало те, що наука почала поступово витісняти релігію, зайнявши серед

²¹ Гарэн Э. Проблемы итальянского Возрождения / Гарэн Э. – М. : Прогресс, 1986. – С.29.

²² Semprun J., de Villepin D. L'Homme européen. Plon. P., 2005. P. 36–37.

інтелектуальних еліт Європи місце провідної форми суспільної свідомості. Саме енциклопедисти ввели поняття *природних прав людини та громадянина*, яке знайшло вираження у безсмертному гаслі Великої Французької революції 1789 року – Свобода, Рівність, Братерство. Завдавши руйнівного удару по станових привілеях дворянства та духовенства, по необмеженій владі абсолютних монархів, революція стала вирішальним етапом в утвердженні *європейської демократії*. В цей період відбувається і переоцінка поняття демократії. До Великої Французької революції демократія означала лише особливу форму організації державної влади – нею володіє не одна особа (як при монархії) чи група людей (як при аристократії), а всі. А вже після 1789 року демократія відображає вже не тільки державну структуру, альтернативну монархії чи аристократії, але і напрям ліберально-буржуазної думки, а також рухів, направлених до соціальної рівності, автономності особи і співучасті громадян у прийнятті рішень.

Велика Французька революція надала міцного імпульсу пробудженню національних почуттів у європейських народів. Піддані клаптикових династичних імперій та князівств, піднявши зброю проти іноземного гноблення в ході революційних, а потім наполеонівських війн, вперше відчували себе повноправними громадянами, головними захисниками свободи та незалежності своїх вітчизн. “Весна народів” – революція 1848 року залишила європейцям у якості не тільки принципу міжнародного права, але й моральної цінності *право націй на самовизначення*. Воно стало каталізатором об’єднання роздроблених віками Німеччини та Італії, звільнення народів Балкан від оттоманського панування, Ірландії – від британського, Польщі – від російського та німецького, Чехії та Словаччини – від австрійського. *Демократизація та національна ідея стали*, кожна на свій лад, основними двигунами модернізації суспільного життя Європи ХІХ ст., збагативши систему її духовних цінностей.

На рубежі ХХ ст. європейська цивілізація досягла апогею свого розквіту. Європа, населення якої становило чверть людства, далеко перевершувала усі інші континенти в тому, що стосувалося науки, економіки, культури, військової сили. Саме в європейських країнах було зроблено найвидатніші відкриття, що змінили уявлення людей про закони світобудови – теорія відносності, квантова теорія, явище радіоактивності тощо. Винайдено двигун внутрішнього згоряння, створений автотранспорт, авіацію, радіозв’язок, що передбачали другу промислову революцію. Модернізм у мистецтві оновив канони художньої творчості.

Не менш показовими є такі політичні аспекти цивілізації, як **провідні ідеї цивілізації**. Кожна велика цивілізація протягом свого існування формувала та визначала певну політичну ідею месіанського характеру, яка, модернізуючись до нових умов, проходила через століття аж до падіння самої цивілізації. Так антична, дохристиянська цивілізація добивалася реалізації *Pax Roma*, а потім тисячу років жила ідея *Pax Bizantikum*.

Для Західної цивілізації епохи зрілого Середньовіччя спільною стала ідея визволення гробу Господнього, яка була реалізована під час Хрестових походів. Пізніше в епоху великих географічних відкриттів сформувався ідея християнського місіонерства, цивілізаційна місія європейців в Африці, Америці та Азії. Ця ідея християнської місії в “третьому світі” збереглася до ХХ ст., свідченням цього, наприклад, є її теоретичне обґрунтування, здійснене Черчиллем у багатотомній праці “Історія народів, що розмовляють англійською мовою”, де йдеться про особливу відповідальність англосаксонських народів, які вказують і надалі вказуватимуть народам світу шлях до кращого майбутнього. Таку особливу місію Черчилль пояснював тим, що ці народи призначені самим Богом нести кращі здобутки світової (насамперед англосаксонської) культури всім націям, які населяють континенти. Це їхній обов’язок, таку високу місію призначив для них Бог. Зрозуміло, що з виникненням національних держав сформулювати універсальну загально цивілізаційну ідею важко або майже неможливо. Однак в конкретні історичні етапи такі синтетичні ідеї з’являються особливо тоді, коли в більшості націй з’являються спільні інтереси, які підпорядковують національний партикуляризм та егоїзм, коли з’являється спільний ворог чи загрожує смертельна небезпека.

Так, у ХХ столітті спільною для Західної цивілізації стала ідея боротьби за свободи, права людини, захист здобутків Атлантичної цивілізації, яка реалізується в діяльності Європейського Союзу. Однак найважливішим в очах представників інших цивілізацій є відмова сучасної Європи від претензій на винятковість, від спроб нав’язати себе неєвропейським народам, що належать до інших цивілізаційних ареалів, як спонукального зразка для наслідування за допомогою сили (“жорсткої” або “м’якої”). Для Європи романтика кіплінгівського “тягаря білої людини” назавжди належить минулому.

Не менш важливим елементом політичної культури стає такий політичний аспект цивілізації, як **психологічний менталітет, що обумовлює певні стереотипи політичної поведінки.**

Психологічний менталітет є категорією, яка достатньо важко відчувається. Але він тісно пов’язаний з ціннісними орієнтаціями, які становлять важливий елемент внутрішньої структури особистості. Ціннісні орієнтації визначають життєві цілі людини, виражають те, що є для неї найбільш важливим і має особистий сенс. Вони, з одного боку, є конкретним проявом ставлення особи до фактів дійсності, а з іншого – системою фіксованих установок, що регулюють поведінку в кожен період часу. Основний зміст ціннісних орієнтацій складають політичні, моральні, світоглядні переконання, які сформувалися у європейців під впливом політичних цінностей, що домінували в цивілізації в певній послідовності – свобода, законність, справедливість, рівність прав, суспільне благо (а значить і державне), їхня єдність та ін. Наявність саме цих цінностей та їхньої послідовності сприяла формуванню певних психологічних особливостей політичного менталітету та поведінкових стереотипів.

Вважається, що за своїми психологічними установками для європейської цивілізації характерним є екстравертний тип особистості. Для цього типу притаманні прагнення свободи, спонтанності реакцій, прагнення йти за власними бажаннями. Для них головне діяти, сенс життя – “тут і тепер”, для них притаманне правило – “краще синиця в руках, ніж журавель в небі”. Можливо, саме завдяки цим якостям Західна цивілізація останні півтисячі років розвивалася за домінування раціоналізму, сцієнтизму, зростаючої фізичної та технологічної могутності, оптимістичної впевненості в подальшому розширенні меж панування людини. Але достеменно відомо, що саме завдяки цим якостям, що сформувалися під впливом Західної цивілізації, у сучасних демократичних країнах офіційно визнаними цінностями стали індивідуальність, відповідальність, співчуття, милосердя²³.

Зрозуміло, що цінності, які формувалися в певній країні Європи, ставали надбанням перш за все її культури. Саме це зазначав британський історик Європи Норманн Девіс, стверджуючи, що: “... культура виростає зсередини з повсякденного життя кожного народу. Вона формується з усього що є специфічною особливістю даної нації – її рідної мови, фольклору, релігійних течій, неприйняття чужих”²⁴.

Але особливістю західноєвропейської культури стало те, що цінності, які формувалися в будь-якому суспільстві, доволі швидко розповсюджувалися і в інших суспільствах “старої Європи”, утворюючи тісний зв’язок між культурами та народами. Це ще у XIX ст. відзначав російський філософ-ідеаліст П.Я. Чаадаєв (1794-1856). Він стверджував, що між усіма народами Європи існує “загальний зв’язок, що поєднує їх у єдине ціле, який стає видимим для усякого, хто глибше приглядається до їхньої загальної історії... Окрім загального характеру, у кожного з цих народів є ще свій власний характер, але й той і інший повністю зіткані з історії та традиції. Вони складають послідовний ідейний спадок цих народів... Це ідеї обов’язку, справедливості, права, порядку. Вони народилися з самих подій, що сприяли утворенню там суспільства, вони входять необхідним елементом до соціального укладу цих країн”²⁵.

Вже в минулому до унікального досвіду Західної цивілізації з цікавістю приглядалися більшість цивілізацій, що існували поруч чи паралельно, але це не означало, що ці цивілізації негайно наслідували цей досвід. Адже навіть освічені мандрівники-росіяни (від Карамзіна до Салтикова-Щедріна) у своїх записках щодо мандрів Західною Європою захоплювались європейським рівнем життя, комфортом, культурою, але, оцінюючи місцеві звичаї та європейців, відгукувалися зазвичай про них доволі негативно. Спираючись на норми власної культури, вони бачили лише міщанське самовдоволення багатьох європейців, їхню меркантильну ощадливість, черствий егоїзм, моральну всюдозволеність, лицемірство, які різко засуджували. Що зрештою лише підкреслювало принципову різницю у самоусвідомленні і самопізнанні (табл.1.1) між

²³ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.27.

²⁴ Davies N. Europe. A history / Davies N. – Oxford, N.-Y. : Oxford University Press, 1996. – P. 821.

²⁵ Чаадаєв П.Я. Статті и письма / Чаадаєв П.Я. – М. : Современник, 1989. С. 44–45.

цивілізаціями (Західною та Східною (Православною)) та особливість формування культури Західної цивілізації.

Таблиця 1.1

Класичне протиставлення Сходу та Заходу

Захід	Схід
Чоловіче начало Янь	Жіноче начало Інь
Матерія	Дух
Раціоналізм	Інтуїція
У фокусі – деталь	У фокусі – ціле
Примат індивідуалізму	Примат колективізму
Знає як	Знає для чого

Цивілізаційний розвиток не тільки сприяв формуванню специфічного менталітету європейців, але й зумовив появу та розвиток громадянського суспільства. Ця ідея своїм корінням сягає Давньої Греції та Риму та знаходить своє теоретичне відображення ще в працях Аристотеля, Цицерона та інших мислителів. На теренах Європи громадянське суспільство розпочинає свій розвиток ще в епоху феодалізму під час створення нових міст і набуває поширення з появою приватної власності та законів, що захищають права людини. Поступово під впливом ліберального світогляду громадянське суспільство починає розумітися як перевага свободи людей, які перебувають поза межами державної регламентації. Саме класичні погляди на громадянське суспільство підготували сучасне його розуміння: “Громадянське суспільство – це сфера спілкування, взаємодії, спонтанної самоорганізації та самоврядування вільних індивідів на основі добровільно сформованих асоціацій, захищена відповідними законами від прямого втручання і регламентації з боку держави, в ній переважають громадянські цінності”²⁶.

Формування громадянського суспільства в Європі пов’язане з утвердженням буржуазного ладу. Виокремлюють такі важливі ознаки розвиненості громадянського суспільства:

1. Суспільство стає громадянським тільки тоді, коли сукупність, розвиток і конфігурація недержавних об’єднань спроможні приборкати державу, спонукають її стати активним поборником інтересів громадян, а відтак – правовою державою. Тип суспільства, в якому панує закон, називають “громадянським суспільством”.
2. Громадянське суспільство досягає такої оптимальної ситуації, коли економіка підконтрольна державі, але не залежить від неї.
3. Основою буття особистості в суспільстві є не свавілля, а свобода.

²⁶ Рудич Ф.М. Політична система та інститути громадянського суспільства в сучасній Україні : Навч. посібник / Ф.М.Рудич, Р.В.Балабан, Ю.С.Ганжуров та ін. – К. : Либідь, 2008. – С.18.

Що розвиненіше громадянське суспільство, то більше підстав для формування демократичних систем, що менше воно розвинене, то ймовірніше утворення авторитарних і тоталітарних режимів.

Демократична політична система характеризується відмовою від персоніфікованої влади, що гарантує захист громадян від державної сваволі. Вона надає широкі можливості народам, які готові до індивідуальної свободи та відповідальності, обмеженню власного егоїзму, до поваги закону і прав людини та створює найкращі умови для суспільного розвитку, реалізації гуманістичних цінностей – свободи, рівноправ'я та справедливості. Завдяки принципам плюралізму, співучасті, опозиції, зміні парламенту, поєднанню державного управління із самоуправлінням, демократія набуває найкращих можливостей для збереження та розвитку соціальної системи, адаптації її до середовища, що безперервно змінюється.

Громадянське суспільство, що функціонує в демократичній державі, стає станом упорядкування суспільства в інтересах кожної людини²⁷. Для неї визначальною стає така система зв'язків та інтересів, що забезпечує вільну реалізацію кожною людиною її природних прав: на життя та гідне існування, сім'ю, свободу будь-якої діяльності, якщо вона не заважає іншим, на власну гідність, рівність перед законом тощо. І, відповідно, "громадянин" в такій державі розуміється вже не як абстрактна людина, індивід або особистість, а як суб'єкт власних прав, своїх законних повноважень, що встановлюються усім суспільством.

Тільки демократична держава визнає громадянське суспільство повноправним партнером. У сучасних розвинених демократичних країнах Західної Європи простежується тенденція взаємного зближення та взаємопроникнення громадянського суспільства і владних структур: держава невпинно поширює свої повноваження в соціальній сфері, а громадянське суспільство активно впливає на функціонування сфери політичної. Відбувається соціалізація держави та політизація громадянського суспільства, що і знаходить своє відображення у виявленні політичної активності громадянського суспільства.

В умовах демократії громадянське суспільство стає системою забезпечення життєдіяльності усіх сфер суспільства (політичної, економічної, соціокультурної та духовної), їхнього відтворення та передання цінностей від покоління до покоління.

У політичному аспекті формою існування громадянського суспільства є демократія: діють механізми загальних і рівних виборів, розподілу функцій влади, примат права.

В економічному воно є системою ринкового типу, основу якої становить приватна власність.

З погляду соціальної структури для громадянського суспільства характерна багатоманітність соціальних груп і верств. Проте його соціальною базою є середній клас

²⁷ Рудич Ф.М. Вказ. пр. С.103.

Духовна сфера є віддзеркаленням процесів функціонування й розвитку громадянського суспільства в суспільній та індивідуальній свідомості у формі буденної свідомості, життєвого досвіду, традицій, у вигляді наукових теорій, концепцій. Завдяки чому в надрах громадянського суспільства відбувається утвердження політичної свідомості та політичної культури.

На думку польського соціолога Є.Вятра (“Соціологія політичних відносин”), політична культура як компонент політичної системи, з одного боку, багато в чому визначає якості політичного режиму, а з іншого – сама постійно перебуває під його впливом²⁸. Відповідно до цього в державах Західної Європи, де демократія як спосіб соціальної та політичної організації суспільства складалася під впливом цивілізаційного розвитку, сформувалася демократична політична культура, яка розглядає громадянські права та свободи (пріоритет прав людини та громадянина) як найважливішу політичну цінність.

Але демократична політична культура, як і культура взагалі, має національну форму буття. Це означає, що реально існує не демократична політична культура взагалі, а унікальна культура кожної держави Західної Європи. Тим більше, що усі вони є доволі різноманітними за історичними долями, системами духовних пріоритетів, культурною спадщиною, що знаходить своє відображення у існуванні в Європі держав з різною формою правління. Так, серед 12 держав-засновниць ЄС половина є республіками, а інша – конституційними монархіями (Бельгія, Велика Британія, Данія, Іспанія, Люксембург, Нідерланди, Швеція), причому в Іспанії монархія була реставрована після тривалого республіканського періоду.

І якщо в республіках, наприклад, в сучасних Франції та Німеччині політичні культури ґрунтуються на сильних і глибоких почуттях щодо республіканського ладу, ідеалах громадянської рівності, порядку, справедливості, які виховали покоління європейців, то у політичних культурах західноєвропейських держав з монархічною формою правління переплелися демократичні елементи життя із збереженням традицій монархічної держави. Так, Швеція, Бельгія, Велика Британія вважаються прикладами культури підданства з їхніми культами династичного панування монархів і членів їхніх сімей. В цих державах правлячі монархії користуються великою повагою, довірою та любов'ю більшості населення незалежно від партійних та політичних уподобань. За таких умов, на думку Алмонда і Верби, забезпечується найбільша стабільність політичної системи і формується вищий тип політичної культури – громадянська культура, в якій переважає активістська культура при збереженні елементів патріархальної і підданської. Завдяки цьому Велика Британія є прикладом гомогенної політичної культури. Основні цінності цієї політичної культури складають: уявлення громадян щодо уряду (діє на загальне благо); добробут і стабільність у політичному процесі; широка участь громадян у політичному житті; представництво органів влади:

²⁸ Рудич Ф.М. Вказ. пр. С.518.

традиції; уявлення про свою країну як про світову соціальну державу; високий рівень економічного розвитку, високий дохід на душу населення; майже повна грамотність.

Політична культура Італії, навпаки, у 50-х роках ХХ ст. представляла собою приклад гетерогенної політичної культури. На її фрагментарність здійснили вплив два основних фактори: сепаратизм католицької церкви у довоєнні та післявоєнні часи та різноманітність політичних субкультур північних і південних областей. У Південній Італії родинна солідарність завжди брала гору над громадськими вимогами: у 50-х роках селяни з півдня країни вперто не брали участі у громадянських заходах, якщо вони не давали негайного блага та користі іншим родичам. Тільки інтереси родини були для них вартими уваги та якихось зусиль²⁹. Тому довгий час саме розбіжності в політичних культурах європейських держав ставали перешкодою на шляху європейського інтеграційного процесу.

Разом з тим, в політичних культурах різних суспільств зазвичай наявна велика кількість спільних рис, що створює підстави та надає можливість поєднання їх у певні типи. Так, використання цивілізаційного підходу, який розглядає процес формування європейської культури під впливом західноєвропейського культурно-цивілізаційного середовища, дозволяє поєднати усі можливі варіанти політичної культури і розглядати її як певний тип західноєвропейської політичної культури. До її основних ознак можуть бути віднесені наступні:

- стійкі традиції політичної демократії;
- основні елементи політики – індивіди, різноманітні політичні об'єднання;
- індивід багато в чому “пересичений” політикою;
- західна релігія формує відкритий тип участі в політиці, що орієнтований на зміни, засвоєння нових елементів культури та політики;
- діалектика модернізму та традицій у політичній культурі західних суспільств;
- переважно “партисіпаторна” модель політичної участі (громадяни характеризуються великим або значним інтересом до політики, активним ставленням до політичної влади, готовністю брати особисту участь у політичному житті);
- важлива роль національних меншин, бо більшість держав є моноетичними або з однією домінуючою нацією;
- консенсус між державою та громадянським суспільством: наявність у суспільстві численного середнього класу, високий матеріальний рівень;
- толерантне ставлення до різноманітних політичних поглядів та переконань (ідеологічний, політичний, економічний плюралізм);
- визнання опозиції.

Таким чином, демократична політична культура західноєвропейського типу передбачає обов'язкову участь громадян у

²⁹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.116.

вирішенні спільних питань, громадянський суверенітет особистості, наявність системи базових політичних цінностей – *повага до прав людини, свобода, справедливість, демократія та панування закону*, що склалася завдяки спільній історичній долі, системі духовних пріоритетів, культурній спадщині, тобто цивілізаційного розвитку.

Базові політичні цінності не лише “...дозволяють трактувати Європу як культурно-історичну спільноту з єдиним культурно-генетичним кодом, з характерним самоусвідомленням і самопізнанням європейців”³⁰. Вони стали ланкою, що прискорила інтеграцію до ЄС країн Західної Європи в другій половині ХХ ст. Суспільства Франції, ФРН, Італії, Бельгії, Голландії, Люксембургу завдяки цій системі цінностей стали основою європейської інтеграції та отримали назву первинного “твердого ядра”. Пізніше вона була закріплена у так званих “копенгагенських критеріях” для кандидатів для вступу до Євросоюзу і почала виконувати рівномірно впливати на відцентрові та доцентрові сили на європейському континенті. Система базових політичних цінностей допомогла розширити межі ЄС від первинного “твердого ядра” на Британські острови, Скандинавію, Середземномор’я, Балкани. Вона ж дозволила добитися занепаду залишків фашизму на півдні Європи – авторитарних і тоталітарних режимів в Іспанії, Португалії, Греції, а потім, після падіння Берлінської стіни, приєднання колишніх соціалістичних країн Центральної та Східної Європи.

Саме це зазначала канцлер ФРН Ангела Меркель, приймаючи обов’язки голови ЄС у першій половині 2007 р.: “Європейський Союз заснований на цінностях, які ми всі поділяємо – повазі до прав людини, свободі, справедливості, демократії та пануванні закону – цінностях, що поступово розвивалися протягом віків та багато в чому зобов’язані християнській традиції та Просвітництву. Успіх європейської інтеграції буде завжди уходити своїм корінням у ці цінності”³¹.

А суттєве розширення Європейського Союзу на початку третього тисячоліття, введення єдиної європейської валюти, розроблення власної Конституції, широке розповсюдження в останні десятиліття ХХ ст. таких західних цінностей, як *ринкова економіка, плюралістична демократія, права людини, індивідуальні свободи, якість життя* все більше утверджують Європу як одного зі світових лідерів, здатного перетворити ХХІ століття у століття європейського тріумфу.

Але сучасний світ перебуває під впливом глобалізації, яку французький соціолог М. Мос ще у 1920 році характеризував як явище, що зумовлює “фактори взаємозалежності сучасних суспільств”. Вивчаючи рух до глобалізації, він відзначав збільшення інтенсивності “матеріальних, інтелектуальних, моральних відносин” між націями та передбачав, що “низка подій спровокує збільшення позичок, обмінів, ідентифікацій, навіть у тому, що стосується дрібниць морального та

³⁰ Сирота М.Д. Україна у геополітичному просторі третього тисячоліття / Сирота М.Д. – К. : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2007. – С.67.

³¹ Merkel A. An agenda for Europe. The World In 2007 / A. Merkel // The Economist, 21st edition. – P. 50.

матеріального життя”³². І вже майже через сто років після висновків Моса його твердження набувають реального втілення.

Стан сучасного світу такий, що наддержавні та міжнаціональні гравці зменшують роль національної держави. Завдяки цьому створюються умови за яких жодна національна держава не може уникнути необхідності створення коаліцій, щоб протистояти нав'язаному чи об'єктивному натиску більш могутніх держав. Це зумовило європейську інтеграцію національних держав, що розпочалася зі створення Європейського Економічного Співтовариства (ЄЕС) та продовжилася в рамках Європейського Союзу. Головними ініціаторами європейської розбудови були Франція та Німеччина (ФРН) із залученням НАТО, що дозволило підтримати політичний проект, який виходив за межі окремої держави. Новий політичний проект став можливим завдяки спільній історичній долі, системі духовних пріоритетів, культурній спадщині, базовим цінностям ліберальної демократії, які “...дозволяють трактувати Європу як культурно-історичну спільноту з єдиним культурно-генетичним кодом, з характерним самоусвідомленням і самопізнанням європейців”³³. Новий проект Європи впроваджувався навколо відмови згадувати про нацизм та про реальність радянської імперії і “цей подвійний антитоталітарний консенсус” на думку видатного німецького філософа Ю. Габермаса “визначив тло на якому ґрунтуватиметься ментальність, що живитиме нашу політичну культуру”³⁴.

Але на думку сучасних західних політологів і соціологів, утворення ЄЕС, а потім на його основі ЄС, окрім позитивних результатів, що полягають у створенні можливостей динамічного розвитку для своїх членів, сприяє руйнуванню суверенітету національної держави та може побічно сприяти деполітизації західних політичних демократій на яких і ґрунтується західноєвропейська політична культура³⁵.

Їх побоювання були засновані на таких міркуваннях. Створення ЄЕС (Спільного ринку) сприяло перетворенню Європи у спільноту виробників, споживачів і торговців, що покращило і полегшило життя багатьох європейців. Але при цьому *економічна незалежність національних держав почала зазнавати все більших обмежень*.

Так, усі європейські сільгоспвиробники ще на початку діяльності Спільного ринку почали розуміти, що їхня доля тепер передусім залежать не від рішень національних держав, а від рішень, що приймаються Європейською комісією в Брюсселі та від переговорів ГАТТ (Генеральна угода з митних тарифів і торгівлі країн Атлантичного Союзу).

Поступово національна держава, яка створювала законодавство, ставала фактично все менш суверенною. Юридичний режим європейської спільноти ставав не просто поряд з національними правами, а починав переважати над ними. Так ще у 1963 році однією з найбільш

³² Цит. по Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.193.

³³ Сирота М.Д. Вказ. пр. С.67.

³⁴ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.203.

³⁵ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.205.

відомих постанов суспільного законодавства встановлювався принцип з яким “Співтовариство є новим юридичним режимом міжнародного права” та “громадянами Співтовариства є не лише громадяни країн-учасниць, а й вихідці з них”. Будь-який громадянин Співтовариства набував можливості відтепер звертатися до європейських юридичних інституцій зі скаргою на власну національну державу. Великі європейські держави поступово визнали “перевагу права спільності над законодавствами держав-учасниць”. І сьогодні вже приблизно половина національного законодавства залежить від сфери компетенції, поділеної між національною державою та співдружністю³⁶.

В рамках європейського законодавства ЄЄ, економічне життя держав стає все менш національним. Так Європейський Союз, впроваджуючи *Європейську регіональну політику* все більше втручається в економічне та соціальне життя національних держав: керує працевлаштуванням, рівністю між обома статями, урбаністичним облаштуванням сільської місцевості, освітою та культурою. Метою Європейської регіональної політики є збільшення впливу регіональних урядів (Європа Регіонів), з якими інституції ЄС мають справу безпосередньо, обходячи національні інституції, та поновлення яскравості інфранациональних ідентичностей, які формуються передусім під впливом відчуття історичної спільності та колективного самоусвідомлення, а не завдяки громадянській волі брати участь у політичному житті.

Розширення економічної та соціальної сфер ЄС також сприяє *ослабленню соціальної згуртованості всередині громадянських націй та політичного характеру суспільного життя.* Так, національна держава все ще визначає право на громадянство, залежно від якого визначається громадянин з певною культурою громадянськості. Але з появою права громадянства ЄС ситуація докорінно змінюється. Сьогодні громадяни держав-членів ЄС легко змінюють громадянство, і їх не зупиняють ні відчуття колективної єдності, ні почуття належності до власної нації, що і складають основу політичної культури будь-якого суспільства. Прикладом є заможні громадяни Франції, які висловлюючи свою незгоду на введення у 2012 році великого податку на багатство, досить активно відмовляються від громадянства Франції, позбуваються своїх маєтків та виїжджають до інших держав-членів ЄС, у яких податкова система більш поблажлива. Така поведінка громадян лише підтверджує думку передових мислителів про те, що соціальні права все більше стають еквівалентом прав політичних, а сучасне громадянство стає “соціальним та економічним”.

Але сучасні соціологи застерігають, що лише матеріальних задоволень, які є необхідними для підтримки *політичної однорідності*, недостатньо для забезпечення відносин між людьми. Соціальна людина є не лише homo oeconomicus, вона також живе своїми пристрастями, цінностями та волею³⁷. Ці пристрасті, цінності, воля становлять сутність ідентичності людини з певним суспільством. Про це свідчать і результати

³⁶ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.195.

³⁷ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.206.

соціологічних досліджень, що проводяться Євробарометром. Адже в середньому по ЄС:

- 84% громадян відчують власну приналежність до свого регіону (ідентифікують себе як громадяни регіону);
- 90% ідентифікують себе як громадяни національної держави-члена ЄС;
- лише 60% ідентифікують себе як громадяни Європи³⁸.

Не менш ніж “соціальні і економічні” суспільства, *руйнуванню зв'язків всередині національних суспільств*, сприяє запровадження принципів громадянства ЄС та свободи пересування в його межах, які розповсюджуються на усіх громадян ЄС. Вони ослаблюють не лише соціальну згуртованість громадянських націй, але і впливають на політичний характер суспільного життя національних держав. Це відчував ще Гегель, стверджуючи, що національне самовизначення зменшується, коли представник буржуазії цікавиться економіко-соціальними особливостями на шкоду політичному виміру свого існування, який за ним закріплений як за громадянином держави³⁹. Адже зменшення, а скоріше “розмивання” власної (персональної) ідентичності призводить або до остаточної її втрати, або до “запозичення” чужої, але більш розробленої та усвідомленої – європейської, що підтверджується дослідженнями Євробарометра: так, 56% опитаних громадян відчують свою приналежність до Європи, але вже 40% не відчують її взагалі.

В той же час ідентичність є важливою категорією політичної культури будь-якого суспільства. Без неї у людини не сформуються такі громадянські чесноти, як патріотизм, шанування історії країни, здатність перейматися проблемами суспільства, долею співвітчизників. А без цього неодмінно відбудеться *деполітизація суспільного життя, яка становить постійну загрозу для сучасних демократичних націй*.

Адже якщо в період формування національних держав юридично закріплювалися поняття громадянської доблесті та перевага належності до політичного суспільства перед іншими зв'язками, то суть сучасного етапу формування євроспільноти можна визначити як *знецінювання політики на користь економічної, культурної та соціальної спільноти*. Тому *європейська розбудова сприяє не лише розкладу національної інтеграції та зниженню ролі національної держави, а й побічно – деполітизації сучасних ліберальних демократій*⁴⁰.

³⁸ Сирота М.Д. Україна у геополітичному просторі третього тисячоліття / Сирота М.Д. – К. : Унів. Вид-во ПУЛЬСАРИ, 2007. – 216 с.

³⁹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.199.

⁴⁰ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С. 205.

Завдання

- (а) Охарактеризуйте західноєвропейський тип політичної культури.
- (б) Що стало підставою для об'єднання країн Західної Європи у другій половині ХХ ст.?
- (в) Які цінності, вироблені в Західній цивілізації, набули загальнолюдського значення?
- (г) Проаналізуйте вплив глобалізаційних процесів інтеграції на національні європейські держави.

Глава 1.2.

Національна ідентичність в Європейському Союзі

Сучасні словники тлумачать поняття “ідентичність” як тотожність, однаковість, збіжність з чим-небудь або ким-небудь⁴¹. Це поняття стає основоположним у багатьох суспільних дисциплінах.

Так, у соціології та психології “ідентифікація” – емоціональне та інше самоототожнення особистості з іншою людиною, суспільною групою, зразком. Ототожнення себе з кимсь дозволяє тим самим розрізнати “своїх” та “чужих”⁴². В політології терміном “ідентифікація” позначається важлива функція політичної культури, яка розкриває постійну потребу людини в розумінні своєї належності до певної суспільної групи (етнічної, конфесійної) та притаманних для неї способів вияву та захисту групових інтересів^{43,44}. В етнопсихології та етнодержавознавстві це поняття пов’язується з нацією та національною державою, завдяки чому *національна ідентичність* визначається як процес ототожнення, уподібнення особистості з певною нацією. В особистості з’являються суб’єктивне відчуття належності до національної спільноти, прийняття її групових норм і системи цінностей: мови, релігії, етичних норм, культурної спадщини тощо.

З розрізнення “своїх” та “чужих” виросла сучасна ідея *громадянства*, що сформувалася в греко-римському полісі – громадянській общині, яка згодом переросла в державу. Від початків *громадянство* означало міру визнання значущості людини, ступінь її залученості до спільноти, що і зумовлювало її самоідентифікацію. Розуміння громадянства зберігалось і у феодальному суспільстві Європи, але воно не забезпечувало самоідентифікацію усім прошаркам суспільства. Адже громадянином, носієм громадянської особистості, за словами І.Канта, вважали тільки того, хто не змушений здобувати засоби до існування, служачи комусь іншому, крім держави⁴⁵. Васал не мав громадянської самостійності, завдяки чому самоідентифікація людини відбувалася лише за *етнічною ознакою*. В епоху Середньовіччя на теренах Європи сформувався різновид громадянства – підданство. Спершу це поняття означало належність, підпорядкованість, підлеглість володареві, сюзерену, згодом набуло значення належності особи до певної держави.

⁴¹ Новейший словарь иностранных слов и выражений. – М. : ООО «Издательство АСТ», Мн. : Харвест, 2002. – С.321.

⁴² Там само, С.320.

⁴³ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л. Климанська, А. Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.223.

⁴⁴ Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві : психологія, технології, техніка публік рилейшинз : Моногр. : / Бебик В.М. – К. : МАУП, 2005. – С.67.

⁴⁵ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.131.

Сучасні національні держави Європи сформувалися з народів-етносів, велика кількість яких ще з давніх часів мешкала на території і різнилася за багатьма ознаками: мовою, територією, чисельністю населення, кліматичними умовами, конфесіями, а головне – історичними долями⁴⁶.

Основними етнолінгвістичними групами народів Європи, які розмовляють виключно індоєвропейськими мовами, є німецька з її англосаксонськими та скандинавськими відгалуженнями, романська та слов'янська. Так, *південні, середземноморські народи* – італійці, французи, іспанці, португальці, румуни, що були колись під владою Риму та успадкували від нього романську мовну основу та писане римське право. У конфесійному відношенні вони належать в основному (окрім православних греків та румунів) до Римо-католицької церкви.

Північна германо-скандинавська група (німці, голландці, англійці, шведи, норвежці, данці, ісландці), де римська присутність була менш відчутною або не існувала взагалі, зберегли, окрім власної мови, багато рис звичайного, прецедентного права та сповідують головним чином різноманітні форми протестантизму – лютеранство, кальвінізм, англіканство.

Лінгвістично уособлені угро-фінські народи (угорці, фіни, естонці, мордва та ін.), а також баски та албанці культурно тяжіють до сусідніх ареалів.

Культурно-конфесійний вододіл між Північчю та Півднем Європи не завжди збігається з державними кордонами. Він проходить інколи всередині окремих держав – не лише багатонаціональних Бельгії та Швеції, але й Німеччини.

Якщо її південні та західні землі, що колись представляли собою частину Римської імперії, після релігійних воєн XVI ст. залишились католицькими, то північно-східні прийняли протестантизм.

Особливе місце в германській лінгвістичній групі займають народи Британських островів: якщо англійці є в основному нащадками прибульців з Німеччини чи Скандинавії – англосаксів та норманів, то шотландці, уельські та ірландці ведуть своє походження від кельтських етносів та належать до римсько-католицької церкви. Вони суттєво відрізняються від народів континентальної Європи.

Ще більш помітні внутрішньоцивілізаційні грані на Сході Європи. Хоча усі слов'янські народи належать до однієї мовної групи та культурно співзвучні, історія поділила їх на три різноманітні гілки.

Західні слов'яни – поляки, чехи, словаки, словенці – після розколу християнської церкви залишились католиками та використовують латинський алфавіт. Економічно, а частково і культурно, одна частина їх була довго пов'язана вузлами історії зі Священною Римською імперією німецької нації, а потім – з Австро-Угорщиною, в той час як інша, особливо поляки – скоріше з романським ареалом.

⁴⁶ Рубинский Ю. Европейские ценности [Электронный ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступа : <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.

Навпаки, південні слов'яни – серби, чорногорці, македонці, болгари (як і східні) – прийняли християнство від грецької Візантії, зберігши після розколу 1054 року вірність православ'ю та кирилиці. Підпавши на 500 років під владу турецько-османської Оттоманської імперії, вони відстояли в запеклій боротьбі власні мови, культуру, релігію, але зберегли в побуті та праві деякий східний колорит. Результатом стала властива Балканам етноконфесійна суміш та гострота протиріч, які і перетворили на початку ХХ ст. цей регіон у “порохову бочку” Європи. А в ході кривавого розпаду Югославії у 90-х роках розмежування проходило саме по колишніх кордонах між Австро-Угорщиною та Оттоманською Портою, залишивши з одного боку, католиків-словенців та хорватів, а з іншого – православних сербів.

Найбільш численна та значна за територією підгрупа східних слов'ян – росіяни (великороси), українці та білоруси, загальною колискою яких була Київська Русь. Але у зв'язку з тим, що вони не входять до складу ЄС, у подальшому не розглядатимуться.

В Європі стародавні народи-етноси формувалися здебільшого на основі єдності території та економічного життя шляхом змішання етносів. Етноси (етнічні групи) представляли собою передусім групи за належністю, які не завжди мали політичне виявлення, тому в процесі історичного розвитку доволі часто втрачали спільність території. Так, вчені довели, що наприклад, французький народ є наслідком змішання римлян, кельтів і германців.

Якщо народи існували з давніх часів, то *нації*, які, як і народ, формуються з етносу, викристалізувалися лише в XVII-XVIII ст. (німці стали нацією у XIX ст.). На відміну від народу, нація не є витвором природи, а народжується історично.

Нація не є раз і назавжди сталою організацією. З погляду соціології вона є продуктом процесу інтеграції суспільства завдяки політиці⁴⁷. Але між XV та XIX сторіччями інтеграція не була мирним процесом. Скоріше навпаки, процеси національної інтеграції, що супроводжувалися внутрішнім (зменшення політичних і культурних особливостей) та зовнішнім (війни) насильством, були нормальним явищем. Королі приєднували до власних імперій історичні спільноти або етнічні групи, що існували раніше, та прагнучи створити національну спільноту, “офранцузували”, “англізували” чи “іспанували” їх. Але при цьому вони стикалися з опором і численними повстаннями. Проти влади феодалів та проти народних повстань королівські службовці, юристи та військові між XV та XVIII ст. побудували державу, яка перебувала у тісному симбіозі з нацією.

На думку західних соціологів та політологів, “жодна нація не з'явилася внаслідок природного розвитку етнічної групи, релігії або культурної традиції”, а усі вони “виникли внаслідок політичної сваволі, загарбницьких конфліктів, імперіалістичних інтриг, чистих економічних інтересів, грубої фізичної сили чи просто випадку”⁴⁸.

⁴⁷ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.39.

⁴⁸ Шнаппер Д. Вказ. пр. С. 107.

Але жодна політична одиниця не може втриматися лише на насильстві і сформувати при цьому національну ідентичність. Під впливом насильства конфесійні, лінгвістичні, історичні та культурні особливості народів-етносів стали основою для історичного територіального поділу національних держав на регіони. А особливістю Європи стало формування *багаторівневої етнічної самоідентифікації громадян*, яка поєднувалася з прихильністю до монархів.

У XVIII ст. розпочинається нова фаза у розповсюдженні державності – перехід від суверенітету монарха до суверенітету нації. Формується така форма державності як національна держава, яка розповсюджується, починаючи з XIX ст., на увесь європейський регіон. В національній формі зароджується теренах Європи і демократія.

Сучасна європейська нація, ідея якої як спільноти громадян з'явилася в Англії ще у XVI ст., народилася як *загальна та правомірна політична організація* лише після Американської та Французької революції наприкінці XVIII ст. Політична нація, на думку Г.Сеттон-Уотсона, представляє собою “спільноту, яка *поряд з етнокультурною сутністю* має також правову та державну структуру”⁴⁹.

Державна концепція політичної нації, що сформувалася після Великої французької революції 1789 року, почала ототожнювати поняття “представник нації” з поняттям “громадянин суверенної держави”.

За цією концепцією *інститут громадянства* створювався та гарантувався централізованою державою, що ставала вираженням загального прагнення та утворюючим початком суспільства. *Громадянство*, як і нація, стає єдиним цілим. Так, за часів Великої Французької революції було проголошено, що “суспільство має піклуватися про життя своїх членів, надаючи їм можливість працювати або даючи кошти для існування тих, хто не в змозі працювати”⁵⁰. *Право громадянина на працю або соціальний захист замінювало відтепер релігійну ідею індивідуальної чи колективної добродійності*. Якщо людина є громадянином країни, вона дійсно має право на кошти, щоб прогодувати себе, мати дах над головою, виховувати дітей та мати можливість реалізувати власні політичні права. А єдиним обмеженням права голосу (з 1792 року) залишалась природа (жінки та діти) або так звана природна межа соціальних зв'язків (слуги, жебраки)⁵¹.

Зі створенням інституту громадянства нація-держава вже не ґрунтується на етносі. Так, німецький соціолог Ф.Геккерман стверджує, що національна держава утворює етноспільноту, яка має не стільки спільне походження, скільки *спільність ціннісних уявлень (орієнтацій), інституцій та політичних переконань*⁵². Саме таке розуміння нації-держави набуло найбільшого розповсюдження в економічно розвинутих країнах Західної Європи, де національні держави виникли раніше і розповсюдилася по всьому світу. Завдяки чому **сучасна національна**

⁴⁹ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.646.

⁵⁰ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.160.

⁵¹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.97.

⁵² Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.647.

держава почала розглядатися як політична організація, де поєднується *політико-громадянська та етична приналежність людей*. **Сучасна національна держава** “утворена відповідною нацією, що компактно проживає на певній території, внаслідок реалізації нею основного права на політичне самовизначення, яке забезпечує необхідні умови для збереження і розвитку надбання цієї нації та її збагачення та розвитку всіх націй, етнічних груп, що проживають у даній державі”⁵³. Але особливість такої держави після створення демократичної нації полягає в тому, що вона стає інструментом нації і її діяльність має бути схвалена *спільнотою громадян*.

Визначальною рисою нинішньої національної держави є поєднання всіх народностей у єдину громадянську спільноту та надання діям держави, інструменту цієї спільноти, статусу законності. Це передбачає наявність принципу загального виборчого права – тобто участь усіх громадян у виборі керівників та прийнятті рішення щодо способу виконання влади; а також військову повинність – участь усіх громадян у зовнішньодержавних заходах. Таке подвійне залучення громадян і справді відбувається, але насамперед воно є символом легітимності політики держави і містить водночас і логіку й ідеали демократії. Але основним елементом процесів легітимізації соціального та політичного порядку, на думку англійського спеціаліста Е.Сміта⁵⁴, стає формування *національної ідентичності*. Тому демократична держава визначає інтеграцію населення через *громадянство* як пріоритет внутрішньої політики.

За сучасних умов громадянство трактують як складне соціальне явище, що містить політичні, економічні, юридичні, моральні аспекти. У вітчизняній політологічній літературі *громадянство* розглядається як правова належність особи державі; постійний правовий зв'язок особи з державою, що виявляється в їхніх взаємних правах та обов'язках⁵⁵.

Основними характеристиками громадянства є:

- належність до певної держави, суспільства, нації (саме це мають на увазі, заявляючи, наприклад, “Я-українець”);
- підданство, підпорядкованість законам держави, чинність яких поширюється на громадянина як на її території, так і поза її межами; наділеність особи обов'язками перед державою, які переважно зводяться до сплати податків, виконання військового обов'язку, дотримання законів;
- володіння відповідними соціальними, політичними й майновими правами (право на державне забезпечення й захист інтересів, виборче право, право на представництво інтересів в органах державної влади, свободу слова й асоціацій, право на житло, роботу, освіту, медичну й матеріальну допомогу, на захист безпеки і власності тощо);

⁵³ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.647.

⁵⁴ Цыганков П.А. Теория международных отношений : Учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2002. – С.234.

⁵⁵ Политология : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – С.132.

- законослухняність – лояльне і водночас вимогливе ставлення до органів та інституцій державної влади (“громадянськість”);
- шанування цінностей громадянського суспільства (свобода, вільні асоціації, підприємництво, неофіційність людських взаємин);
- правосуб’єктність особи, яка настає за досягнення людиною певного віку; до неї належать сукупність можливостей, що їх надає людині держава, здатність і обов’язок особи діяти відповідно до законодавчих вимог, відповідати за наслідки своїх дій, виконувати обов’язки перед державою;
- морально-психологічна характеристика особи, стан самоусвідомлення нею власної причетності до певної спільноти, її культури, прийняття традицій і норм своєї держави.

Набуття громадянства

Особа може стати громадянином певної країни на підставі факту її народження або через надання їй громадянства – натуралізацію.

При встановленні громадянства за народженням застосовуються такі принципи:

- національний (принцип “права крові”), коли громадянином певної держави стає особа, народжена від її громадян, незалежно від місця народження;
- територіальний (принцип “права ґрунту”), коли громадянство певної держави надається особі, що народилася на її території, незалежно від громадянської належності її батьків.

Громадянство через натуралізацію здобувається особою з її волі, висловленої у відповідному проханні на адресу уповноважених на те державних органів. Натуралізація потребує виконання необхідних умов, переконливого мотивування набуття громадянства. Так, в країнах Західної Європи встановлюються імміграційні квоти (обмежувальні норми). При цьому відносини з іншими, чужинцями чи мігрантами, вписуються в специфічну традицію, на яку тиснуть спогади народження нації та політичної законності, колоніальні імперії, війни тощо. В Англії, наприклад, логіка громадянства перемижується з логікою меншин: ми всі разом громадяни Британії *та* члени меншини чи, точніше, громадяни *через* належність до певної спільноти. У Франції логіка громадянства суперечить логіці меншин. У Німеччині, навпаки, підтримується різниця між чужинцями та вихідцями держави через складнощі щодо надання чужинцям німецького громадянства, навіть якщо вони облаштувалися міцно і живуть там упродовж десятиріч. Лише останні закони, які спрощували натуралізацію молодих чужинців, що народилися та навчалися в німецьких школах, докорінно змінили ці показники.

За допомогою принципу громадянства вирішуються одночасно дві нагальні проблеми національного суспільства. По-перше, громадянство надає можливість проводити політику внутрішньої інтеграції.

А по-друге, за допомогою громадянства долаються певні розбіжності між різноманітними етносами, що входять до складу національної

держави: біологічні (принаймні такі, якими вони сприймаються), історичні, економічні, соціальні, релігійні або культурні.

Тому в межах сучасної нації *громадянин* визначається як абстрактна особистість, без визначень чи характеристик, він стоїть поза будь-якими конкретними визначеннями. А національне політичне суспільство намагається “збудувати державу з радикально незалежних людей”⁵⁶. Принцип та цінності демократичної нації ґрунтуються на протиставленні універсалізму громадянина й приватної особи, члена громадянського суспільства. Більше того, вони ґрунтуються на ідеї, що ця *особа-громадянин* *здатна бодай частково відірватися від своїх коренів та вступити у правові відносини з іншими громадянами*. Належність до певної групи може перестати бути чинником, що визначає людину як громадянина. Громадянин *відрізняється саме здатністю порвати зв’язки, що утримують його усередині певної культури та нав’язують певну модель поведінки, звільнитися від запропонованих ролей та функцій*. Це особливо важливо для націй, які історично будувалися на основі однієї або декількох попередньо існуючих народностей. На думку західних соціологів, “у той час, коли нація якісно та по-науковому через політичні традиції переборює різницю між народностями, все, що передувало даній нації – “протонаціоналізми”, національності чи релігії діють відокремлено”⁵⁷.

Але самого громадянства ще недостатньо для того, щоб людина, яка його отримує, зуміла ідентифікувати себе як громадянина певної держави. Адже громадянство – це перш за все формально-юридичний статус особи, який надається їй резолюцією офіційної установи після досягнення відповідного віку або через натуралізацію і настає з врученням відповідного документа.

Для того, щоб людина змогла **повністю ідентифікувати** себе саму, з цією країною потрібна ще й **культура громадянства**, що містила б певну кількість реальних підстав, цінностей та переваг, які б виправдовували неминуче пригнічення з боку колективного життя та її участь у зовнішніх подіях – які, можливо, потребуватимуть від неї навіть пожертвувати власним життям.

У вітчизняній політологічній літературі для того, щоб відрізнити громадянство, як формально-юридичний статус особи від громадянства, як стану свідомості, духовно-морального статусу, вживають ще поняття “громадянськість”, яка визначається як “світоглядно-психологічний стан людини, що характеризується *відчуттям себе громадянином конкретної держави*, лояльним ставленням до її інституцій та законів, почуттям власної гідності у стосунках з представниками держави, знанням і поважанням прав людини, чеснот громадянського суспільства, готовністю і вмінням домагатися дотримання власних прав, вимагати від

⁵⁶ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.95.

⁵⁷ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.51.

держави виконання її функцій, відповідним ставленням до своїх обов'язків перед державою, патріотизмом”⁵⁸.

Залучити людей до такої культури можливо лише спільними діями соціальних інститутів шляхом певних заходів, завдяки яким покоління будуть переймати звичку жити та співіснувати разом, властиву окремому суспільству (певній національній державі).

Держава та політичні інститути надають інтеграційному процесу реального обрису. Так, держава запроваджує політику, яка полягає в поновленні інтеграційного процесу мешканців країни через надання їм громадянства та залучення до суспільного життя країни, та дотримується певної політики “миру чи війни” між державами. У свою чергу, керівництво, парламент, партії, органи місцевого самоврядування або профспілки сприяють *національній інтеграції громадян*, організовуючи суспільне життя згідно зі спільними правилами, з якими *згодні всі члени суспільства*.

Важливе місце у формуванні національної ідентичності відіграє національна ідеологія, що виробляється спільними зусиллями держави та громадянського суспільства. Її призначення полягає у формуванні зв'язків солідарності між індивідами та соціальними класами, мобілізації з цієї метою спільних цінностей та культурних традицій. Національні доктрини виробляють міфи та символи, що апелюють до раціональності ідеології та покликані слугувати виправданню та зміцненню держави. Адже, на думку західних соціологів, згода інтелекту поділяти абстрактні ідеї, такі як права людини, повага правової держави, не зможе замінити в передбачуваному майбутньому, політичну та емоційну мобілізацію, які породжує процес впровадження *національної традиції*⁵⁹.

Так, відчуття належності до “етнічної групи” та пристрасті, що виникають з цього приводу, представляють собою безпосереднє втілення природної прихильності людей до рідної землі чи родинної громади, усередині якої вони зросли. Все, що стосується родини, набуває для людей ознаки цінності. Поширення цього спонтанного почуття на всю абстрактну за своєю природою, історичну спільноту та політичну організацію створює умови для появи патріотичних почуттів. Щоб людина погодилась “віддати життя заради Батьківщини”, держава намагається викликати почуття *особливості*, яке б виходило за межі природного та соціального середовища, тому завжди вигадується сукупність міфів та етнічних цінностей, священна територія, герої золотого віку, коротше кажучи – виробляються форми визначення, які підкріплюють у націоналістів почуття належності до колективного⁶⁰.

Національні доктрини пропонують кожному індивіду як особисту, так і соціальну ідентичність, що дозволяє йому відрізнити себе від усього іншого світу та інших культур⁶¹.

⁵⁸ Політологія : Підручник для студентів в вищих навчальних закладах / За ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – С.141.

⁵⁹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.81.

⁶⁰ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.83.

⁶¹ Цыганков П.А. Теория международных отношений : Учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2002. – С.234.

Формування культури громадянства (громадянськість) відбувається завдяки тривалому виховному впливу та громадянській *соціалізації* – процесу, під час якого людина, що народилася в *особливому суспільстві*, починає глибоко розуміти його вимоги, поділяти спільні цінності та норми поведінки, за якими існує спільнота. Під час здійснення соціалізації людина ідентифікує (ототожнює) себе з певною суспільною спільнотою (державою, країною, станом, суспільною групою), засвоює її символи, здобуває специфічні знання про соціальні, політичні інститути і механізм дії суспільства, їхнє призначення, функціонування тощо. Активну участь у цьому процесі бере *школа*, яка стає основним інструментом інтегрування людини в суспільне життя на відповідних засадах (поважання прав, рівноправ'я та взаємної відповідальності). Школа стає чудовим інструментом держави, незалежно від того, чи то держава безпосередньо організує цю систему чи просто контролює її.

Державна школа має готувати людей до участі в економічному житті країни, а це вимагає наявності високого технічного рівня, що відзначав у своїх роботах ще Ернест Геллнер⁶². Вона також відповідає за підготовку компетентних держслужбовців, завдяки яким держава може вирішувати конфлікти щодо розподілу спільної власності між людьми чи групами та діяти на міжнародній арені. Саме через те, що держава є інструментом консолідації нації та можливістю вести незалежну зовнішню політику, контроль державного апарату і спосіб набору держслужбовців становлять головну суть суспільної діяльності.

Але в школі передусім навчають демократії та виховують громадян. Тут пробуджують і плекають почуття належності до спільноти. Саме в школі громадяни отримують реальні інструменти участі в політичному житті країни, і саме тут гарантується демократичний характер політики. Школа перетворює на громадян членів невеликої спільноти, що належить до досить обмеженого світу. Але школа не тільки забезпечує пропаганду національної ідеології та спільну історичну пам'ять завдяки змісту навчальної програми. Більше того, з погляду політичного суспільства вона формує уявний простір, у якому до учнів як до громадян ставляться на рівних, незважаючи на їхній соціальний статус та родину. Це місце створене для боротьби проти нерівності у реальному житті суспільства з метою протистояти руху громадянського суспільства. Школа, як і інститут громадянства, формальна та безособова. Абстрагування від шкільного суспільства має навчити дитину розуміти та абстрагуватись від політичного життя⁶³.

І все ж саме школа відіграє у житті людини достатньо важливу роль. Адже з погляду суспільних наук свобода людини є свободою у конкретній ситуації. Будь-яка людина, завдяки здатності до самовдосконалення, здібності до навчання та соціалізації, здатна навчитися поважати і дотримуватися вимог суспільного життя та навіть твердо зрозуміти, що існує суспільна галузь. А вже шляхом інтеріоризації набутих знань, норм та спільних цінностей у людини народжується *належність та відчуття*

⁶² Шнаппер Д. Вказ. пр. С.137.

⁶³ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.139.

належності до певної нації. Саме таким чином детермінізм народження стає свободою. Як зазначають французькі соціологи, “їдеться не про звичайну підміну понять: належність до нації і національні почуття дійсно приходять від глибинного усвідомлення культурних моделей та особливих цінностей, що визначають особистість, яка нероздільно пов’язана колективом. Відтепер людина знаходить націю в собі⁶⁴. І відповідно ідентифікує себе з певною національною державою.

В процесі формування культури громадянства у людини відбувається розвиток особистісної самосвідомості та усвідомлення власних прав та свобод, завдяки чому *культура громадянства* стає важливою складовою *політичної культури суспільства*. Таким чином, нація як політична форма демократії створює новий тип людини та особливі відносини між нею, громадою, нацією та державою.

Громадянською чеснотою для такої людини постає патріотизм, шанування історії країни, здатність перейматися проблемами власної країни, долею співвітчизників. Справжній патріот шанує і любить свою вітчизну не тільки за її розквіту, а й у скрутні, коли владою володіють негідні, на його думку, люди. Патріот любить країну, а не державну владу. Влада має бути об’єктом шанобливого, але критичного та вимогливого ставлення. Їй слід віддавати тільки належне – тобто кесареве. Як члени громадянського суспільства люди змагаються між собою за задоволення власних прагнень, вдаючись до політичних засобів, намагаючись оволодіти державою чи окремими її важелями й використати їх у своїх цілях. Державний апарат для них – знаряддя задоволення особистих інтересів, об’єкт впливу, предмет політичних змагань. Саме у цій площині існування держави й громадян люди стають учасниками політичного процесу та відповідно діють.

Але поряд з цим відомі випадки, коли почуття ототожнення себе з певною етнічною групою перемагають. Прикладом цього є спільнота каталонців, які формують націю, бо мають спільну територію, спільну мову, освітню систему, окрему економіку та право стягувати податки⁶⁵. Але Каталонія не є суверенною державою, бо вона не провадить власної, незалежної від Іспанії зовнішньої політики.

Запитання

- (а) Охарактерізуйте значення громадянської соціалізації у формуванні національної ідентичності.
- (б) Поясніть різницю між громадянством та громадянськістю.
- (в) Дайте визначення етнічної ідентичності.
- (г) Порівняйте поняття національної та етнічної ідентичності.
- (д) Назвіть способи набуття громадянства.

⁶⁴ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.41.

⁶⁵ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.48.

Глава 1.3.

Регіональні відмінності в Європейському Союзі

На сьогодні Європейський Союз, безсумнівно, представляє найбільш успішне наддержавне регіональне інтеграційне утворення. Свідченням цьому є висока ступінь економічної взаємозалежності держав-членів та глибина політичної інтеграції в ЄС. І хоча на глобальному рівні Європейський Союз набуває значення центру зосередження значного багатства та економічного потенціалу, але характер розвитку цього потенціалу дуже нерівномірний. Цю нерівномірність обумовлюють значні соціально-економічні диспропорції, пов'язані зі збереженням в межах ЄС достатньо великої кількості проблемних регіонів.

Згідно із загальноприйнятою термінологією, поняття “регіон” має декілька визначень: по-перше, регіон – це “область, район, частина країни, що відрізняється від інших областей сукупністю природних і (або) історично сформованих, відносно стійких економічно-географічних та інших особливостей, які часто поєднуються з особливостями національного складу населення”; по-друге, регіон – це “група сусідніх країн, близьких за національним складом і культурою або однотипних за суспільно-політичним устроєм, що виділяються в окремий економічно-географічний район світу”; по-третє, регіон – “це ареал на поверхні Землі, визначений за спеціальними критеріями”⁶⁶.

Регіональні відмінності в ЄС почали виникати вже в момент його формування. Адже всі національні держави, що поступово входили до його складу, представляють собою саме регіони Європи та різняться за багатьма ознаками: мовою, територією, чисельністю населення, кліматичними умовами, конфесіями, а головне – історичними долями⁶⁷.

До того ж майже усі сучасні європейські національні держави мають багатонаціональний склад населення. Зазвичай в цих державах, ще на етапі формування націй з народів-етносів, їхні конфесійні, лінгвістичні, історичні та культурні особливості ставали підставою для історичного формування регіонів. У подальшому цей територіальний поділ, що склався історично, був закріплений адміністративно. Але повна *тотожність формальних (адміністративних) та неформальних* (тобто існуючих лише в уяві населення) регіонів зустрічається в Європі дуже рідко. Завдяки чому особливістю сучасної Європи стало формування *багаторівневої само ідентифікації громадян*.

Так, у Франції живуть французи, британці, фламандці, німці, баски, корсиканці; в Англії – англійці, шотландці, ірландці, валлійці тощо. Всі

⁶⁶ Мартинюк В.О. Політична географія та геополітика : Словник-довідник / Мартинюк В.О., Троян С.С. – Київ : НМЦ ВО, 2005. – С.138-139.

⁶⁷ Рубинский Ю. Европейские ценности [Електронний ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступу : <http://magazines.russ.ru/vesnik/2009/26/>.

вони окремо “народи-етноси”. Європейська політична наука розглядає сучасні “народи-етноси” як “*групи людей, що є нащадками історичних та культурних спільнот, які поділяють бажання зберегти їх*”⁶⁸.

Але етнос, на думку Р.Арона, визначається двома основними характеристиками: *історичною спільнотою та культурною особливістю*. Відчуття належності до етнічної групи є безпосереднім втілення природної прихильності людей до рідної землі чи родинної громади, усередині якої вони зросли. Все, що стосується родини, набуває для людей ознаки цінності. Завдяки чому у мешканців певних регіонів формується *етнічна ідентичність*, яка виражається у прихильності до певного регіону національної держави, а точніше до певної етнічної групи.

Збереження етнічної ідентичності пояснюється тим, що етнічні групи, як і нації, є історичними конструкціями, тому окремі люди сприймають свою належність до певної етнічної групи як цілком природну, навіть коли ця група не оформлена в політичну організацію. Саме тому під час спілкування у себе на батьківщині європейці *завжди підкреслюють свою регіональну приналежність* – баварець, шотландець або каталонець чітко відокремлюючи себе, наприклад від жителя Саксонії або Уельсу.

Але одночасно представники всіх народів-етносів, що живуть у Франції (французи, британці, фламандці, німці, баски, корсиканці) або в Англії (англійці, шотландці, ірландці, валлійці), є представниками французької чи англійської (державної) нації. Оскільки нація – це сукупність громадян держави, у них формується прихильність до власної нації, яка і обумовлює *національну ідентичність*. Тому за кордонами своїх країн жителі Франції, Великої Британії або Іспанії представляються, відповідно, як французи, німці, британці та іспанці.

В різних європейських країнах (а іноді і всередині них – від регіону до регіону) ступінь такої багаторівневої територіальної ідентичності різниться. До того ж, відчуття ототожнення себе з певною етнічною групою не завжди є більш фундаментальним, довговічнішим та сильнішим, ніж існуюча дійсність і відчуття належності до нації. В такому випадку політична лояльність громадян щодо нації може поєднуватися з різноманітними формами прихильності до етнічних груп. Прикладом цьому є консоціативні демократії (Бельгія, Нідерланди та Швейцарія) та різноманітні регіональні групи – корсиканці, бретонці, баски чи галли – які і сьогодні живуть усередині найстарших унітарних держав. Об’єктивна різноманітність, пов’язана з різними мовами, релігіями та культурними традиціями, не завадила створенню спільного політичного простору в країнах, де вони мешкають.

Але поряд з цим відомі випадки, коли почуття ототожнення себе з певною етнічною групою перемагають. Прикладом цього є спільнота каталонців, які на думку західних соціологів⁶⁹, формують націю, бо мають спільну територію, спільну мову, освітню систему, окрему економіку та

⁶⁸ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.29.

⁶⁹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С. 48.

право стягувати податки. Але Каталонія не є суверенною державою, бо вона не провадить власної, не залежної від Іспанії зовнішньої політики. Цілком природно, що у різних країнах ЄС (а інколи і всередині їх, від регіону до регіону) ступінь такої багаторівневої та складної територіальної самоідентифікації різниться. Однак у багатьох випадках саме вона не дозволяє стерти регіональні межі (навіть у разі створення штучних мереж адміністративно-територіального поділу), бо це призведе до розриву єдиного регіону, як це траплялося в європейській історії неодноразово з державними кордонами.

Доволі часто процес регіональної самоідентифікації супроводжується й іншими ознаками:

- лінгвістичною (Країна басків в Іспанії, Бретань у Франції, Фрісланд у Нідерландах);
- конфесійною (протестантські та католицькі ірландські громади);
- політико-економічно-соціальною (фламандці та валлони);
- історичною та культурною (Шотландія, Каталонія) тощо.

Наявність стійкої регіональної етнічної ознаки в процесі національної самоідентифікації свідчить про існування націоналістичної тенденції в державах Європи. Націоналістична тенденція не отримала значного розповсюдження в державах Західної Європи переважно завдяки тому, що формування націй в них відбулося задовго до того, як у IX ст. на теренах Центральної та Східної Європи почали активізуватися національні рухи.

Так, на теренах Європи стан етнорухів та утворення національних держав до середини XIX ст. можна було умовно поділити на такі групи:

1. Постінтеграційні, що складала єдине ціле (англійці, росіяни, австрійці, французи, шведи, данці, голландці) та залежні від них країни.
2. Передінтеграційні, що були близькі до об'єднання або звільнення від залежності (німці, італійці, іспанці, португальці).
3. Інтегровані до іноземних політичних структур при збереженні певної цілісності (ірландці, норвежці, бельгійці та ті, що входили до Австро-Угорської, Російської або Османської імперії).
4. Розінтегровані – поділені між державами (поляки, литовці, українці та ін.)⁷⁰.

Але розвиток націоналістичної тенденції в сучасних умовах може призвести або до появи прагнення вже існуючих націй до більшої влади на шкоду іншим етнічним групам в межах національних держав, або ж в разі поєднання історико-культурних спільнот (етнічної групи) з політичною організацією – до появи вимоги етнічних груп на своє визнання як нації⁷¹. У світлі інтеграційних процесів ЄС обидва процеси є небажаними. Тому в рамках Євросоюзу невід'ємним елементом європейської інтеграції⁷², окрім національних держав-членів ЄС, також

⁷⁰ Политология : Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – С.644.

⁷¹ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.37.

⁷² The EU's Assembly of Regional and Local Representatives [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://cor.europa.eu/>.

були визнані й регіони, з яких вони складаються. Це дозволило експертам навіть говорити про формування “Європи регіонів”.

Але посилення інтеграційного процесу в рамках ЄС сприяло поглибленню регіоналістичних тенденцій, які характеризуються тим, що самоідентифікація жителів певних регіонів відбувається вже не лише за етнічною ознакою, а й за будь-якою іншою. Зазвичай формування такого типу самоідентифікації пов’язується з наявністю проблемних територій, до яких можуть бути віднесені регіони:

- з особливо несприятливою господарською структурою. Це головним чином відсталі аграрні та депресивні старі промислові регіони держав-членів ЄС;
- з гострими соціальними проблемами (особливо з хронічно високим рівнем безробіття);
- з власними ресурсами, яких недостатньо для досягнення довгострокового стійкого розвитку.

Зрозуміло, що усі держави-члени ЄС мають різний рівень економічного та соціального розвитку. Причому, у “старих” держав-членів ЄС міжрегіональні відмінності в основному обумовлені наявністю декількох великих частин з різною історією економічного розвитку (Західна та Східна Німеччина), різноманітною спеціалізацією (Північна, Центральна та Південна Італія), які подекуди ускладнюються ще й етнічною неоднорідністю. Але вже в “нових” країнах ЄС величезний розрив в рівні розвитку окремих регіонів найчастіше не має жодного політичного забарвлення, а пов’язаний перш за все з гіпертрофованим розвитком столиць, особливо в малих державах.

Міжрегіональні відмінності у рівнях економічного розвитку поглиблюються соціальними проблемами різного ступеня складності. Найкращим індикатором наявності соціальних проблем стає безробіття. Адже наявність значної кількості людей, нездатних знайти роботу (особливо серед молоді) навіть в умовах динамічного зростання негативно впливає на увесь соціальний клімат, а в умовах світової кризи взагалі перетворюється на гостру проблему. Так, міжрегіональні контрасти, обумовлені рівнем безробіття, у Німеччині та Італії майже зводять нанівець позитивний ефект від *вирівнювання економічного розвитку*.

Регіони ЄС різняться не лише за рівнем *поточного економічного розвитку*, але й за *можливостями*, що відкриваються щодо зміни ситуації.

Існують і інші проблеми окремих груп регіонів. Наприклад, доволі низька щільність населення у Північній Європі або ізольованість островів викликає великі транспортні витрати і в принципі перешкоджає формуванню великого локального ринку збуту, а разом з тим міцного регіонального господарчого потенціалу, властивого для ядра національної економіки.

Розширення ЄС на Схід супроводжувалось не лише появою у його складі великої кількості економічно відсталих регіонів, але і зростанням держав з різкими внутрішніми контрастами. Зі вступом до Євросоюзу

країн ЦСЄ також зріс розрив не лише між державами-членами, а і між регіонами, що їх складають.

Наявність в ЄС проблемних регіонів, самоідентифікація населення яких може розглядатися як незадовільна, потребувала проведення в цих регіонах *масштабної регіональної політики із застосуванням різноманітних інструментів згладжування територіальних контрастів*. Політика, спрямована на згладжування територіальних контрастів, запроваджується з врахуванням специфіки окремих регіонів та реалізується в декількох напрямках:

- вирівнювання економічного розвитку регіонів здійснюється в рамках політики ЄС щодо регіонального розвитку, яка має перш за все економічне спрямування (*Детальніше це питання буде розглянуто в главі 1.5*);

- згладжування регіональних територіальних контрастів, спричинених розвитком націоналістичної тенденції, відбувається в рамках реалізації культурної політики ЄС, яка шляхом налагодження культурного співробітництва регіонів створює загальноєвропейське громадянське суспільство (*Детальніше це питання буде розглянуто в главі 1.6*).

Але першим кроком ЄС на шляху згладжування територіальних контрастів стало введення громадянства Європейського Союзу (*Детальніше це питання буде розглянуто в главі 1.4*).

Запитання

- (а) Що розуміється під поняттям “регіону” в ЄС?
- (б) Назвіть причини існування багаторівневої ідентичності в Європі.
- (в) Що є підставою для формування європейської ідентичності?
- (г) Назвіть чинники формування регіональної самоідентифікації.

Глава 1.4.

Громадянство Європейського Союзу

Становлення та розвиток багатонаціональної держави не відбуваються безконфліктно. Причиною виникнення конфлікту на етнонаціональному ґрунті можуть стати:

1. Багатонаціональність країни, в якій представники різних етносів неоднозначно оцінюють перспективу державного будівництва.
2. Різна оцінка ролі національних традицій, політичних символів, національної ідеї, рідної мови та інше у політичній системі.
3. Боротьба різних етнічних угруповань за участь їхніх представників у владних структурах.
4. Вплив на міжетнічні процеси ззовні, особливо держав, що використовують діаспору для досягнення певної мети.

Але найбільш розповсюдженим є *конфлікт ідентичності*, що є характерним для суспільств, де суб'єкт ототожнює себе не з суспільством (державою), а з певною етнічною групою. Наявність цієї ознаки є свідченням того, що в ЄС посилюються націоналістичні устремління етнічних меншин, які розглядаються як тенденції “малого націоналізму”⁷³. Для “малого націоналізму” характерною є тенденція, за якою *самоідентифікація* населення будь-якого регіону превалює над самоідентифікацією в рамках національної держави (тобто людина усвідомлює себе перш за все каталонцем, а потім вже іспанцем або бретонцем більше, ніж французом). Однією з причин посилення подібної тенденції можна вважати ослаблення ролі національної держави в регулюванні внутрішньодержавних процесів, що обумовлюється процесом інтеграції в рамках ЄС та появою сильних наднаціональних інститутів⁷⁴.

Етнічний конфлікт – це крайня форма загострення та зіткнення інтересів націй, етнічних груп. Його причина – нерозв'язання або несправедливе вирішення національного питання в різних сферах суспільного життя, від чого залежить збереження ідентичності етнічного суспільства. Будь-який конфлікт може мати різні наслідки: безвихідь, коли кожен учасник конфлікту продовжує блокувати дію іншого; присилування, яке найбільш розповсюджене в діях багатьох сучасних держав; мирне урегулювання, коли забезпечується пошук взаємоприйнятних рішень. У вирішенні конфліктів важлива роль належить “третій стороні” в особі незалежних арбітрів, що сприяють демократичному забезпеченню національних прав конфліктуючих сторін.

⁷³ Тэвдой-Бурмули А.И. Европейский национализм в контексте европейской интеграции. Доклады Института Европы / Тэвдой-Бурмули А.И. – Москва, 1996.

⁷⁴ Тэвдой-Бурмули А.И. Интеграция и кризис идентичности. Европейский Союз на пороге XXI века : выбор стратегии развития. Под. ред. Ю.А.Борко и О.В.Буториной. – М. : Эдиториал УРСС, 2001. – 472 с.

Роль незалежного арбітра на теренах Європи по праву належить Європейському Союзу, який представляє собою регіональну міжурядову організацію, створену 12 європейськими державами у лютому 1986 року для прискорення процесу європейської інтеграції та посилення економічного впливу Європейського Економічного Співтовариства на світових ринках. На підставі маастрихтських домовленостей між цими країнами (7.02.1992 р.) діяльність ЄС розповсюджувалася на такі сфери, як внутрішні справи, правосуддя, безпека та зовнішня політика.

Першим кроком Європейського Союзу, спрямованим на запобігання виникненню конфліктів у державах-членах на етнонаціональному ґрунті, стало введення громадянства ЄС. На думку держав-засновниць, громадянство ЄС мало стати підґрунтям для формування *європейської ідентичності*, яка б сприяла подальшій інтеграції усіх європейських спільнот у загальноєвропейське громадянське суспільство та забезпечувала безконфліктність функціонування вже існуючих етнічних співтовариств у межах національних держав.

Важливим завданням Європейського Союзу є посилення захисту прав та інтересів громадян Держав-членів, яке реалізується шляхом введення *громадянства ЄС*⁷⁵. Європейське громадянство має на меті забезпечення та розширення контактів між усіма вільними європейськими народами, що зберігатимуть пов'язаність з власною культурою – за умови, що соціальні дії, які виходять з цієї культури, не стануть несумісними з наднаціональними принципами прав людини⁷⁶.

Але на шляху введення європейського громадянства виникли перепони. Адже Європейська конвенція про громадянство розглядає громадянство, як правові відносини між людиною та державою, яка є суб'єктом міжнародного права. Для досягнення поставлених цілей ЄС діє як єдина *інституціональна структура*⁷⁷, в якій Європейський парламент, Рада, Комісія, Суд та Палата аудиторів здійснюють свої повноваження згідно з умовами та цілями, передбаченими положеннями договорів.

Таким чином, ЄС не є державою і, відповідно, суб'єктом міжнародного права, отже, поняття "громадянство Союзу" взагалі не може існувати. Завдяки цьому концепція громадянства ЄС передбачає його набуття через громадянство держав-членів.

Так, згідно з Договором, випадок наявності громадянства ЄС в особи, яка не має громадянства будь-якої держави-члена, є неможливим. І навпаки, будь-яка особа, яка має громадянство держави-члена, є громадянином Союзу. В разі втрати громадянства держави-члена, скасовується і статус громадянства ЄС (стаття 17.1).

Отже, громадянство Союзу доповнює, але не замінює громадянство національних держав (стаття 17). Таким чином, право визначення хто

⁷⁵ Договір про Європейський Союз Treaty on European Union - Maastricht Treaty [Електронний ресурс].
– Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.

⁷⁶ Шнаппер Д. Вказ. пр. С.80.

⁷⁷ Договір про Європейський Союз Treaty on European Union - Maastricht Treaty [Електронний ресурс].
– Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.

буде вважатися громадянином держави-члена і, відповідно, ЄС, залишається суверенною прерогативою самої держави, яку вона і реалізує згідно з власним законодавством. Цей принцип підтверджується і в декларації “Про громадянство держави-члена”, але при цьому зазначається, що Держави-члени можуть інформувати спеціальною декларацією кому, згідно з цілями Співтовариства, буде надаватися громадянство⁷⁸. Даний принцип вперше був застосований у рішенні Європейського Суду по справі (С396/90 от 7.07.1992). У зазначеному випадку особа, що мала подвійне громадянство – держави-члена ЄС та третьої країни (Аргентини), була визнано такою, що володіє статусом громадянина ЄС по відношенню до іншої держави-члена (Іспанії).

Таким чином, громадянство ЄС є спеціальним статусом, що вводитьься через громадянство держави-члена.

Набуття або втрата даного статусу процедурно різняться в різних державах-членах, адже залежить тільки від національного законодавства цих країн.

Громадянам ЄС гарантоване виконання їхніх основних прав в усіх державах-членах як основними принципами, закладеними в конституції цих держав, так і тим, що усі ці держави ратифікували Європейську конвенцію про захист основних прав і свобод. Однак у зв'язку з тим, що ЄС не є суб'єктом Європейської конвенції, а національні законодавства теж не тотожні, *правова система ЄС базується на праві Співтовариства, відмінного від національних законодавств*. Розглянемо різноманітні аспекти дотримання основних прав у рамках ЄС.

У Договорі про Європейський Союз⁷⁹ зафіксовано, що основні права особи, на принципах поваги до яких побудований Європейський Союз, розуміються так, як вони гарантовані Європейською конвенцією з захисту прав людини та основних свобод (підписаної 4.12. 1950 р. в Римі) і так, як вони виходять із загальних конституційних традицій держав-членів (стаття 6.2). При цьому зазначається, що повага прав особи визнається як загальні принципи права Співтовариства (стаття 6.2), що гарантує найвищий пріоритет прав особи по відношенню до інших правових норм ЄС. Таке зауваження є важливим для функціонування системи правосуддя ЄС.

Права громадян ЄС, що розглядаються в частині 2 Договору про створення Європейських співтовариств (стаття 17.2), стосуються *усіх прав*, встановлених Договором про ЄС. Наступні статті Договору присвячені розгляду прав громадян у більш конкретних сферах життєдіяльності (економіці, політиці, культурі). В подальшому права громадян ЄС розглядаються і в інших актах законодавства ЄС та його органів, а також у договорах, що укладаються між державами-членами (наприклад, проект Договору про зовнішні кордони) або рішеннях, що ними приймаються.

⁷⁸ Лукша Н. Гражданство Европейского Союза : содержание, проблемы, тенденции развития. [Електронний ресурс] / Н. Лукша – Режим доступу : - http://loukcha.at.tut.by/old/stati_other_6.htm.

⁷⁹ Treaty on European Union - Maastricht Treaty [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.

1. Економічні права громадян ЄС полягають перш за все у *праві на свободу пересування та перебування на території держав-членів ЄС*. Це право розглядається в Договорі про створення Європейських співтовариств (стаття 18.1) та у більш загальному контексті – як одна з чотирьох свобод, що встановлені в рамках Спільного ринку (стаття 14.2).

Згідно з текстом Договору ця свобода повинна забезпечуватися прийняттям необхідних регламентів та директив органами Співтовариства. Так, Рада ЄС була наділена відповідними повноваженнями для забезпечення дотримання прав громадян, що відносяться до цієї свободи (стаття 18.2). До того ж зауважувалося, що ці права володіють комплексною природою, тобто свобода пересування скасовує будь-яку дискримінацію за національною ознакою по відношенню до громадян держав-членів ЄС в усьому, що стосується найму, винагороди та інших умов праці та зайнятості і вжиттям відповідних заходів у сфері соціального забезпечення (стаття 42). Права на свободу пересування та проживання в державах-членах ЄС були (на підставі різноманітних директив) розширені у зв'язку з визнанням даного права за студентами, працівниками, що самостійно забезпечують власну зайнятість та реалізацією права пенсіонерів на проживання в приймаючих державах.

Дипломатичний та консульський захист громадян ЄС, що знаходяться в третій країні, також став об'єктом уваги Договору (стаття 20). Згідно з цією статтею громадянин ЄС на території третьої країни, за відсутності представника держави-члена ЄС, громадянином якої він є, має право на захист з боку дипломатичного або консульського представництва будь-якої держави-члена ЄС на тих же умовах, що й громадяни цієї держави.

Держави-члени ЄС також прийняли два рішення відносно вжиття заходів щодо виконання цієї статті Договору. Перше рішення (95/553/ЄС від 19.12.1995 р.) стосувалося випадків та умов, за якими такий захист може бути наданий громадянам ЄС. Друге (96/409/PESC від 25.06.1996 р.) – стосується дії Спеціальних документів (для пересування загального зразка), що надаються в разі необхідності Дипломатичними або консульськими службами держав-членів ЄС громадянам ЄС. Обидва рішення наповнюють практичним змістом концепцію громадянства ЄС, особливо щодо сприйняття даної концепції країнами, що не входять до складу ЄС.

2. Політичні права громадян ЄС розглядаються в другій частині Договору. Розділи цієї частини стосуються саме реалізації політичних прав громадян: вони набувають права брати участь у голосуванні та балотуватися як кандидати на муніципальних виборах в державі-члені ЄС, *в якій мешкають*, на тих же умовах, що і громадяни цієї держави (стаття 19.1), а також права брати участь у голосуванні та балотуватися в якості кандидата під час виборів до Європейського парламенту в державі-члені, в якому він проживає, на тих же умовах, що і громадяни цієї держави (стаття 19.2). Спеціальні правила та умови, що відносяться до

організації цих виборів згідно з Договором, були прийняті Радою ЄС в Директиві (93/109/ЄС) від 6.12.1993.

Також кожен громадянин ЄС має право:

- звертатися з петицією до Європейського парламенту з приводу питань, що входять до сфери компетенції Співтовариства і які стосуються безпосередньо його (стаття 21);
- звертатися до Омбудсмена в разі незадовільної організації діяльності інститутів та органів Співтовариства, за винятком Суду Європейського Співтовариства або Суду першої інстанції, що виступає у своїй судовій ролі (стаття 21, 195.1);
- письмово звертатися в будь-який з інститутів або органів ЄС однією з офіційних мов ЄС та отримати відповідь тією ж мовою (статті 7, 21, 314).

3. Соціальні права. Гарантією соціальних прав для усіх громадян держав-членів (за винятком Об'єднаного Королівства) є Угода, що міститься в Протоколі №16 Договору про створення Європейських співтовариств. Угода ґрунтується на положеннях Європейської соціальної Хартії від 18.10.1961 р. та Хартії основних соціальних прав працівників Співтовариства від 8.12.1989 р. і стосується захисту прав працівників у основних сферах зайнятості, забезпечення рівності можливостей для чоловіків та жінок на ринку праці, та ін.

Окрім цього, соціальний вимір правових відносин громадян та ЄС достатньо добре розроблений та відображений як безпосередньо в Договорі про Європейський Союз (Розділ XI), так і численних регламентах, директивах та інших документах ЄС. Завдяки чому реалізація соціальної політики ЄС базується на принципах субсидіарності та поваги до національних систем, яка виявляється шляхом узгодження економічних та соціальних мотивів⁸⁰.

Але при цьому безпосередньою реалізацією соціальних прав працівників (соціальний захист, забезпечення діяльності профспілок, соціальне забезпечення) зобов'язана займатися та держава-член ЄС, на території якої даний громадянин здійснює свою діяльність.

4. Культурні права, що гарантуються ЄС згідно з Договором про Європейський Союз (стаття 6) розповсюджуються перш за все на повагу до національної ідентичності Держав-членів ЄС. І хоча в Договорі чітко не визначено основні права меншин на збереження власної культури, права на навчання рідною мовою тощо, можна зробити висновок, що захист культурних прав громадян ЄС має визначатися національними законодавствами, договорами та програмами, що діють в рамках Ради Європи, та практикою судів різного рівня Європейського Співтовариства.

Європейський Союз представляє собою наддержавне утворення. Але у людей, що мешкають на його території завдяки принципу громадянства ЄС та системі певних прав та обов'язків, що з'являються у них внаслідок отримання цього громадянства, неминуче народжується *належність та*

⁸⁰ Report on the Community Charter of the Fundamental Social Rights of Workers and the Protocol on Social Policy annexed to the Treaty establishing the European Community. Com. Doc., 1995 – N184.

відчуття належності до Союзу. Тобто з'являються почуття, які дозволяють людям ідентифікувати себе саме з Європейським Союзом.

Європейська ідентичність у документах та громадській думці ЄС

Вже на етапі заснування Європейського Економічного Співтовариства (ЄЕС, або Спільний ринок) та Європейського Співтовариства з атомної енергії (Євратом) держави-засновниці почали замислюватися щодо формування європейської ідентичності, яка б сприяла подальшій інтеграції європейської спільноти та забезпечувала безконфліктність функціонування вже існуючих співтовариств. Так, 17 грудня 1973 року була прийнята “Декларація про Європейську ідентичність”⁸¹, в якій зазначається, що подальше визначення Європейської ідентичності обумовлює:

1. Включення спільного спадку, власних інтересів, спеціальних обов'язків країн, які беруть участь у європейській інтеграції.
2. Посилення ступеня вже досягнутої інтеграції у відносинах з рештою світу та пов'язаними з цим зобов'язаннями.
3. Прийняття до уваги динаміки європейської інтеграції.

Далі ідентичність згадується в статті 2 Договору про Європейський Союз у зв'язку з проведенням зовнішньої політики: “...посилити ідентичність ЄС на міжнародній арені, особливо за посередництва здійснення спільної зовнішньої політики та політики безпеки...”⁸².

Таким чином, можна дійти висновку, що *ідентичність ЄС* пов'язується перш за все зі спільною зовнішньою політикою (у перспективі спільної оборонної політики). Тобто документоване усвідомлення ідентичності відбувається в першу чергу через відокремлення “себе” від “інших”, Європейського Союзу від іншого світу. ЄС-ідентичність усвідомлюється не через знаходження внутрішньої спільноти на ґрунті спільних “історичної спадщини, інтересів та обов'язків”, а скоріше через відносини із зовнішнім світом щодо ЄС та “країн, що беруть участь в інтеграції”.

Але у свідомості людей, у суспільних уявленнях, ЄС- ідентичність має декілька компонентів та може бути проаналізована за наступними критеріями⁸³:

1. Географічний.
2. Лінгвістичний.
3. Культурний.
4. Історичний.

До цих критеріїв доцільно додати критерії конфесійний та політичний.

⁸¹ Декларація про Європейську ідентичність - Bull. EC 12-1973 : 131-134 p.

⁸² Treaty on European Union - Maastricht Treaty [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.

⁸³ Tom Bryder. A contribution from political psychology, p.40-44. In : Reflections on European Identity Thomas Jansen (ed.) WORKING PAPER, 1999 [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://europa.eu.int/comm/cdp/working-paper/european_identity_en.pdf.

1. Географічний. Найбільш загальноприйнятим і нейтральним визначенням географічного положення Європи є те, що територія Європи обмежується на заході – Атлантичним океаном, на півночі – Північним та Балтійськими морями, на півдні – Середземним морем, на сході кордон проходить по Уралу. Завдяки цьому кордони ЄС, що збігаються з географічними кордонами Європи як частини світу, – Атлантичним океаном та Середземним морем, створюють в уяві європейців чітку картину відокремлення Європи (ЄС) від решти світу, а європейської спільноти від чужої. Глянувши на мапу, будь-який європеєць може впевнено стверджувати, що за Атлантикою або Середземним морем – вже не Європа і мешкають там не європейці, а зовсім інші спільноти. Між тим на сході кордон, що формально проходить по Уралу, є доволі умовним, з яким не завжди погоджуються росіяни⁸⁴. Але географічне визначення Європи (від Атлантики до Уралу) залишається найбільш широким та фіксованим з усіх можливих визначень. Воно визначає чітке географічне положення Європи на карті, а також розподіл різноманітних держав щодо приналежності до Європи або до Азії (тобто не до Європи). Винятком в цій ситуації залишаються Туреччина та Росія. В той же час, аналізуючи географічну складову ЄС-ідентичності, хотілося б відзначити її слабкі, на наш погляд, сторони:

- невідповідність географії ЄС та Європи (що може підсилювати дисонанс у формуванні індивідуальної ЄС-ідентичності). Приклад: Я європеєць (EUropean), однак на мапі я бачу, що Europe (географічна) значно більша, ніж EU(rope) (географічна). Пом'якшенню такого дисонансу частково сприяє зафарбовування на мапі територій країн-кандидатів на вступ до ЄС у колір, близький за відтінком до кольору ЄС;
- з огляду на серію попередніх та майбутніх розширень ЄС, його географічні кордони постійно змінюються, що також утруднює використання географічних кордонів ЄС як сильної складової ЄС-ідентичності.

2. Лінгвістичний. Переважна більшість мов сучасної Європи відносяться до індоєвропейської сім'ї (виняток становлять мови басків, турецька та фінно-угорська група). Однак відмінність в цих сучасних мовах доволі велика, що навіть належність до однієї мовної сім'ї не може слугувати достатньою підставою для того, щоб індоєвропейська лінгвістична складова стала вирішальною.

Але не зважаючи на той факт, що в країнах, які входять до ЄС, люди розмовляють 43 мовами, серед яких 11 мають статус офіційних, вже зараз помітно, що:

- основним шрифтом, що застосовується у переважній більшості країн, є латиниця (виняток Греція, Болгарія);
- для громадян ЄС, які в більшості оберігають та розвивають власну мовну індивідуальність, англійська розглядається саме як друга (а в окремих регіонах – навіть третя). Згідно з дослідженням

⁸⁴ Рубинский Ю. Европейские ценности [Электронный ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступа : <http://magazines.russ.ru/vesnik/2009/26/>.

Євробарометр шість із десяти опитаних виявили бажання вивчати чи покращувати своє знання іноземних мов⁸⁵.

Але особливістю сучасної лінгвістичної складової ЄС-ідентичності стає те, що мовою спілкування еліт, а поступово і пересічних громадян, своєрідною *lingua franca*, стає “європейська” англійська мова. Причому характерним є і те, що ця “європейська англійська” різниться від “американської англійської” або “британської англійської”. Тобто Євроінгліш (“європейська” англійська мова) стає мовою міжнародного спілкування, як деколи російська у СРСР, але не має прив’язки до культури, що її породила. Так, складні слова замінюються на більш прості, а люди, що опанували англійську як другу мову, мають приблизно однаковий словниковий запас. За посередництва Євроінглішу значно спрощується спілкування, наприклад, німця з французом, ніж німця з англійцем (американцем).

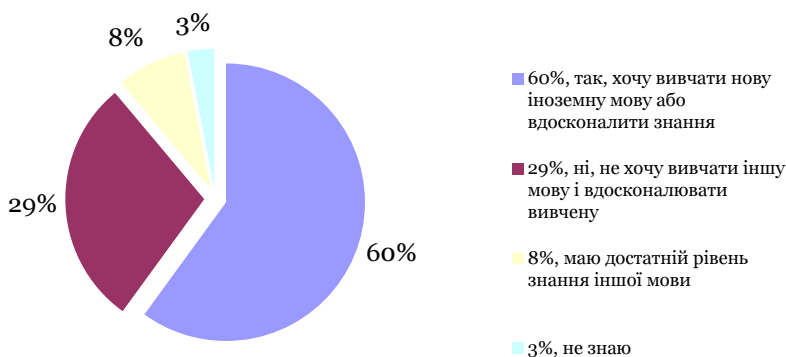


Рис. 1.1. Бажання європейців вчити іноземні мови

3. Культурний. На сучасному етапі розвитку культурна складова, що становить єдність ЄС-простору та визначає ЄС-ідентифікацію, перебуває під впливом двох протилежних тенденцій. Перша – це традиції Відродження, які, в свою чергу, пов’язані з античною культурою. Тобто культура сучасної Європи може розглядатися у деякому роді як спадкоємиця Європейського Відродження, хоча і з елементами метисації (змішування), які привносяться культурами колишніх колоній та сучасними іммігрантами. Друга – це спроби альтернізації (відокремлення) своєї культури від глобальної, переважно американської. Тобто своєрідне протиставлення європейської культури культурі Голлівуду та Макдональдсу (достатньо близькими за духом), що реалізуються через “маленькі деталі”. Але при цьому лише 38% громадян

⁸⁵ Special European Cultural Values // Opinion & Social. – 2007 – p. 48.

ЄЄ впевнені у наявності культурної ЄС-ідентичності, яку б поділяли всі громадяни ЄС, а 49% громадян ЄС впевнені, що її взагалі не існує⁸⁶.



Рис. 1.2. Причини вивчення іноземної мови європейцями⁸⁷

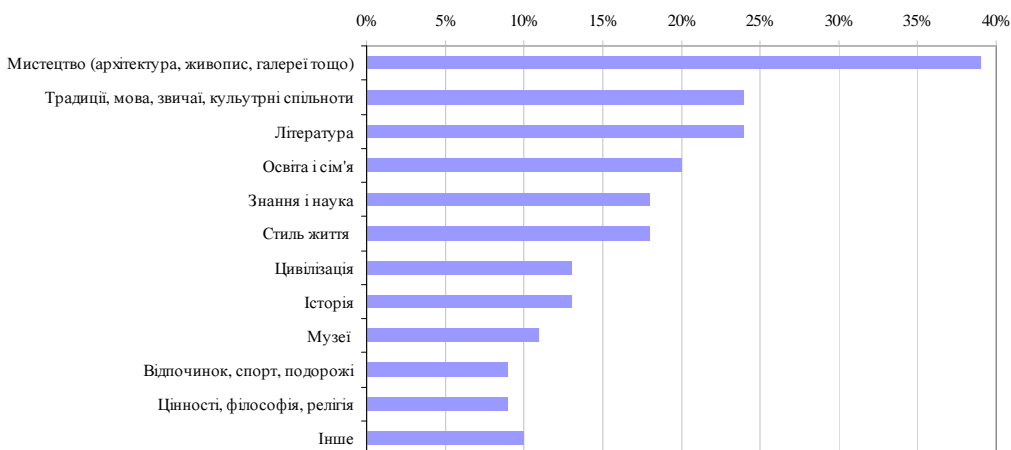


Рис. 1.3. Асоціації, що виникли в європейців під впливом культури Відродження⁸⁸

4. Історичний. Історична складова ЄС-ідентичності – це спільна історія існування численних князівств, імперій, а потім і національних держав на території нинішнього ЄС. Але спільність усвідомлюється переважно через спогади про різноманітні конфлікти, захватницькі походи, збройні сутички та війни. Тобто європейська історія практично уся складається з дат початку та закінчення війн, революцій, великих

⁸⁶ How Europeans see themselves. Looking through the mirror with public opinion surveys. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2001.

⁸⁷ Special European Cultural Values // Opinion & Social. – 2007 – p. 51.

⁸⁸ Special European Cultural Values // Opinion & Social. – 2007 – p. 5.

битв. Наприклад відомо, що власне створення та розвиток інтеграції в рамках ЄС були обумовлені двома факторами: бажанням зробити неможливою війну між Францією та Німеччиною і протистояння між Західною Європою та Варшавським блоком.

5. Конфесійний. Якщо визначати конфесійну складову як християнську спільність західного обряду, то спільність Європейського Союзу є порівняно гомогенною. Характерно, що перша черга розширення ЄС практично проходить по кордону західнохристиянської спільності на Європейському континенті і цим практично завершила формування ЄС-спільноти як християнської спільності західного обряду (виняток становили православні Греція та Кіпр, що вже є членами ЄС, та католицька Хорватія, яка не входила в першу хвилю розширення). Зараз цю складову у деякому ступені розмиває наявність мусульман-громадян ЄС, кількість яких невпинно зростає. Але з огляду на деяку анклавність (ізолюваність) мусульманських общин, їхня присутність суттєво не впливає на зміну сприйняття ЄС, як християнської спільності західного обряду. До того ж важливою складовою ЄС-ідентифікації стає нерелігійність, оскільки вона дозволяє оминати питання релігійної різноманітності, перемістити вірування та його впровадження у сферу особистого життя і зробити із суспільного середовища місце, що є релігійно нейтральним, спільним для всіх громадян, до якої б Церкви вони не належали. Зважаючи на постійне зниження значущості Церкви в житті суспільств можна позначити конфесійну приналежність громадян ЄС як західнохристиянську – атеїстичну.

6. Політичний критерій є однією із найсильніших складових самосприйняття ідентичності громадянами ЄС. Політична спільність сприймається через такі базові поняття, як демократія, права людини, верховенство закону.

Об'єднуючим початком в політичній сфері є права людини, які ґрунтуються на сприйнятті Європейської конвенції з прав людини, Хартії основних прав людини, Соціальної хартії та інших документів. До того ж наявність цих документів підкріплено існуванням інститутів, що забезпечують їхнє виконання як в рамках ЄС, так і в рамках Ради Європи (Європейський суд з прав людини).

Демократія, як поняття, підкріплюється не лише існуючими в рамках ЄС інститутами (Європарламент, Єврокомісія), але й традиціями практики цієї демократії, що давно вже склалися, і яка в рамках ЄС виглядає досить однорідною. Прикладом цього є те, що навіть існуюча партійна система окремих держав-членів ЄС дозволяє створювати фракції в Європарламенті не за національною, а за партійною ознакою.

Виокремлення від інших відбувається в рамках обох або одного поняття, наприклад ЄС vs. Арабський світ (демократія – не демократія), ЄС vs. США (демократія – інша демократія), ЄС vs. Росія (дотримання прав людини – порушення прав людини).

Дослідження документальної бази ЄС доводить, що введення громадянства, як формально-юридичного статусу особи та елемента ідентифікації, є результатом поступової та цілеспрямованої діяльності, що

проводиться в рамках європейської інтеграції, в ході становлення Європейського Співтовариства, а в подальшому і Європейського Союзу.

Отримати інформацію щодо справжнього стану європейської ідентичності найпростіше з результатів наукових досліджень, що проводяться з цієї тематики або ж соціологічних досліджень громадської думки (Євробарометр). Але наукові дослідження європейської ідентичності громадян держав-членів ЄС та країн-кандидатів на вступ до ЄС, проводяться доволі рідко. Тому скористаємось інформацією видання “Як європейці бачать себе”, де зібрано результати дослідження громадської думки в країнах ЄС⁸⁹.

Під час визначення власної ідентичності у громадян ЄС відбувається своєрідна підміна понять ЄС та Європи як географічного поняття. Завдяки цьому структурно відбувається розширення поняття ЄС до поняття Європи або ж, навпаки, звуження поняття Європи до поняття ЄС. Поясненням цьому явищу може слугувати або інституціональний характер ЄС, або ж відсутність персональної ідентичності у людей, яка ще не сформувалася у зв'язку з короткою історією існування ЄС (порівняно з існуванням деяких держав-членів ЄС). Відсутність власної (персональної) ідентичності призводить до “запозичення” чужої, але більш розробленої та усвідомленої – Європейської, що підтверджується дослідженнями Євробарометра: 56% опитаних громадян відчувають свою приналежність до Європи, але 40% її не відчувають взагалі⁹⁰.

Проблема підміни понять усвідомлюється громадською думкою ЄС в основному завдяки наявності можливих країн-кандидатів на вступ до ЄС. Громадяни ЄС усвідомлюють свою приналежність до європейської спільноти через власну “європейськість”. Але можливих країн-кандидатів доки що немає в EU(горе), але вони начебто є “європейськими” в силу своєї майбутньої приналежності до ЄС-спільноти. Однак в разі офіційного вступу цих країн в ЄС ідентифікація ЄС=Європа або Еугоре=Еугоре стане повною.

Нетотожність цих рівнів ідентифікації може бути одним з пояснень превалювання національної та навіть регіональної самоідентифікації в рамках ЄС над супранациональною. Адже в середньому по ЄС:

- 84% громадян відчувають власну приналежність до свого регіону (ідентифікують себе як громадяни регіону);
- 90% – ідентифікують себе як громадяни національної держави-члена ЄС;
- лише 60% ідентифікують себе як громадяни Європи⁹¹.

Розгляд проблем ідентичності на теренах Європи дозволив виявити наявність декількох різних видів ідентичності – до давно існуючих національних держав та до порівняно нового інституціонального утворення – Європейського Союзу. При цьому в офіційних документах ЄС

⁸⁹ How Europeans see themselves. Looking through the mirror with public opinion surveys. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2001.

⁹⁰ Drulak P. National and European Identities in EU Enlargement. Institute of International relations Prague 2001.

⁹¹ Drulak P. Ibid.

саме ЄС-ідентичність усвідомлюється через призму відносин із зовнішнім світом, тобто через розрізнення ЄС та не-ЄС. До того ж громадяни ЄС починають набувати різниці в правах при розміщенні в різних державах-членах ЄС в силу дії принципу субсидіарності, бо зміна рівня прийняття рішень щодо здійснення прав громадянина ЄС з супранационального на національний вносить якісні відмінності в результат здійснення цих прав. Завдяки цьому уніфікація громадянства ЄС стає можливою або в разі уніфікації національних законодавств у галузі громадянських прав та обов'язків, або ж в разі скасування принципу субсидіарності (передачі усіх повноважень інститутам ЄС) щодо виконавців цих прав. Таким чином, введення громадянства ЄС сприяє ерозії національного рівня в правових відносинах громадян з інститутами влади, бо частина прав громадян ЄС – свобода пересування, вибір місця проживання, соціальні права – реалізується на наднаціональному рівні. Але в суспільній свідомості громадян ЄС ерозія національного рівня ще не відображається. Тому поняття Європа досі підміняє поняття ЄС, а національна та регіональна самоідентифікація превалює над супранациональною.

Громадянство ЄС є частковим та єдино можливим випадком європейського громадянства. Але в перспективі розширення ЄС європейське громадянство та громадянство ЄС стають рівнозначними поняттями, які набудуть здатності привести до нових ліній розлому в Європі та поступового “витиснення” з Європи країн, що не увійдуть до Європейського Союзу.

Запитання

- (а) Назвіть причини виникнення конфлікту на етнонаціональному ґрунті.
- (б) Як ви розумієте поняття “малого націоналізму”?
- (в) Які додаткові можливості отримують громадяни національних держав із введенням громадянства ЄС?
- (г) Чи вважаєте ви, що введення громадянства ЄС здатне подолати етнічні регіональні відмінності?

Глава 1.5.

Політика регіонального розвитку ЄС

Європейська світова спільнота, яка вже більш ніж півстоліття формується насамперед як економічний велетень, вважається першим світовим центром⁹². Об'єднання Європейської спільноти розпочалось у 1951 р. з об'єднання держав – Бельгії, Італії, Люксембургу, Нідерландів, Франції та Німеччини (ФРГ) у Європейське економічне співтовариство (ЄЕС або Спільний ринок). В наступні роки – з 1972 по 1986 рр. – до держав-засновниць приєдналися Велика Британія, Данія, Ірландія, Греція, Іспанія та Португалія. У лютому 1986 р. ці країни підписали Єдиний європейський акт, мета якого полягала у прискоренні процесу інтеграції та посиленні економічної ваги ЄЕС на світових ринках. А вже 7 лютого 1992 року в Маастрихті (Нідерланди) члени ЄЕС підписали комплекс угод, основна суть яких полягала у розширенні співпраці на такі сфери, як внутрішні справи, правосуддя, безпека та зовнішня політика, а також єдину грошову політику. На підставі цього договору на базі Європейського Співтовариства був утворений Європейський Союз (ЄС)⁹³. А 12 держав, що склали основу Європейського Співтовариства, вважаються державами-засновницями ЄС. З 1 січня 1995 року до них приєдналися ще 3 держави – Австрія, Фінляндія, Швеція. За період з 1995 по 2007 рік відбулося ще три розширення ЄС, під час яких до нього приєдналися Кіпр, Мальта, Угорщина, Польща, Словаччина, Словенія, Чехія, Латвія, Литва, Естонія, Болгарія та Румунія. З 2007 р. до складу ЄС входить 27 держав, завдяки чому він охоплює територію загальною площею 4,4 млн. кв. км з сумарним населенням 495 млн. чол.

В європейській моделі інтеграції передбачається використання повільних темпів – спочатку економічна, а потім політична інтеграція⁹⁴. Тому Європейська політика регіонального розвитку, спрямована на згладжування територіальних контрастів, вже декілька десятиліть входить до числа ключових напрямів соціально-економічної політики ЄС.

Європейська політика регіонального розвитку базується на політичному та економічному принципах. Згідно з *політичним принципом* більш заможні країни та регіони мають виявляти солідарність з більш бідними країнами та регіонами. Відповідно принцип субсидіарності розвивається в ЄС найкраще, згідно з цим принципом повноваження, які неможливо реалізувати на певному рівні, передаються вищим адміністративно-територіальним одиницям.

Економічний принцип полягає в тому, що: *низькі обсяги виробництва* у менш заможних країнах-учасниках (регіонах) або країнах

⁹² Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура/Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.211.

⁹³ Treaty establishing European Community [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.hri.org/docs/Rome57/Preamble.html>.

⁹⁴ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура/Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С. 223.

(регіонах) з більш високими рівнями безробіття *обумовлюють втрату потенціалу та можливостей для Європейського Союзу в цілому.*

Але європейська політика регіонального розвитку має перш за все економічне спрямування. Тому під час її розгляду зосередимося лише на її основних елементах та напрямках.

З самого початку процесу європейської інтеграції об'єктом прискіпливої уваги регіональної політики стає не лише розвиток регіонів, а й усунення відмінностей у рівні економічного та соціального розвитку окремих регіонів.

У 1958 році для виконання одного з положень Римського договору про гармонізацію та зниження відмінностей у розвитку регіонів було створено два галузевих фонди: Європейський соціальний фонд та Європейський фонд аграрної допомоги та гарантій.

У 1975 році був створений один з основних інструментів регіональної політики – Європейський фонд регіонального розвитку, що займався розподіленням спільного бюджету, який формувався з вкладів держав-членів ЄС, між проектами, що реалізовувалися у найбільш відсталих регіонах.

Маастрихтський договір 1992 року задекларував політику вирівнювання стану регіонів як один з головних пріоритетів ЄС поряд зі спільним ринком та валютним союзом. За період 1994-1999 рр. на реалізацію цієї політики було спрямовано більше 200 млрд. еку, що становило третину бюджету ЄС. В цей же період було остаточно сформовано фінансові інструменти для політики регіонів, що включали структурні фонди та спеціалізовані програми (ISPA, SAPARD, PHARE та ін.).

З 1994 р. активну участь у формуванні політики на європейському рівні починає брати спеціально створений орган – Комітет регіонів (Committee of Regions, COR), до якого входять представники усіх регіонів Європи. Комітет є дорадчим органом, що бере участь в процесі прийняття рішень у різних галузях: економічна та соціальна взаємодія, транс'європейські інфраструктурні мережі, охорона здоров'я, освіта, культура, соціальна політика та політика зайнятості, професійний тренінг, охорона навколишнього середовища, транспорт.

Таким чином, реалізується поступова трансформація концепції Європи націй у Європу регіонів. Одним з наслідків такої трансформації стає підвищення конкурентноспроможності регіонів за рахунок створення єдиного ринку із загальними "правилами гри", на якому регіони отримують можливість розглядатися як самостійні гравці. Практично кожен з регіонів має власних представників у Брюсселі, які займаються лобюванням інтересів регіону, "вибиваючи" кошти для регіональних проектів (програм), а відстежуючи зміни у європейській політиці, набувають здатності впливати на ситуацію.

Факторами, що впливають на успішність того чи іншого регіону, все частіше стають його інфраструктура, екологія, якість робочої сили, політика регіональної влади стосовно інвестицій. Відповідно, знижується і напруга у відносинах всередині держави, де окремі регіони вже не

дискримінуються в рамках моделі “більшість – меншини” (яка досить часто побутує в державі). Вони стають рівними гравцями в “Європі меншин”. Таким чином, в ЄС, за певної втрати частини державного суверенітету, регіони, що складають цю державу набувають більшої незалежності. Це набуває особливого значення для тих регіонів, в силу різноманітних причин, намагаються отримати більшу самостійність (про які ми вже згадували під час виявлення проблемних регіонів), та для регіонів, в яких історично дуже розвинуте регіональне самоуправління – в Данії, Швеції, Німеччині.

Побудова “Європи регіонів” не є метою європейської інтеграції, що широко декларується. Цей процес виглядає скоріше як проміжна стадія на шляху трансформації до “Європи громадян”. Свідченням цьому є розробка та активне впровадження концепції громадянства ЄС, спроби надання легітимності органам ЄС через їхню пряму виборність, розробка проекту Конституції, який може створити певну базу для трансформації ЄС у федеративне утворення. Завдяки чому як інструменти регіональної політики, спрямованої на “вирівнювання” регіонів у рамках ЄС, потрібно розглядати не лише програми, що займаються перерозподілом фінансових потоків, але й загальні принципи побудови Європейського Союзу.

Основні виклики, що постали перед ЄС у 2007-2013 рр., пов’язані з наслідками останнього розширення ЄС на схід, виконанням Лісабонської стратегії зайнятості та зростання, а також з підвищенням регіональної конкурентноспроможності. Загальний бюджет регіональної політики на цей період запланований у сумі 313 млрд. євро. Він спрямовується на виконання трьох головних задач:

- *конвергенція*. Це найбільш значуща задача, яка отримує 78%. Загального бюджету, що розподіляється через структурні фонди та фонд вирівнювання бюджету для фінансування проектів на розвиток регіонів, в яких ВВП на душу населення становить менш ніж 75% від середнього по ЄС;
- *регіональна конкурентноспроможність і зайнятість*. У рамках виконання цієї задачі основну увагу буде приділено підтримці та проведенню економічних та соціальних реформ, впровадженню інновацій та розвитку соціальної сфери для підвищення економічної привабливості тих регіонів, що не підтримуються в рамках першої задачі;
- *європейське територіальне співробітництво*. Дана задача спрямована на посилення транскордонного та міжрегіонального співробітництва, розвиток загальної інфраструктури, економічних зв’язків та мереж компаній малого та середнього бізнесу. Вона базується на вже існуючій програмі INTERREG.

Регіональна політика – це не просто перерозподіл коштів багатих регіонів на користь бідних. Це продумана стратегія інвестицій та цілеспрямованих реформ, яка допомагає людям знайти роботу та жити краще в їхньому місті або сільській місцевості. Зайнятість, тренінг, конкурентноспроможність компаній, інвестиції у інфраструктуру,

інформаційне суспільство, дослідження, якість навколишнього середовища – все це стає пріоритетами регіональної політики.

Досягнення поставлених задач передбачає підвищення уваги до розвитку сучасних швидкісних транспортних магістралей, що будуть здатні прискорити рух товарів та людей. Проводиться диверсифікація джерел енергії, включно з розвитком альтернативних (що використовують енергію вітру, води та сонця), впроваджуються енергозберігаючі технології та створюються нові енергетичні мережі та комунікації. При цьому не залишаються без уваги питання охорони навколишнього середовища, особливо ті, що сприяють зниженню екологічних ризиків.

Широко впроваджуються технології сучасного інформаційного суспільства, що ґрунтуються на використанні Інтернету та розвитку телекомунікаційних мереж, електронної комерції. Підвищена увага приділяється ефективності виробництва, покращенню систем управління та маркетингу, впровадженню систем професійної освіти на виробництві, створенню нових робочих місць у охороні природи.

Як найважливіший інструмент довгострокової інвестиційної політики розглядається створення та розвиток компаній середнього та малого бізнесу, пов'язаного з туризмом та культурною спадщиною регіонів.

Європейська регіональна політика орієнтована на перетворення проблем у можливості. Тому інвестиції у сучасну інфраструктуру та інноваційну діяльність, більш якісна освіта та професійна підготовка для людей у “слабких” регіонах відкривають нові ринки та розширюють економічний потенціал усіх країн-учасників.

Успіх цієї політики базується на *партнерстві в рамках ЄС, плануванні та відповідному управлінні*. Завдяки цьому регіональний розвиток забезпечується тісним співробітництвом між інститутами ЄС, урядами, бізнес-організаціями та соціальними групами на будь-якому рівні.

Така цілеспрямована робота з реалізації регіональної політики приносить відчутні результати. Так, за перші п'ять років після першого розширення ЄС на схід в рамках реалізації регіональної політики було побудовано 4,1 тис. км швидкісних та 32 тис. км звичайних доріг, надана допомога 214 тис. підприємств (компаній), створено 800 тис. робочих місць, пройшли тренінг 8,15 млн. чоловік. Відбулися значні зміни, пов'язані з якістю освіти та екологічною обстановкою в Іспанії, Греції, Португалії. А Ірландія з відсталої аграрної країни за 10 років перетворилася в одну з найбільш економічно розвинутих країн ЄС, значно випередивши за темпами зростання Німеччину, Францію та інші країни Західної Європи.

Програми регіонального розвитку (INTERREG/PHARE CBC та INTERREG/TACIS CBC) відіграють величезну роль у процесі інтеграції нових країн до ЄС. Для країн-кандидатів ці програми набувають значення національних пріоритетів. Адже програми регіонального розвитку не тільки забезпечують кандидатів до вступу в ЄС коштами, що

безпосередньо спрямовуються на підтримку необхідних трансформацій та реформ, але і навчають регіональну владу та представників бізнесу грати за правилами, загальним для європейської спільноти, а саме – працювати з програмами Європейського Союзу, міркувати та діяти згідно з їхньою логікою. Свідченням цьому є помітна різниця між західними (наближеними до Німеччини) та східними регіонами Польщі.

Завдяки програмам регіонального розвитку ЄС Україна, яка ще не є навіть кандидатом до вступу, має можливість брати участь в програмах транскордонного співробітництва INTERREG: “Польща-Україна-Білорусь”.

Запитання

- (а) На подолання яких регіональних відмінностей спрямована політика регіонального розвитку ЄС?
- (б) Який економічний принцип лежить в основі політики регіонального розвитку ЄС?
- (в) Який політичний принцип лежить в основі політики регіонального розвитку ЄС?

Глава 1.6.

Європейська культурна політика

Європейський Союз, як регіональна міждержавна організація, багато в чому є унікальним явищем сучасного світу. Адже історичний досвід переконує, що зазвичай інтеграція проходила за наступним сценарієм: спочатку відбувалося військове завоювання, яке завершувалося політичною інтеграцією, зверху примусово накладалися спільні кордони, єдине правове поле, встановлювалася єдність економічного життя тощо, це супроводжувалося культурною асиміляцією⁹⁵. В європейській моделі інтеграції передбачається використання повільних темпів (спочатку економічна, а потім політична); *економічне, фінансове, культурне взаємопроникнення*, що має рано чи пізно завершитися політичною інтеграцією⁹⁶. У разі політичної інтеграції передбачається збереження національної ідентичності та відповідна суверенність кожної країни-члена ЄС.

За цією моделлю увесь європейський регіон, який загалом має спільне історичне взаємопов'язане єдиною християнською цивілізованістю минуле, формується як різноманітне, але єдине ціле зі спільним соціально-політичним, нормативним полем, – це своєрідна “єдність в різноманітності” (“unity in diversity”) культур, традицій, вірувань та мов.

Культурна політика ЄС спрямована перш за все на збереження спільного *культурного спадку, мовного різноманіття та національної ідентичності кожної країни-члена та їхніх регіонів*. Так, стаття 15 Договору про Європейський Союз передбачає, що Європейський Союз у всіх своїх діях має брати до уваги *сферу культури*, поважаючи культурне різноманіття європейських країн⁹⁷. Завдяки чому принцип *єдності в різноманітності* реалізується не шляхом асиміляції різних культур, а передусім через *взаємопроникнення* різних культур, існуючих в ЄС. Одночасно відбувається згладжування регіональних територіальних контрастів.

Європейська Комісія з метою визначення всіх сторін, зацікавлених у європейському культурному співробітництві, пропонує розвивати структурований діалог у сфері культури. Як засіб, що сприятиме посиленню структурованого діалогу з сектором культури, Європейська Комісія розглядає мобільність, яка пронизує усі три платформи громадянського суспільства, гарантуючи доступ до культури, культурних індустрій та міжкультурного діалогу.

⁹⁵ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.4 : Міжнародна політика / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С.222.

⁹⁶ Основи політичної науки : Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура/Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів : Кальварія, 1998. – С. 223.

⁹⁷ Treaty on European Union - Maastricht Treaty [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.

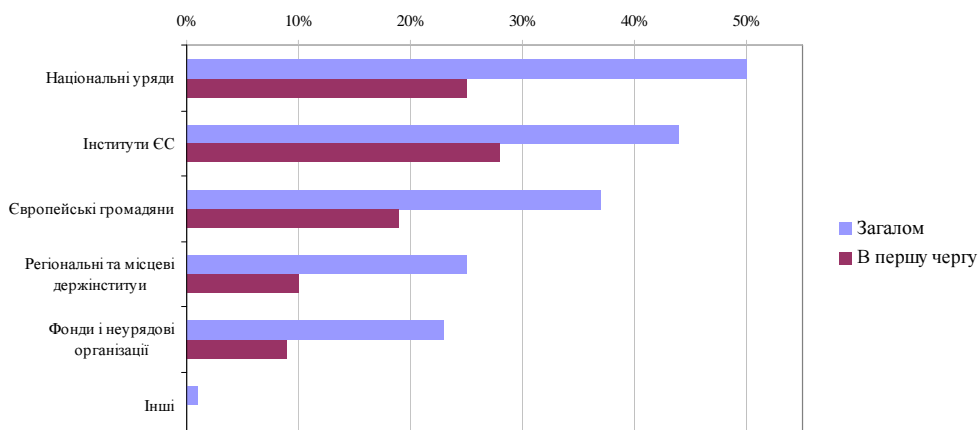


Рис.1.4. Визначення тих, хто найефективніше впроваджує культурні ініціативи⁹⁸

При цьому діяльність Європейської Комісії у сфері культури спрямована на забезпечення умов, що стають гарантією того, що під час прийняття будь-яких регуляторних та фінансових рішень або пропозицій культура та культурне різноманіття країн має враховуватися належним чином. З цієї метою у травні 2007 року Європейська Комісія запропонувала **Європейську стратегію для сфери культури**, що стала першою всеохоплюючою політичною структурою на європейському рівні. Європейську стратегію для сфери культури було розроблено на основі результатів публічних консультацій та узгоджено на Лісабонському форумі (вересень 2007 р.), а пізніше затверджено резолюцією Ради Міністрів культури (листопад 2007 р.) та у підсумковому документі Головування Португалії в Євросоюзі (грудень 2007 р.).

Європейська стратегія для сфери культури ґрунтується на трьох принципах:

- культурне різноманіття та культурний діалог;
- культура як каталізатор творчості;
- культура як ключовий компонент міжнародних зв'язків.

Згідно з *першим принципом* Європейський Союз та інші зацікавлені сторони мають спільно працювати над поглибленням міжкультурного діалогу, який і забезпечуватиме взаєморозуміння та повагу до культурного різноманіття Європи. Поглиблення міжкультурного діалогу планувалося досягати шляхом *розвитку транскордонної мобільності діячів культури та творів мистецтва*.

Другий принцип підкреслював роль культури як каталізатора творчості, що є необхідним для економічного розвитку та зайнятості. Адже саме творчість сприяє соціальним і технологічним інноваціям та стимулює економічне зростання та зайнятість у Європейському Союзі. А

⁹⁸ European Cultural Values // Special Eurobarometer 278 / Wave 67. – TNS Opinion & Social. -2007. P.56.

культурні індустрії роблять неоціненний внесок в європейську економіку та сприяють підвищенню її конкурентоспроможності.

Третім принципом Європейської стратегії для сфери культури має стати просування культури як життєво важливого компонента міжнародних зв'язків ЄС. Європейський Союз має відігравати нову та більш активну роль у міжнародних зв'язках та інтегрувати європейську культуру як життєво важливий компонент відносин Європи з іншими регіонами та країнами в рамках Конвенції ЮНЕСКО зі збереження та заохочення різноманітних форм культурного самовираження.

Реалізація цих принципів, спрямованих на поживлення співробітництва країн-членів ЄС, передбачала розробку та застосування нових методів діяльності, що ґрунтуються на багаторівневому діалозі та партнерстві. В рамках такого діалогу професійні організації, культурні інституції, неурядові організації, європейські мережі, фонди та інші мають можливість обговорювати проблеми сфери культури між собою та залучати інституції європейського рівня та країн-членів ЄС до розробки нових аспектів розвитку сфери культури.

Інструментом Європейської стратегії стає запровадження *відкритого методу координації*. Цей метод полягає в обов'язковому узгодженні спільних цілей, визначенні інструментів виміру (статистика, індикатори, керівництво), регулярному відстеженні результатів діяльності по досягненні цих цілей та обміні інформацією і позитивним досвідом.

Мобільність діячів культури та творів мистецтва

Транснаціональна мобільність діячів культури відіграє основну роль у створенні спільної "Європейської зони культури", у реальній підтримці культурного різноманіття та міжкультурного діалогу. Діячам культури необхідно відвідувати інші країни, для того щоб нарощувати масштаби діяльності, зустрічатися з новою аудиторією, знаходити нові джерела натхнення, обмінюватися досвідом та навчатися одне в одного. Усунення перешкод на шляху мобільності діячів культури було включено в Європейську стратегію у сфері культури як один з п'яти пріоритетів плану дій на 2008-2010 роки, за допомогою якого реалізується *європейська політика у сфері культури*.

ЄС є унікальною організацією і з погляду випробуваних практикою процедур прийняття рішень. Кожен крок, кожне слово зважується сотні разів, обмірковується в усіх столицях, на всіх рівнях. Усе підпорядковано прагматичній доцільності малих, але конкретних кроків. Будь-які значні радикальні зміни сприймаються з певною обережністю.

Так, в березні 2008 року була створена експертна група з покращення умов мобільності діячів культури, яка стала частиною нового методу координації діяльності країн-членів ЄС.

Європейська комісія ініціювала спеціальне дослідження, яке фінансувалося програмою "Культура" щодо проблем мобільності та розробки типології способів мобільності, що існують в Європі. Для проведення дослідження за результатами відкритого тендера був обраний

ERICarts Institute. Проведене дослідження допомогло виявити проблеми та сформулювати рекомендації щодо можливих дій на європейському рівні. У листопаді 2008 року був опублікований звіт “Мобільність має значення” (“Mobility Matters”). Спираючись на результати дослідження “Мобільність має значення”, Європейська Комісія у березні 2009 року оголосила новий конкурс проектів.

Наприкінці 2007 року Європейський Парламент проголосував за додаткове фінансування на 2008 рік нового пілотного проекту по мобільності діячів культури (1,5 млн. євро). Метою пілотного проекту стала перевірка нових ідей, які планується закласти в основу підготовки та розвитку програми “Культура” після 2013 року.

Пілотний проект запроваджувався в діяльність країн-членів ЄС в контексті нового відкритого методу координації. Зокрема, у 2008 році було підтримано дві ініціативи:

- обґрунтування системи інформації на європейському рівні; правові, регулюючі, процедурні та фінансові аспекти мобільності у сфері культури (Feasibility study for a European wide system of information);
- мережева взаємодія існуючих структур, що підтримують мобільність у різних секторах культури (Networking of existing structures supporting mobility).

Наприкінці 2008 року Європейський Парламент узгодив новий бюджет 1,5 млн. євро для продовження пілотного проекту по мобільності діячів культури, що розпочався у 2008 році. Мета нового фінансування – стимулювати вкладення у фонди, програми або схеми мобільності на основі паритетного фінансування. Підтримка Європейського Союзу відкрила шлях новому фінансуванню, що використовується винятково на підтримку конкретних заходів по мобільності, полегшує доступ до нових цільових груп, географічних областей, сфер інтересів, сприяє розробці нових програм та форматів мобільності.

З 2000 року в ЄС транснаціональна мобільність діячів культури є пріоритетом програми “Культура”.

Програма Європейського Союзу “Культура”

Завдання програми – підтримка культурного різноманіття та культурної спадщини шляхом розвитку співробітництва культурних операторів та інституцій різних країн. Програма “Культура” має три основні цілі:

- просування мобільності діячів культури;
- стимулювання розповсюдження творів мистецтва та інших результатів культурної діяльності;
- посилення міжкультурного діалогу.

Але досягнення цих цілей неможливе без вирішення проблеми мовного різноманіття ЄС. Адже у його країнах-членах нараховується близько 40 мов, що становить основу європейської спадщини та культури.

Мова несе важливу комунікативну функцію. Тому мовна ситуація в будь-якій країні характеризується умовами функціонування мов, наявністю законодавчо визначеної мови або мови офіційного спілкування, статусом мов національних меншин, рівнем мовної культури населення. У високоорганізованому демократичному суспільстві завдяки зусиллям держави і суспільства досягається і високий рівень мовної культури. З цією метою держава ухвалює спеціальні закони і визначає державну мову, створює сприятливі умови для функціонування інших мов, якими спілкуються її громадяни. Громадськість, в свою чергу, сприяє створенню в країні демократичного мовного режиму. Більше того, європейські країни приділяють особливу увагу мові, здійснюють заходи для її розвитку, захисту та підвищення мовної культури громадян. Ця традиція зберігається і в Європейському Союзі, де зроблені важливі кроки для створення сприятливих умов розвитку нормальної мовної ситуації, піднесення мовної культури населення.

Основою Євросоюзу є “єдність при багатоманітності” (“unity in diversity”) культур, традицій, вірувань та мов. При цьому не принижується мова будь-якого народу, але й не звеличується надміру мова іншого. Мовне різноманіття в Європейському Союзі розглядається як наріжний камінь демократії та культури, що і було зафіксовано в статті 22 Хартії ЄС про основні права. Важливість мов для соціальної, економічної та політичної інтеграції підкреслюється у спеціальній резолюції про мовне різноманіття (14 лютого 2002 р.). Мовне різноманіття – один з операційних принципів європейських інституцій. Офіційними мовами вважаються офіційні мови усіх країн, що входять до ЄС.

Але особливої актуальності проблема багатомовності (через доступ до інформації) набула після розширення ЄС, завдяки чому проблема багатомовності була оголошена одним зі стратегічних пріоритетів Євросоюзу.

Європейська Комісія ще з 1990 року займалася питаннями багатомовності. Багатомовність у розумінні Європейської Комісії відноситься як до здатності окремої людини використовувати декілька мов, так до співіснування різноманітних мовних спільнот на одній території.

Діяльність Європейської Комісії має три цілі:

- заохочувати до вивчення мов та просувати мовне різноманіття у суспільстві;
- підтримувати здорову багатомовну економіку;
- надавати громадянам Євросоюзу доступ до законодавства та іншої необхідної інформації рідною мовою.

Вивчення мов відкриває двері до розуміння інших культур, завдяки чому ЄС стимулює вивчення, збереження та розповсюдження європейських мов, а також мов інших країн, що співпрацюють з ним. Бажаний рівень для усіх європейців – здатність спілкуватися більш ніж однією мовою. У березні 2002 року глави урядів країн-членів ЄС на зборах в Барселоні пропонували організувати вивчення як мінімум двох іноземних мов з раннього дитинства (“English is not enough”).

Єврокомісія, як і національні уряди, вкладає значні кошти у підтримку заходів та проектів, спрямованих на вивчення іноземних мов, розвиток багатомовних спільнот та створення загальнодоступних інформаційних ресурсів різними мовами, підтримує дослідження та розробки в галузі технологій перекладу. Так, для оцінки та просування лінгвістичних технологій у 1995 році була заснована Європейська асоціація мовних ресурсів (European Language Resource Association)⁹⁹.

ЄС надає особливого значення збереженню регіональних та міноритарних мов, приділяючи особливу увагу заходам, спрямованим на підтримку цих мов – конференціям, культурним подіям, мережевій взаємодії (підтримці інформаційної мережі “Mercator”). У 2001 році був започаткований Європейський день мов, який щорічно відзначається 26 вересня. А 2008 рік був оголошений роком міжкультурного діалогу^{100, 101}.

Програма ЄС “Культура (2007-2013)”

Програма “Культура (2007-2013)” була затверджена Європейським Парламентом та Радою Європи 12 грудня 2006 року. Мета програми: за посередництва культурного співробітництва створити загальноєвропейське громадянське суспільство. Завдання – підтримка культурного різноманіття та культурної спадщини шляхом розвитку співробітництва культурних операторів та інституцій різних країн. Акцент – на популяризації спільних культурних цінностей європейців: демократія, рівність, свобода слова, спільна спадщина та багате культурне різноманіття.

Її бюджет, призначений для фінансування проектів та ініціатив, становить 400 млн. євро. Згідно ст.5-1 Рішення № 1855/2006/ ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 року участь у програмі була відкрита для країн-членів ЄС, для країн-кандидатів (Туреччина, Хорватія, Федеральна Югославська Республіка Македонія) та для західно-балканських країн відповідно до процедур, визначених для цих країн, рамочних угод про участь в програмах ЄС (Сербія) за умови підписання меморандумів з цими країнами. Такі меморандуми підписали Хорватія, Федеративна Югославська Республіка Македонія, Туреччина, Сербія.

Транснаціональна мобільність діячів культури стала однією з трьох основних цілей програми “Культура” на 2007-2013 роки, що запроваджується для підтримки європейської культури, яка поділяється усіма європейцями.

Для досягнення основних цілей Програма “Культура (2007-2013 рр.)” підтримує три напрями діяльності:

- культурні акції;

⁹⁹ Європейська асоціація мовних ресурсів (European Language Resource Association) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.elra.info>.

¹⁰⁰ European culture portal [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/culture/portal/index_en.htm.

¹⁰¹ Портал Європульс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.euro-pulse.ru/>.

- установи культури європейського рівня;
- дослідження, аналіз, розповсюдження інформації.

Підтримка культурних акцій. Цей напрям підтримує співпрацю установ культури різних країн в рамках культурних та художніх проєктів, а саме:

- багаторічні спільні проєкти (3-5 років);
- спільні проєкти строком не більше двох років;
- спеціальні заходи високого рівня. До цієї категорії можуть бути віднесені щорічні конкурси, які проводяться за підтримки Європейської Комісії.

Європейська культурна столиця

Європейська культурна столиця – це щорічний конкурс, який проводиться з 1985 року та фінансується програмою “Культура” ЄС. Проведення цього конкурсу надає чудову можливість показати багатство та різноманіття європейської культури і всього того, що визначає європейську ідентичність. Вперше Європейською столицею у 1985 році були проголошено Афіни. З тих пір цей конкурс набув великої популярності, а титул став дуже почесним. Його отримали 30 міст Європи – від Стокгольму до Генуї, від Афін до Глазго, від Кракова до Порту. А з 2011 року Європейськими культурними столицями щорічно почали проголошуватися два міста із країн-членів ЄС.

Дослідження Європейських культурних столиць (1995-2004 рр.), проведене незалежними експертами, підтвердило, що ця подія має великий резонанс. Цей титул покращує імідж міста у мешканців та допомагає розвивати культурний туризм.

Привабливість цієї події полягає також в тому, що міста Європи змагаються одне з одним за цей почесний титул. При цьому міста, що претендують на титул Європейської культурної столиці, повинні підготувати культурну програму, яка відповідає спеціально відібраним критеріям та має відображати європейський характер цього заходу, що передбачає залучення мешканців міста. Європейська спрямованість програми має відобразитися у темах, що обираються для цієї події, а в організації події повинні брати участь діячі культури з різних країн.

Програма має здійснювати довгостроковий вплив на культурний, соціальний та економічний розвиток міста та його околиць, завдяки чому Європейський Союз у 2012 році змінив процедуру відбору претендентів на титул. Нова процедура відбору враховує оцінку діяльності міста і після присудження йому титулу Європейської культурної столиці.

У 2009 році титул Європейської культурної столиці поділили Лінц (Австрія) та Вільнюс (Литва).

У 2010 році в конкурсі брали участь два міста, що знаходилися за межами ЄС – Київ та Стамбул. Але титул дістався одразу трьом містам – Ессен (Німеччина), Печ (Угорщина), Стамбул (Туреччина).

У 2011 році Указом Ради міністрів культури ЄС Європейською культурною столицею були призначені Турку (Фінляндія) і Таллінн (Естонія).

У 2012 році титул отримують міста Гімарайнш (Португалія) та Марібор (Словенія).

У 2013 році згідно з повідомленням Європейської Комісії титул Європейської культурної столиці буде наданий містам Марсель (Франція) та Кошице (Словаччина).

Європейські призи

З метою підтримки та просування видатних досягнень у сфері культури програма “Культура” також підтримує вручення щорічних призів з культурної спадщини, архітектури, літератури та музики. Призи привертають загальну увагу до художників, музичних груп, архітекторів, письменників, спеціалістів з культурної спадщини. Таким чином через вручення призів відбувається не лише демонстрація багатой та різноманітної європейської культури, але й зміцнення культурних зв'язків європейських країн як між собою, так і поза межами ЄС.

Європейський приз за культурну спадщину рамках європейської програми “Культура” був запроваджений у 2002 році Європейською Комісією спільно з Europa Nostra¹⁰². Його мета – підтримка окремих видатних проектів за різними напрямками діяльності у сфері культурної спадщини: реставрація будівель, нове використання історичних споруд, відтворення міських та сільських ландшафтів, археологічні розкопки та їхня інтерпретація, художні колекції.

У 2009 році в сфері культурної спадщини було подано 138 заявок з 24 країн, які розглядалися незалежними експертами. Але остаточно було присуджено 7 гран-прі та 21 приз. Гран-прі (10000 євро) отримали проекти з Фінляндії, Греції, Угорщини, Італії, Іспанії та Об'єднаного Королівства.

Європейський приз із сучасної архітектури. Цей приз присуджується один раз у два роки з метою привертання уваги до видатних витворів сучасної архітектури, що були створені за останні два роки, а також для того, щоб підкреслити соціальні та культурні зв'язки сучасної архітектури з історичними містами Європи та важливість архітектури для повсякденного життя людей.

Призи з архітектури вручаються представникам країн, що приймають участь у програмі “Культура”. У 2009 році присудженням призів з сучасної архітектури займався фонд Mies van der Rohe Foundation (Барселона)¹⁰³ та комітет експертів з 31 країни. З 340 поданих заявок було відібрано 5 фіналістів. Приз був присуджений будівлі Норвезької опери та балету (Осло) – архітектори Kjetil Tørdal Thorsen, Tarald Lundevall, Craig Dykers / Snøhetta.

¹⁰² The Voice of Cultural Heritage in Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.europanostra.org/>.

¹⁰³ Mies van der Rohe Foundation [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.miesbcn.com/>.

Європейський приз з літератури. Мета призу – пропагувати найбільш видатні творчі досягнення в сфері літературної творчості, сприяти просуванню літератури інших народів.

Вперше премії було вручено 12 авторам. 28 вересня 2009 року. Премії фінансувалися спільно програмою “Культура” Євросоюзу та консорціумом, до якого входять Європейська книготоргова асоціація (EBF), Рада європейських письменників (EWC) та Федерація європейських видавців (FER). Спочатку відбирають 12 країн-учасників конкурсу поточного року, а вже потім літературні твори авторів. Мешканцям цих країн Консорціум пропонує створити національні журі для відбору творів у країнах – учасницях.

Нові талановиті роботи відбираються на підставі критеріїв, встановлених Європейською Комісією:

- автори є громадянами однієї з 12 відібраних країн;
- автори вже опублікували від 2 до 5 творів художньої літератури;
- книги були видані не раніше ніж за 5 років до подачі заявки на приз.

Програма “Культура” підтримує транснаціональні проекти з учасниками з не менш ніж 3-ох країн, що приймають участь в програмі “Культура”, а також переклади літературних творів.

Європейський приз з сучасної музики “Порушники кордонів”. Сучасна популярна музика подобається та підтримується багатьма людьми, які скуповують компакт-диски та відвідують концерти. Завдяки чому сучасна музика стає частиною європейської культурної ідентичності та вносить суттєвий вклад у економіку. Однак зазвичай талановитим виконавцям доволі важко пробитися до аудиторії інших країн та забезпечити продажі в країнах Євросоюзу. Тому Європейська Комісія підтримує European Border Breakers Awards (EBBA) для відбору та присудження призів виконавцям, які мають успіх у широкої аудиторії інших країн.

Європейських виконавців (або групу) відбирають згідно з наступними критеріями:

- оригінальний дебют з альбомом в однієї з країн-членів ЄС;
- продажі в країнах-членах ЄС за межами країни, в якій було випущено альбом;
- продажі за останній рік;
- турне за межами країни, в якій був записаний альбом.

Підтримка установ культури. В рамках цього напряму підтримують установи культури європейського рівня – бібліотеки, архіви, музеї.

Бібліотеки, архіви та музеї зберігають величезний масив інтелектуально-інформаційних ресурсів країни. Завдяки чому в межах будь-якої країни вони набувають надзвичайно важливого суспільно-державного значення, що і обумовлює відповідне ставлення до них та створення умов для їхнього функціонування та кадрового забезпечення.

Наявність густої мережі сучасних бібліотек, добре організованої бібліотечної справи є однією з ознак високорозвинутих країн та

високоосвічених націй. Адже бібліотеки, як громадські сховища пам'яток писемності, що фіксували якусь інформацію чи творчий доробок, виникли дуже давно. Зараз вони збирають, накопичують, зберігають та видають читачам величезну кількість літератури: різноманітну друковану продукцію (книги, брошури, часописи тощо), довідково-інформаційні видання.

Бібліотеки є “потужними фабриками” індивідуального формування інтелекту, сприяння розвитку науки, культури, забезпечення різноманітних культурно-інформаційних потреб громадян, держави, суспільства. Від стану бібліотечної справи залежить ефективність використання інформаційних ресурсів держави, що позначається на усіх сферах життєдіяльності суспільства.

Установами збереження певного виду інформаційних ресурсів країни є також архіви. І хоча в архівах зберігається інформація минулого, її цінність від цього не зменшується. Сучасні архіви – це установи, що зберігають документи. А документ – це перш за все матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві.

Важливе *інформаційно-культурне і освітнє* навантаження несуть і музеї. В цих установах збираються, вивчаються, зберігаються і популяризуються пам'ятки і документи матеріальної та духовної культури. Обмежений доступ населення до запасників музеїв гальмує його загальноосвітній і культурний розвиток, завдає шкоди суспільству, особі. Адже якщо населення втрачає інтерес до культурно-освітньої інформації, це у свою чергу впливає на зниження загальноосвітнього та культурного рівня нації, зменшує інтелектуальний потенціал держави.

Установи культури європейського рівня стимулюють обмін між установами культури різних європейських країн, визначають потреби європейських мистецьких співтовариств, репрезентують сферу культури під час контактів з іншими європейськими інституціями; приймають участь у публічних дебатах з питань культури; діють як європейські послі культури.

Підтримка досліджень та розповсюдження інформації. Цей напрямок підтримує дослідження та розповсюдження інформації, які пропагують діяльність програми “Культура” найрізноманітнішими способами:

1. Підтримуються аналітичні дослідження у сфері культурного співробітництва та культурної політики.
2. Дослідницькі програми з соціальних та гуманітарних наук одночасно підтримують лінгвістичні дослідження, пов'язані з соціальними питаннями, ідентичністю, участю у політичному житті, культурним різноманіттям та міжкультурними комунікаціями, в тому числі мовне різноманіття (мови нечисленних народів і локальних спільнот, мовні проблеми мігрантів та етнічних меншин).

3. Підтримуються національні контактні пункти, що були створені в країнах-учасницях для розповсюдження інформації про програму, проекти та практичні аспекти культурного співробітництва.
4. Підтримується збір та розповсюдження інформації для того, щоб культурні оператори отримували можливість користуватися результатами проектів, що фінансуються ЄС.

Нові медіа для розвитку громадянина ЄС

Сучасні інформаційні та комунікаційні технології надають нову унікальну можливість європейцям широкого доступу до європейської та світової культури, але зазвичай на цьому шляху постають мовні бар'єри. Адже зараз окрім 27 офіційних мов країн-членів Євросоюзу, в Європі використовується приблизно 60 мов народностей, що її населяють, а також цілий ряд мов, якими розмовляють мігранти. Тому проблема багатомовного доступу до інформації поставала перед ЄС з моменту утворення, але особливої актуальності набула після розширення ЄС.

Стратегії Європейської Комісії щодо багатомовності

Європейська Комісія ще з 1990 року займалася питаннями багатомовності та підтримувала дослідження та розробку в галузі перекладацьких технологій. Такими проектами були проекти NESPOLE, TransType 2, MATCHPAD, TQPRO¹⁰⁴. У 1995 році для оцінки та просування лінгвістичних технологій була заснована Європейська асоціація мовних ресурсів¹⁰⁵. У 2005 році Європейська Комісія направила до Європейського Парламенту “Комунікацію про нову рамкову стратегію по багатомовності”¹⁰⁶. Завдяки чому проблему багатомовності було проголошено одним зі стратегічних пріоритетів Європейського Союзу.

Єврокомісія та національні уряди вкладають значні кошти у підтримку заходів та проектів, спрямованих на вивчення іноземних мов, розвиток багатомовних спільнот та створення загальнодоступних інформаційних ресурсів різними мовами. Одним з аспектів цієї діяльності є наукові дослідження та розробки.

Дослідження, метою яких є подолання мовних бар'єрів через використання нових технологій є основою програм “Технології інформаційного суспільства”, що проводяться в рамках 6-ї та 7-ї рамоквих програм наукових досліджень, eContent, eContentPlus¹⁰⁷.

¹⁰⁴ Community Research and Development Information Service (CORDIS) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.cordis.lu/ist/projects/projects.htm.

¹⁰⁵ Europe's Way to the Information Society. An Action Plan. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament and to the Economic and Social Committee and the Committee of Regions. 19 July, 1994. COM (1994) 347 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 1994. – 19 p.

¹⁰⁶ Комунікація про нову рамкову стратегію по багатомовності» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : (<http://europa.eu/languages/servlets/Doc?id=913>).

¹⁰⁷ Digital agenda for Europe. A Europe 2020 initiative. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ec.europa.eu/digital-agenda>.

Дослідження спрямовані на:

- розробку інструментарію для перекладачів (перекладацька пам'ять, он-лайн словники, тезауруси та ін.). Перекладацька пам'ять (Translation Memory) допомагає перекладачу бути послідовним під час використання одного і того ж еквіваленту для усіх однакових термінів. Програма зберігає пари термінів або рядки тексту та відтворює їх, коли ідентичний термін або рядок зустрічається в будь-якій іншій частині тексту документа, що перекладається. Переклад стає більш раціональним та якісним;

- інтерактивні напівавтоматичні системи для перекладу низької та середньої якості;

- штучне розпізнавання та синтез мови, діалог, якісний переклад.

Багатомовність у інформаційному суспільстві стає настійною необхідністю. Тому Єврокомісія визначила проблеми багатомовності одним із стратегічних напрямів ініціативи e-2010. Головним завданням цієї ініціативи стало створення єдиного європейського інформаційного простору, який пропонуватиме багаті та різноманітні інформаційні ресурси і цифрові послуги. Декілька фокусних програм Європейського Союзу (e-Content, e-ContentPlus, Media, e-Learning) спрямовано саме на створення багатомовних інформаційних ресурсів і баз знань та надання відкритого доступу до них.

Для розвитку багатомовності в інформаційному суспільстві необхідна розробка та розповсюдження стандартів та сумісних лінгвістичних ресурсів (словників, тезаурусів, термінології, корпусів текстів та ін.) та інструментарію для усіх мов Європи, включно з найменш розповсюдженими. Європейська Комісія підтримує професійні мережеві спільноти і платформи, що спрямовані на координацію та стандартизацію.

Європейська Комісія розвиває портал європейських мов¹⁰⁸, який доступний 23 офіційними мовами країн Євросоюзу. Цей портал призначений як для широкої аудиторії, так і для спеціалістів та надає інформацію за такими напрямками, як мовне різноманіття, вивчення мов, викладання мов, переклад, сумісність, лінгвістичні технології.

Для повноцінної інтеграції громадян ЄС до європейського інформаційного простору важливе значення набуває діяльність ЄС з оцифрування європейського культурного та наукового спадку, створення високоякісних інформаційних ресурсів для освіти, дозвілля, туризму, наукових досліджень і надання багатомовного доступу до нього.

Культура і технології інформаційного суспільства

У 2000-2005 роках роботи, пов'язані зі створенням цифрових інформаційних ресурсів з культури та забезпеченням широкого доступу до них, здійснювалися в рамках низки ініціатив, програм та проектів Європейської Комісії. Наукові дослідження і технологічні розробки, а

¹⁰⁸ Digital Agenda for Europe : Digital Libraries Initiative [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/relaunch/index_en.htm.

також координація та розповсюдження передового досвіду підтримувалися 5-ю та 6-ю рамочними програмами. Створення цифрового контенту і забезпечення доступу до нього здійснювалося країнами-членами Європейського Союзу, а на європейському рівні частково підтримувалося програмами “Електронна Європа” (e-Europe 2002 та 2005) та “Електронний контент” (e-Content та e-Contentplus), які займалися також інтеграцією інформаційних ресурсів. Вивченням та координацією діяльності національних міністерств культури з оцифрування наукової спадщини та забезпечення доступу до нього, правовими та стратегічними питаннями займалася Група національних представників на підставі Лундського плану дій, а пізніше – Динамічного плану дій.

У 2005-2006 роках було розроблено та прийнято до реалізації стратегічну ініціативу “e-2010. Цифрові бібліотеки”, яка замінила програми “Електронної Європи”. Мета цієї ініціативи – зробити європейські цифрові ресурси більш привабливими для користувачів та полегшити доступ до них.

Доступ до багатой європейської спадщини базується на мультикультурному та багатомовному середовищі, новітніх технологіях і нових бізнес-моделях. В рамках цієї ініціативи особлива увага приділяється інтеграції цифрових інформаційних ресурсів, в першу чергу, створенню та функціонуванню Європейської цифрової бібліотеки Європеана.

Діяльність Європейської Комісії щодо цифрових бібліотек входить до компетенції відділу 4 “Цифрові бібліотеки та публічна інформація” Генерального директорату “Інформаційне суспільство та медіа” Європейської Комісії. Наукові дослідження і технологічні розробки підтримуються 7-ю рамковою програмою з науково-дослідницького, технологічного розвитку та демонстраційної діяльності (2007-2013), яка стартувала наприкінці 2006 року.

Питання створення контенту все ще залишаються у компетенції національних урядів. На рівні Європейського Союзу такі роботи до 2008 року фінансувалися в рамках програми e-Contentplus. e-Contentplus – це багаторічна програма, яку провадив Генеральний директорат “Інформаційне суспільство та медіа”. Мета програми – зробити європейські цифрові інформаційні ресурси більш доступними, добитися більш широкого та ефективного їхнього використання шляхом створення та розповсюдження інформації через Інтернет. Фокусні напрями діяльності програми – цифрові бібліотеки, географічна інформація та освітні ресурси. Загальний бюджет програми на 2005-2008 рік становив 149 млн. євро та розподілявся через щорічні конкурси. Бюджет 2008 року становив 42,5 млн. євро.

За тематичним напрямом “Цифрові бібліотеки” у 2008 році програма eContent Plus фінансувала проекти з підготовки та інтеграції контенту для Європейської цифрової бібліотеки Еурогеана, а також проекти, що орієнтовані на покращення використання цифрових

колекцій та розширення доступу до результатів європейських наукових досліджень.

Програма eContent Plus завершилася у 2008 році. Починаючи з 2009 року проекти зі створення та використання цифрових інформаційних ресурсів фінансуються через Програму підтримки політики з інформаційних та комунікаційних технологій (Information and Communications Technologies (ICT) Policy Support Programme (“ICT PSP”). Це одна з трьох спеціалізованих підпрограм, що входять до Рамочної програми конкурентоспроможності та інновацій (Competitiveness and Innovation Framework Programme (2007-2013) (CIP).

Для координації досліджень та стратегічних розробок замість Групи національних представників створено дві групи: Група експертів високого рівня та Група національних експертів країн-учасниць ЄС. Так, робоча група з питань партнерства Експертної групи вищого рівня наприкінці 2007 року підготувала для Єврокомісії звіт щодо співробітництва публічного та приватного секторів у рамках проектів з цифрових бібліотек, а робоча група з копірайту – звіт і ключові принципи правового регулювання оцифровування “творів-сиріт” (orphan works) та “творів, що не перебувають у друці” (out-of-print works).

Перед групою національних експертів країн-учасниць ЄС було поставлено завдання моніторингу виконання країнами-членами ЄС “Рекомендацій Європейської Комісії з оцифровування та он-лайн доступу до інформації з культури і збереження цифрової спадщини” та обміну досвідом у цій галузі.

Сьома рамкова програма ЄС складається з чотирьох підпрограм, що відповідають чотирьом основним компонентам європейської зони досліджень: співробітництво, ідеї, люди та можливості. Вона покликана підвищити вплив знання на економіку та суспільство в Європі і є одним з механізмів реалізації ініціативи “i2010. Цифрові бібліотеки”. Використовуючи досвід попередніх рамкових програм, 7-ма Рамочна програма ЄС представляє наступний крок на шляху створення Єдиного європейського наукового простору. Завдяки чому тематичний напрям “Цифрові бібліотеки та контент” проголошено одним з пріоритетів 7-ї рамкової програми. В той же час цей тематичний напрям є частиною напрямку з “Технології інформаційного суспільства”, який, в свою чергу, входить до підпрограми Співробітництво. За цим напрямом в програмі визначені цілі наукових досліджень та технологічних розробок.

Середньостроковими цілями цієї програми стали технології створення та функціонування великих цифрових бібліотек широкого доступу з інноваційними сервісами, спрямованими на:

- підтримку цифрових бібліотек в системах комунікації;
- на інтерпретацію цифрового контенту;
- створення інформаційних ресурсів з культури та науки, включаючи різноформатні цифрові об'єкти.

Під час реалізації середньострокових цілей особлива увага має приділятися економічності процесів оцифрування та підтримки різномовних і міждисциплінарних контекстів.

Довгострокові цілі передбачають:

- розробку радикально нових підходів до збереження оцифрованої інформації, необхідної людям, що працюють з інформацією та знаннями;
- вивчення потенціалу ІКТ в роботі з контентом величезного розміру, що динамічно змінюється.

Технології мають гарантувати збереження інформації, її інтегрованість і автентичність, відслідковувати семантику і контексти використання та забезпечувати довготривалий доступ до неї. Особлива увага приділяється створенню центрів компетенції з оцифрування.

Європейська цифрова бібліотека (Europeana)

Одним з ключових задач завдань програми ЄС “2010. Digital Libraries” є підтримка Європейської цифрової бібліотеки (Europeana)¹⁰⁹. Майже одразу після запуску Європейської бібліотеки з'явилася концепція перетворення її на центральну точку доступу до всіх електронних ресурсів європейських національних бібліотек.

Просування до Європейської цифрової бібліотеки розпочалося з проектів Gabriel та TEL зі створення Європейської бібліотеки¹¹⁰, яка надавала доступ до каталогів Національних бібліотек Європи. За планом Єврокомісії Європейська цифрова бібліотека, що функціонує на базі Європейської бібліотеки, повинна полегшувати доступ до європейських інформаційних ресурсів та підвищити їхню привабливість в онлайн-овому середовищі. На початок 2008 року 2 млн. книжок, фільмів, фотографій, рукописів та інших матеріалів з культури стали доступними через Європейську цифрову бібліотеку. Ця цифра зросла до 2010 року до 6 млн., коли кожна бібліотека, архів або музей отримали потенційну можливість приєднати свої цифрові ресурси до Європейської цифрової бібліотеки.

Зараз Європейська бібліотека має інтерфейс 26 мовами, включно з російською та українською, та надає доступ до каталогів національних бібліотек, цифрових колекцій, зображень, аудіо- матеріалів, нот, рукописів, журналів дитячої літератури, тем дисертацій.

Інтеграція України в Європейську бібліотеку

Процес інтеграції України в Європейську бібліотеку розпочався у 2008 році, коли Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського стала учасником проекту FUMAGABA, фінансованого Швейцарським агентством з питань розвитку та співробітництва (Swiss Agency for Development and Cooperation). Цей проект мав на меті забезпечення фінансової підтримки (оплату членських внесків) інтеграції в Європейську бібліотеку національних бібліотек Азербайджану, Албанії, Боснії та Герцеговини, Вірменії, Грузії, Македонії, Молдови та України.

¹⁰⁹ Europeana. Think culture [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.europeana.eu/portal/>.

¹¹⁰ European libraries [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/>.

Станом на середину 2010 року ресурси України представлені в Європейській бібліотеці двома колекціями Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського: “Реферативна база даних української наукової літератури” (Україніка наукова). Представлена лише у режимі віддаленого доступу, тобто на порталі Європейської бібліотеки подано посилання на колекцію (з пошуковим апаратом portalу не інтегрована). “Повнотекстова база даних української наукової літератури” (основу колекції складають повні тексти авторефератів дисертацій, захищених в Україні). Повністю інтегрована до portalу. Крім того, розроблена українськомовна локалізація portalу.

Програма eContentPlus фінансує проекти з підготовки контенту для Європейської цифрової бібліотеки, а також проекти, орієнтовані на покращення використання цифрових колекцій та розширення доступу до результатів європейських наукових досліджень (EDL, TEL Plus, EDLnet, CACA0). В цілому на момент завершення цього проекту на порталі Європейської бібліотеки було представлено 60 нових колекцій, 52 з яких відкриті для пошуку за протоколом OAI (Open Archive Initiative), а 38 містять повнотекстові цифрові ресурси. Нові колекції сприяли зростанню обсягу фонду на 24%. Окрім цього, проект EDL удосконалив стандартні механізми пошуку та багатомовні можливості portalу Європейської бібліотеки. Але головне – створив прототип реєстру метаданих, який не лише сприятиме виявленню потрібних матеріалів у каталогах бібліотек, але й організацій інших типів.

Розглянемо деякі ініціативи, програми та проекти Європейської Комісії, що пов'язані з багатомовним доступом до інформації з культури та науки.

Основна задача проекту мережі Європейської цифрової бібліотеки EDLnet¹¹¹, що фінансується в рамках програми “eContentplus” – це взаємодія *інститутів пам'яті*. Ця мережа має об'єднувати представників бібліотек, архівів (включно з архівами аудіовізуальних матеріалів) та музеїв для аналізу та обговорення можливості напрацювання скоординованого багатомовного підходу до організації онлайн-доступу до матеріалів усіх типів, що зберігаються “інституціями пам'яті”. Таке співробітництво між доменами архівів, бібліотек, аудіовізуальних колекцій та музеїв є значним кроком вперед.

Фактично, EDLnet – перший проект такого масштабу, покликаний створити багатомовний інтерфейс для доступу до цифрових артефактів, текстів та ЗМІ по усій європейській культурній спадщині. Планується також ініціювати проект EDL-local для включення до Європейської цифрової бібліотеки інформаційних ресурсів з культури, що створюються місцевими спільнотами.

Проект CACA0 (Cross-language Access to Catalogues And On-line libraries)¹¹² також фінансується програмою “eContentplus”. Об'єднуючи лінгвістичні технології з вже існуючими інформаційно-пошуковими

¹¹¹ European libraries [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/>.

¹¹² Cross-language Access to Catalogues And On-line libraries (CACA0) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cacaoproject.eu/home>.

системами і технологіями обробки багатомовних ресурсів, САСАО розробляє інфраструктуру, яка буде інтегрована у вже існуючі системи ОРАС та цифрові бібліотеки. У результаті користувач отримує можливість подавати запит рідною мовою та отримувати документи, написані будь-якою іншою. Технології САСАО планується інтегрувати в Європейську бібліотеку. Окрім цього, п'ять бібліотек-партнерів з Угорщини, Німеччини, Італії, Франції та Польщі організують єдиний пункт багатомовного доступу до власних інформаційних ресурсів, а також три багатомовних тематичних портали (математика, література Середніх віків, географія).

Ідея проекту MICHAEL¹¹³ виникла внаслідок діяльності проекту MINERVA. Його метою стало визначення загальних підходів та розробки моделі служб цифрового культурного спадку, що діятиме на території всієї Європи. Для зближення та об'єднання національних ініціатив у даній галузі був створений багатомовний реєстр цифрових колекцій з європейських архівів, бібліотек, музеїв. Проект MICHAEL був представлений та затверджений в рамках програми eTen Європейської Комісії та прийнятий до реалізації ще у червні 2004 року, а потім разом зі своїм продовженням-проектом MICHAEL PLUS склав основу розвитку Європейської цифрової бібліотеки.

У 2006 році проект MICHAEL відкрив національні служби у Франції, Італії та Великій Британії та планує відкрити аналогічні служби і в інших державах-учасниках проекту. Завдання полегшується тим, що практично кожна країна-член ЄС створює національні веб-сайти для власних фондів, і усі вони можуть розглядатися як "стартові майданчики" для подальшої роботи Європейської служби MICHAEL, при цьому пошук на національних веб-сайтах здійснюється за допомогою протоколу OAI-PMH.

MICHAEL займається створенням багатомовних послуг, необхідних для європейського порталу. Ця робота передбачає узгодження багатомовних нормалізованих словників, оцінку засобів багатомовного пошуку та машинного перекладу і виконання інших функцій, пов'язаних з багатомовністю.

¹¹³ Multilingual Inventory of Cultural Heritage in Europe (MICHAEL) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.michael-culture.org>.

Запитання

- (а) На що спрямована культурна політика ЄС?
- (б) Назвіть принципи, на яких ґрунтується Європейська стратегія для сфери культури.
- (в) Чи вважаєте ви, що культурна політика ЄС допомагає підтримувати культурне різноманіття регіонів ЄС?
- (г) Назвіть три основні цілі програми “Культура (2007-2013)”.
- (д) Яким чином сучасні медіа та ІКТ допомагають підтримувати мовне та культурне різноманіття в ЄС?

РОЗДІЛ 2.

КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА ЄС

Парфенюк Володимир Миколайович,
кандидат політичних наук, доцент кафедри міжнародної інформації та
країнознавства Рівненського інституту слов'янознавства

Глава 2.1.

Розвиток інформаційного суспільства в ЄС

Основні етапи та напрями формування політики ЄС щодо розвитку інформаційного суспільства

На основі аналізу положень “Договору про заснування Європейського Союзу” можна визначити наступні базові компоненти політики та правові положення, на яких вона розвивається сьогодні¹⁴⁴: телекомунікаційна політика, яка базується на положеннях статті 95 Договору щодо гармонізації внутрішнього ринку, статей 81 та 82 щодо конкуренції і статей 47-48 та 55 щодо прав на заснування та економічну діяльність і надання послуг; підтримка технологічного розвитку у сфері ІКТ, яка базується на положеннях статей 163-172 Договору щодо дослідження і технологічного розвитку; створення необхідних умов для конкуренції в промисловості Співтовариства, яке базується на положеннях статті 157 Договору; розвиток транс'європейських мереж на транспорті, в енергетиці і телекомунікаціях, який базується на положеннях статей 154-156 Договору.

Окрім “Договору про заснування”, правовою базою, що регулює відносини в країнах-членах ЄС в сфері ІКТ, є також й чинне законодавство Союзу, переважно сконцентроване у двох розділах: “Інформаційні технології, телекомунікації, інформатика”; “Розповсюдження інформації”. Низка ініціатив, які розвинули політику ЄС у сфері інформаційних технологій, була започаткована в рішеннях Європейської Комісії та Ради Європейського Союзу. Важливими були й оцінки Європейського економічного та соціального комітету, Комітету регіонів і прецедентне право Суду правосуддя та Суду першої інстанції ЄС.

Згідно з положеннями законодавства, політика Європейського Союзу щодо інформаційних технологій має на меті: покращення конкуренції в європейській промисловості; поліпшення якості життя

¹⁴⁴ Treaty establishing the European Community // Official Journal of the European Communities C 340, 10.11.1997. – P. 173-308.

європейців; підтримку стійкого розвитку та сприяння розвитку інших політик Співтовариства.

Становлення політики ЄС у сфері ІКТ. Становлення зазначеної політики ЄС розпочалося з середини 80-х років минулого століття. Тоді було закладено два головних політичних компоненти стратегії інформаційного суспільства ЄС, а саме:

1. Діяльність у сфері досліджень і технологічного розвитку ІКТ, ініційована в 1984 році програмою “ESPRIT” щодо інформаційних технологій, яка була продовжена у 1986 році спеціалізованими прикладними програмами на транспорті, в охороні здоров'я та в дистанційному навчанні, а також програмою “RACE” щодо передових телекомунікаційних технологій.
2. Телекомунікаційна політика, яка була започаткована у 1987 році завдяки “Зеленій книзі з лібералізації телекомунікацій”, яка мала на меті: лібералізацію монополізованих сегментів ринку; гармонізацію європейського телекомунікаційного сектора за допомогою загальних правил і стандартів; строге застосування правил конкуренції до лібералізованих сегментів ринку для запобігання таємним згодам, зловживанню домінуючими позиціями і створенню домінуючих позицій¹¹⁵.

Наступний етап розвитку політики був ознаменований декількома подіями, які заклали розширений підхід до даної проблематики і започаткування узгодженої, комплексної політики у сфері інформаційного суспільства в 1994 році:

– це опублікування в 1993 році Білої книги Джакквеса Делорса “Ріст, конкурентоздатність і зайнятість: виклики і напрямки входження в 21-е століття”, яка підкреслювала значення еволюції у напрямі до інформаційного суспільства для майбутнього європейського суспільства¹¹⁶;

– по-друге, за пропозицією Білої книги, Європейська рада, засідання якої відбулось у Брюсселі в грудні 1993 року, попросила Групу експертів високого рівня підготувати доповідь з проблеми інформаційного суспільства до наступного її засідання в Корфу 21-24 червня 1994 року.

В представленій на розгляд Ради доповіді “Європа і глобальне інформаційне суспільство. Рекомендації Європейській Раді” вперше була використана концепція “інформаційного суспільства” замість звичайної концепції “інформаційних магістралей”. Доповідь сформулювала рекомендації для ЄС щодо того, в який спосіб Співтовариство могло б сприяти встановленню сприятливих регулюючих, технологічних та соціальних рамок для розвитку європейського інформаційного суспільства. Значний наголос у Доповіді робився на необхідності лібералізації сектора ІКТ внаслідок ослаблення ролі урядів, яка повинна

¹¹⁵ Towards a Dynamic European Economy. Green Paper on the development of the common market for telecommunications services and equipment. 30 June 1987. COM (1987) 290 final. – Brussels : The European Commission, 1987. – 256 p.

¹¹⁶ The Commission's White Paper on Growth, competitiveness and employment : the challenges and courses for entering into the XXIst century. 5 December, 1993. COM (1993) 700 final. – Brussels : The European Commission, 1993.

була підвищити національну і міжнародну конкуренцію, покращити розподіл інформації, і зробити для кожного можливим доступ до технологій. Такий підхід означав зміну ролі держави як регулятора розвитку ІКТ, оскільки до цього часу саме держава відіграла головну роль у формуванні, регулюванні та використанні технологій. Таким чином, підсилювалась роль ринкових сил і перш за все великого бізнесу, які й повинні були визначати майбутній розвиток сектора. Державній владі пропонувалось запровадити мінімально необхідні регуляторні механізми, які гарантували б швидке формування ефективної європейської інформаційної інфраструктури та її послуг¹¹⁷.

Суттєвим моментом також є те, що в даному документі було визначено зовнішню детермінанту політики ЄС з даного питання, яка, з нашого погляду, стала визначальною для прискореного руху Організації у визначеному політичному напрямку. Коротко її можна визначити так: зростаючий рівень міжнародної конкуренції в інформаційному секторі світової економіки.

Рекомендації, викладені у доповіді Бангеманна, стали підставою для прийняття Європейською Комісією у липні 1994 року першого Плану дій ЄС щодо інформаційного суспільства під назвою “Європейський шлях до інформаційного суспільства”. Головні цілі Плану полягали в тому, щоб прискорити повну лібералізацію телекомунікаційних послуг та інфраструктур, підсилити і переорієнтувати програми дослідження ІКТ і включити нові аспекти інформаційного суспільства до усіх політик Співтовариства, що мають відношення до них¹¹⁸.

Країни-члени ЄС розробили чіткий план лібералізації послуг та інфраструктури. На зустрічі Ради з телекомунікацій, що відбулась в червні 1993 року, держави-члени ЄС погодились провести до 1 січня 1998 року лібералізацію послуг у сфері мовної телефонії, а в листопаді 1994 року було досягнуто важливої домовленості щодо проведення лібералізації в ці ж самі терміни всіх телекомунікацій та мереж кабельного телебачення¹¹⁹.

У грудні 1994 року, як і планувалось, було засновано Управління з проєктів інформаційного суспільства для підтримки, сприяння і орієнтування приватних та державних дій у сфері інформаційного суспільства. В цьому ж році розпочались і реальні роботи у напрямі реалізації ідеї інформаційного суспільства із запуском великих науково-дослідних і проєктно-конструкторських програм з інформаційних технологій в межах Четвертої Рамкової програми з науково-дослідних і проєктно-конструкторських робіт, яка реалізовувалась Співтовариством з 1994 по 1998 рік. Європейська комісія в лютому 1995 року заснувала також

¹¹⁷ Commission Report on Europe and the Global Information Society : Recommendations of the High-level Group on the Information Society to the Corfu European Council. Bulletin of the European Union. Supplement No.2/94 (commonly called the Bangemann Report). – Brussels : European Commission, 1994. – 47 p.

¹¹⁸ Europe's Way to the Information Society. An Action Plan. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament and to the Economic and Social Committee and the Committee of Regions. 19 July, 1994. COM (1994) 347 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 1994. – 19 p.

¹¹⁹ Макаренко Є.А. Європейська інформаційна політика : Монографія / Макаренко Є.А. – К. : Наша культура і наука, 2000. – 368 с.

і Форум з інформаційного суспільства для того, щоб створити нове й авторитетне джерело критики, дебатів і порад щодо проблем інформаційного суспільства.

Варто зазначити, що хоча при зачаткуванні політики інформаційного суспільства основними її детермінантами виступали міжнародна конкуренція в інформаційному секторі світової економіки та спричинені нею економічні інтереси великого бізнесу, відображені у доповіді Бангеманна, але розвиток економіки в цілому й індустрії нових медіа змусили аналітиків і політиків ЄС заговорити про появу нових соціальних проблем, таких як запобігання поляризації суспільства, поліпшення взаєморозуміння між різними суспільними групами. Це проявилось вже у рішенні Європейської ради в Ессені в 1994 році, коли було засновано Групу експертів високого рівня для обговорення суспільних і соціальних проблем. Ця група в 1995 році підготувала доповідь під назвою “Робочий документ із суспільних і соціальних проблем” і Проміжну доповідь “Побудова європейського інформаційного суспільства для всіх: перші роздуми Групи експертів високого рівня” в 1996 році. Ця Доповідь визначила контури загроз і можливостей, які існують для периферійних і менш привілейованих регіонів, та пропонувала численні політичні заходи, включаючи й необхідність єдиного, комплексного підходу ЄС до інформаційного суспільства для того, щоб підвищити суспільну єдність, а також необхідність більш сконцентрованого підходу до інфраструктурної підтримки та безпечного доступу до раціонального рівня послуг за помірну ціну для різних соціальних груп¹²⁰.

Зелена книга “Життя та праця в інформаційному суспільстві: люди перш за все”, прийнята Європейською комісією у липні 1996 року, також мала на меті поглиблення діалогу щодо суспільних та соціальних викликів, спричинених рухом до інформаційного суспільства¹²¹. Соціальні зміни, пов’язані з інформаційним суспільством, досліджувалися й у Заключній політичній доповіді Групи експертів високого рівня з інформаційного суспільства “Побудова європейського інформаційного суспільства для всіх”, наданій Європейській Комісії у квітні 1997 року.

Узагальнюючи цілі другого етапу розвитку політики, слід виділити чотири основних пріоритети, що демонструють політику інформаційного суспільства ЄС у заключний період даного етапу і на яких наголошувалось у Посланні від Європейської Комісії “Інформаційне суспільство: від Корфу до Дубліна: нові пріоритети, що з’являються”¹²²:

- 1) Поліпшення бізнес оточення: встановлення нових регуляторних рамок, що базуються на повній лібералізації телекомунікацій до 1 липня 1998 року; захист та вдосконалення внутрішнього ринку, без

¹²⁰ Building the European Information Society for Us All : First Reflections of the High Level Group of Experts. Interim Report. – Brussels : The European Commission, 1996. – 48 p.

¹²¹ Green Paper “Living and Working in the Information Society : People First”. 22 July, 1996. COM (1996) 389 final. – Brussels : The European Commission, 1996. – 33 p.

¹²² The Information Society : From Corfu to Dublin – The new emerging priorities. Communication to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and Committee of the Regions. 24 July, 1996. COM (1996) 395 final. – Brussels : The European Commission, 1996. – 3 p.

- якого продукти і послуги інформаційного суспільства не в змозі повністю розвинути свій потенціал; зміни у промисловості, які передбачають прискорення прийняття сучасних ІКТ європейськими підприємствами, особливо малими та середніми.
- 2) Інвестування в майбутнє: розширення бази знань, що передбачає створення швидкісних дослідницьких мереж, дослідження ж у галузі інформаційного суспільства мають на меті: розвиток технологій інфраструктури, послуг, застосувань та контенту; перебудова освіти та навчання; розвиток ідеї стійкого розвитку для кращого використання ресурсів і до посилення захисту навколишнього середовища.
 - 3) На першому плані – громадяни: посилення європейської інтеграції в контексті залучення всіх європейських регіонів до формування інформаційного суспільства; захист інтересів споживачів при розробці політик ЄС, які мають відношення до вирішення проблем інформаційного суспільства, поліпшення послуг державного сектора за допомогою підвищення узгодженості мереж країн-членів та полегшення державними адміністраціями місцевого, регіонального і національного рівнів доступу громадян до державної інформації; гарантування розвитку культурної розмаїтості за рахунок створення послідовних регуляторних рамок для нових продуктів, послуг і контенту.
 - 4) Готовність до глобальних викликів: визначення міжнародних правил: сприяння міжнародним стандартам; співробітництво з країнами Центральної та Східної Європи, Співдружності незалежних держав і Середземномор'я; інтеграція країн, що розвиваються, до інформаційного суспільства.

Наступні роки в політиці Європейського Союзу були ознаменовані зусиллями з виконання вищезазначених завдань і внесенням певних коректив до політики Організації. В першу чергу це стосувалося телекомунікаційної політики ЄС. Фактично, процес лібералізації, запланований до 1998 року, повинен був закінчитись, по можливості, якомога швидше, оскільки для досягнення високого технологічного рівня потрібні були широка конкуренція, зниження цін та вдосконалення рівня послуг. Однак Європейський Союз почав також вести дебати й щодо періоду після завершення процесу лібералізації. Тому у грудні 1997 року Європейська комісія прийняла Зелену книгу з “Конвергенції телекомунікацій, медіа та інформаційних технологій”, де було сформульовано можливі зміни, що можуть статися після 1998 року на технологічному рівні через конвергенцію основних секторів інформаційної індустрії¹²³.

У 1998 році була також започаткована нова П'ята Рамкова програма з наукових досліджень, яка встановила пріоритети для проведення досліджень і технологічного розвитку в межах Європейського Союзу на

¹²³ Green Paper on the convergence of the telecommunications, media and information technology sectors, and the implications for regulation – Towards an Information Society Approach. 3 December, 1997. COM (1997) 623 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 1997. – 38 p.

період 1998-2002 років. Її складовою стала Програма “Технології інформаційного суспільства”, яка безпосередньо стосувалася ІКТ.

У 1999 році було проведено публічні консультації щодо нових правових рамок для електронної комунікаційної інфраструктури і пов'язаних з нею послуг. Європейська комісія зробила огляд подій на ринку електронних комунікаційних послуг ЄС і внесла низку пропозицій щодо можливих майбутніх регуляторних заходів для цього сектора¹²⁴. Також була опублікована Зелена книга “Державний сектор інформації: ключовий ресурс для Європи”, де основною проблемою визначено те, як інформація, зібрана державними відомствами та установами, могла б бути використана мультимедійною промисловістю для розробки нових продуктів та послуг і громадянами для кращого використання своїх прав¹²⁵.

Ініціатива “Електронна Європа – Інформаційне суспільство для всіх”. Варто зазначити, що незважаючи на успіх попереднього етапу, у 1999 році стало зрозуміло, що політика інформаційного суспільства ЄС потребує нового імпульсу для розвитку, а також нового бачення ситуації, що склалася. На той час бачення майбутнього інформаційного суспільства було досить невиразним, але прискорений розвиток Інтернету, швидкий розвиток економіки, заснованої на знаннях, спонукали керівництво організації до пошуку нових підходів у політиці. Крім того, країни-члени вже мали свої розвинені стратегії і потребували координації в межах Організації.

Тому Європейська Комісія 8 грудня 1999 року започаткувала нову політичну ініціативу з прискорення перетворення Європи на інформаційне суспільство “Електронна Європа – Інформаційне суспільство для всіх”, яка пропонувала амбіційні цілі, що принесуть вигоди від інформаційного суспільства для усіх європейців. Додатково до ініціативи в січні 2000 року Комісія також представила Послання “Робочі стратегії в інформаційному суспільстві”. Ініціатива Комісії була підтримана на саміті в Хельсінкі 10-11 грудня і схвалена Європейською Радою на саміті в Лісабоні 23-24 березня 2000 року “Працевлаштування, економічні реформи та соціальна єдність для Європи інновацій та знань”. Вона стала основним елементом у “Лісабонській стратегії” модернізації європейської економіки, розрахованій на 10 років, змістом якої було визначено зобов'язання здійснити економічне, соціальне та екологічне оновлення Європи і перетворення ЄС на “найбільш конкурентноспроможну та динамічну економіку у світі, засновану на знаннях”.

Згідно з цією стратегією, сильна економіка буде сприяти створенню робочих місць, що разом із соціальною та екологічною політикою

¹²⁴ Towards a new framework for Electronic Communications infrastructure and associated services – The 1999 Communications Review. Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. November 1999. COM (1999) 539 final. – Brussels : The European Commission, 1999. – 75 p.

¹²⁵ Public sector information : a key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM(1998)585. – Brussels : Commission of the European Communities, 1998. – 28 p.

забезпечить стійкий розвиток і соціальне включення. Основною метою ініціативи було визначено прискорити перетворення Європи на інформаційне суспільство і забезпечити вигоди від нього для всіх європейців, а її ключовими цілями: забезпечити перехід кожного громадянина, домашнього господарства, школи, бізнесу та органу управління до цифрової доби, а також забезпечити доступ до Інтернет; створити грамотну у сфері цифрових технологій Європу з сильною підприємницькою культурою, яка готова фінансувати і розвивати нові ідеї; гарантувати, що процес сприяє залученню до нього всіх прошарків суспільства, розвиває довіру споживача і посилює соціальну єдність. Всі дії в межах даної ініціативи були зосереджені на 10 основних напрямках¹²⁶.

На прохання Європейської Ради Комісія 24 травня 2000 року надала їй для розгляду План дій реалізації ініціативи, який був обговорений і затверджений на саміті у Фейра 19-20 червня 2000 року. Слід зазначити, що в Плані дій “Електронна Європа 2002” основні напрями дій політичної ініціативи були переглянуті в світлі рішень Лісабонського саміту і численних побажань, отриманих від Європейського парламенту та країн-членів, а також під час Неофіційної міністерської конференції з інформаційного суспільства та суспільства знань, що проходила у Лісабоні 10-11 квітня того ж року.

План дій визначив три головні цільові напрями дій: дешевший, швидкий та безпечний Інтернет; інвестування в людей і навички; стимулювання використання Інтернету. Він був побудований на методології, яка складалася з: прискорення правових заходів; перефокусування існуючих фінансових програм підтримки і визначення ефективності дій. Всі поставлені завдання мали бути досягнуті державами-членами до кінця 2002 року¹²⁷.

Що ж до регулювання ринків електронних комунікацій ЄС, то в 2000 році Європейська комісія прийняла новий пакет законодавчих пропозицій для посилення на них конкуренції з метою отримання вигод споживачами та європейською економікою. А після того як було підсумовано результати ініціативи “eEurope”, які виявили певні успіхи і проблеми, було вирішено продовжувати її реалізацію¹²⁸.

Європейська Комісія 28 травня 2002 року підготувала План дій “e-Europe 2005”, який був схвалений Європейською Радою у Севільї 21-22 червня того ж року. Порівняно з попереднім планом даний план містив більш цілеспрямовані дії. Особливо це стосувалося введення юридичної бази для забезпечення конкуренції між різними технологіями; використання широкосмугових інфраструктур; створення стимулів для регіонів щодо використання найновіших технологій; розвитку

¹²⁶ e-Europe – An information society for all. Communication on a Commission initiative for the special European Council of Lisbon, 23 and 24 March, 2000. 8 December, 1999. COM (1999) 687 final. – Brussels : The European Commission, 1999. – 16 p.

¹²⁷ e-Europe 2002 – An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000. – Brussels : The European Commission, 2000. – 29 p.

¹²⁸ eEurope Benchmarking Report eEurope 2002. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 5 February, 2002. COM (2002) 62 final. – Brussels : The European Commission, 2002. – 19 p.

електронних послуг національними адміністраціями, особливо у сфері навчання та охорони здоров'я.

Цілями цього Плану було визначено стимулювання розвитку безпечних послуг, застосувань і контенту, що базуються на доступній широкосмуговій інфраструктурі. План передбачав застосування чотирьох взаємопов'язаних інструментів:

1. Політичні заходи для: перегляду і прийняття законодавства на національному і європейському рівні; гарантування, що законодавство не дуже перешкоджає новим послугам; посилення конкуренції і сумісності мереж; поліпшення доступу до різного виду мереж; демонстрації політичного лідерства.
2. Полегшення обміну досвідом, передовими практиками і демонстраційними проектами.
3. Проведення моніторингу політичних заходів та їхнє краще фокусування завдяки вимірюванню прогресу у досягненні завдань і політик у підтриманні завдань. 4)

Координація існуючих електронних політик для забезпечення синергізму між запропонованими діями¹²⁹.

Стратегічна ініціатива “і2010 – Європейське інформаційне суспільство заради зростання і зайнятості”. Перед завершенням Плану дій “eЕуропа 2005” Європейська комісія запропонувала нову стратегічну ініціативу “і2010 – Європейське інформаційне суспільство заради зростання і зайнятості”, зорієнтовану на підтримку відкритої і конкурентноспроможної цифрової економіки, яка стала основою для започаткування нового етапу політики ЄС. В ній ІКТ розглядалися як рушійна сила для поліпшення соціальної включеності (inclusion) і якості життя європейців.

Комісія запропонувала три основних пріоритети для європейського розвитку: по-перше, це “формування єдиного європейського інформаційного простору, який забезпечує вільний і конкурентноспроможний внутрішній ринок для інформаційного суспільства і медіа”; по-друге, “посилення інновацій та інвестицій в ІКТ-дослідженнях для сприяння економічному зростанню і збільшенню та поліпшенню робочих місць”; по-третє, “досягнення інклюзивного європейського інформаційного суспільства, яке сприяє економічному зростанню і зайнятості в спосіб, узгоджений зі стійким розвитком, і в якому краще визначаються пріоритети суспільних послуг і якості життя”¹³⁰.

Будучи ключовим елементом оновленого “Лісабонського партнерства заради зростання і зайнятості”, стратегія “і2010” будувалася

¹²⁹ eEurope 2005 : An information society for all. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 28 May, 2002. COM (2002) 263. – Brussels : The European Commission, 2002. – 22 p.

¹³⁰ і2010 – A European Information Society for growth and employment. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 1 June, 2005. COM (2005) 229 final. SEC (2005) 717. – Brussels : The European Commission, 2005. – p.4

тепер вже на інтегрованому підході, який поєднує політику ЄС щодо розвитку інформаційного суспільства і аудіовізуальної сфери та медіа. Аудіовізуальна і медіа-політика ЄС довгий час розвивалася окремо як один з напрямів діяльності Співтовариства, проте зважаючи на процеси конвергенції у сфері ІКТ, тепер вона перейшла до компетенції Генерального директорату, який займався проблемами розвитку інформаційного суспільства.

Стратегія “Цифровий порядок денний для Європи”.

Фактичне виконання стратегічної ініціативи “i2010 – Європейське інформаційне суспільство заради зростання і зайнятості” показало, що ЄС, незважаючи на значні здобутки, постав перед певними перешкодами на шляху до розвиненої цифрової економіки, а саме: фрагментарність цифрових ринків, тобто відсутність єдиного; інтегрованість (недостатня пов’язаність між собою) цифрових послуг, що надаються на території Європи; кіберзлочинність; нестача інвестицій в мережі; недостатні зусилля у сфері досліджень та інновацій; нестача ІКТ-фахівців і загальної культури, навичок у сфері цифрової літератури і журналістики; недостатні відповіді на соціальні виклики.

Для того щоб протистояти негативним тенденціям і зробити внесок в економічне зростання та розповсюдження переваг цифрової ери на все прошарки суспільства 20 травня 2010 року Єврокомісія підготувала, а Європейська Рада 29 вересня 2010 року затвердила стратегію “Цифровий порядок денний для Європи”.

Ця стратегія стала першою з семи провідних ініціатив у межах стратегії соціально-економічного розвитку Євросоюзу на період до 2020 року “Європа 2020 – стратегія для інтелектуального, сталого та всеосяжного зростання”, прийнятої Європейською Радою навесні 2010 року. Її загальною метою визначено досягнення сталих соціально-економічних вигод від спільного цифрового ринку, заснованого на швидкому і високошвидкісному доступі до Інтернету й сумісних прикладних програм. “Цифровий порядок денний для Європи” містить перелік із 100 конкретних дій і визначає європейську стратегію для розквіту цифрової економіки до 2020 року, яка повинна формуватись на семи пріоритетних напрямках¹³¹:

- створення єдиного цифрового ринку: зняття бар’єрів і створення єдиних правил для вільного поширення онлайн-послуг та розваг за межі національних кордонів, створення єдиного простору онлайн-платежів, розвитку бізнесу завантаження музики, захисту споживачів ЄС в кіберпросторі;
- розвиток інтегрованості і стандартів: покращення нормативних процедур та підвищення сумісності для досягнення безперешкодної взаємодії численних ІТ-пристроїв і пристосувань, сховищ даних і послуг;

¹³¹ A Digital Agenda for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. – Brussels : The European Commission, 2010. – 41 p.

- розвиток довіри і безпеки користувачів онлайн-транзакцій: зменшення загроз від шкідливого програмне забезпечення, скоординована європейська відповідь на кібератаки, посилені правила щодо захисту персональних даних;
- розвиток високошвидкісного Інтернету: для телебачення високої чіткості та відеоконференцій, досягнення швидкостей 30 Мбіт/с для всіх користувачів і 100 Мбіт/с, принаймні для 50% користувачів Інтернету до 2020 року, стимулювання інвестицій і прийняття комплексного плану радіочастотного спектру;
- розвиток наукових досліджень та інновацій: залучення найкращих дослідників, створення інфраструктури світового класу, адекватне фінансування, переведення кращих ідей у форму товарів і послуг, розширення координації та ліквідація розрізнених зусиль Європи;
- підвищення рівня електронних навичок: наразі більше 50% європейців використовують Інтернет щодня, а 30% не використовували його ніколи;
- використання ІКТ для вирішення соціальних проблем: для скорочення споживання енергії, підтримки життя старіючих громадян, революціонізації медичних послуг, підвищення якості державних послуг, оцифрування культурної спадщини Європи для забезпечення онлайн-доступу для всіх.

У “Цифровому порядку денному” окремо виділено також і міжнародні аспекти політики. Всі сім його пріоритетних напрямів мають міжнародний вимір. Зокрема, спільний цифровий ринок потребує зовнішньої взаємодії, оскільки прогрес політики з багатьох питань може бути досягнутий тільки на міжнародному рівні. Функціональна сумісність і стандарти, визнані у світовому масштабі, можуть сприяти прискоренню інноваційних процесів за рахунок зниження ризиків і витрат на нові технології. Вирішення проблеми зростання загрози кіберзлочинності також повинне відбуватись в міжнародному контексті. Крім того, в стратегії зазначається, що європейські нормативно-правові рішення, засновані на рівності можливостей, прозорості влади, управління та ринків, відкритих для конкуренції, надихають на перетворення в інших країнах світу. Важливим є також і процес порівняння прогресу в європейській політиці з найкращими міжнародними досягненнями. Міжнародний вимір стратегії має ключове значення для вирішення поставлених завдань і в контексті стратегічної важливості розвитку Інтернету. Зокрема, Європа буде продовжувати відігравати провідну роль, відповідно до Туніського порядку денного, у сприянні розвитку Інтернету як відкритої та інклюзивної мережі.

Для заохочення інноваційної діяльності на міжнародному рівні стратегія спрямовує зусилля Комісії на продовження роботи в напрямі створення сприятливих умов для зовнішньої торгівлі цифровими товарами і послугами, наприклад, розвивати тісні партнерські зв'язки задля сприяння доступу на ринки та інвестиційним можливостям, зниження тарифних і нетарифних бар'єрів на глобальному рівні,

покращення захисту прав інтелектуальної власності та уникнення ринкових перекосів.

Зазначається, що “Угода щодо інформаційних технологій” від 1997 року принесла відчутні результати у просуванні інформаційних технологій в Європі і в усьому світі, але сьогодні вона потребує оновлення з урахуванням нових розробок, особливо гібридних технологій і продуктів. Крім того, сфера цифрових послуг та інтелектуальної власності вимагає подальшого відображення технологічного прогресу в міжнародних торгових угодах. Тому стратегія зобов’язує Єврокомісію сприяти інтернаціоналізації управління Інтернетом і глобальному співробітництву з метою підтримки стабільності мережі на основі взаємодії із зацікавленими сторонами; підтримувати продовження Форуму з управління Інтернетом після 2010 року; співпрацювати з третіми країнами для покращення умов міжнародної торгівлі цифровими товарами і послугами, у тому числі й щодо прав інтелектуальної власності; намагатися поновити міжнародні угоди відповідно до вимог технічного прогресу або, при необхідності, пропонувати нові інструменти¹³².

Таким чином, розвиток політики ЄС у сфері інформаційних технологій відбувається на основі положень Договору про його заснування і чинного законодавства протягом останніх 25 років. За цей час відбувся процес її еволюції від регулювання телекомунікацій до комплексного розвитку інформаційної сфери. На сьогодні зусилля Співтовариства в цій сфері зосереджені переважно в межах політики розвитку інформаційного суспільства і аудіовізуальної та медіа-політики.

На основі аналізу політико-правових документів політику ЄС в зазначеній сфері можна умовно розподілити на наступні пріоритетні напрямки: розвиток європейської інформаційної індустрії; розвиток європейської економіки та трудової діяльності; поліпшення якості життя європейців; розвиток європейської освіти та навчання; розвиток європейської культури та суспільства; розвиток наукових досліджень в галузі ІКТ; забезпечення безпеки і конфіденційності інформації; вдосконалення суспільних взаємовідносин в політичній сфері; сприяння регіональному розвитку; сприяння міжнародному розвитку.

На сьогодні Євросоюз перейшов до чергового, шостого етапу реалізації своєї політики в зазначеній сфері з метою реалізації стратегії “Цифровий порядок денний для Європи”, яка передбачає створення єдиного цифрового ринку; розвиток інтероперабельності і стандартів; розвиток довіри і безпеки користувачів онлайн-транзакцій; розвиток високошвидкісного Інтернету; розвиток наукових досліджень та інновацій; підвищення рівня електронних навичок; використання ІКТ для вирішення соціальних проблем. Всі вказані пріоритетні напрямки стратегії містять положення щодо міжнародного виміру політики.

¹³² A Digital Agenda for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. – Brussels : The European Commission, 2010. – 41 p.

Міжнародне співробітництво ЄС у сфері ІКТ

Міжнародний вимір політики ЄС у сфері інформаційних технологій має відношення до багатьох напрямів його діяльності в цій галузі і реалізується як на дво-, так і на багатосторонній основі з усіма основними впливовими акторами міжнародних відносин. Та все ж у загальному плані, серед усього розмаїття міжнародних політичних зусиль ЄС на основі аналізу його рішень та дій можна умовно виділити декілька ключових напрямів.

Міжнародний політичний діалог на глобальному рівні. Передусім, слід зазначити, що Європейський Союз вже майже два десятиліття активно співпрацює з багатьма країнами і міжнародними організаціями щодо розвитку інформаційного суспільства у всьому світі^{133, 134}. Організація зробила значний внесок у розвиток політичного діалогу щодо розвитку інформаційних технологій на глобальному рівні завдяки активній участі в самітах та конференціях міністрів країн “Великої сімки”, засіданнях міжнародних міждержавних організацій, регіональних форумах представників країн, які розвиваються, що були присвячені цій тематиці¹³⁵. Фактично, Співтовариство на сьогодні відіграє одну з ключових ролей у міжнародному політичному діалозі щодо розвитку глобального інформаційного суспільства.

Переконаливим прикладом політичної активності ЄС в цьому напрямі стала його участь у Всесвітньому саміті з інформаційного суспільства. Підхід Євросоюзу до цієї події відображений у посланнях Європейської комісії “До глобального партнерства в інформаційному суспільстві: перспектива ЄС в контексті Світового саміту ООН з інформаційного суспільства”¹³⁶ та “До глобального партнерства в інформаційному суспільстві: виконання Женевського світового саміту з інформаційного суспільства”, де аналізувались результати саміту. Єврокомісія вважає, що для ЄС реалізація рішень Світового саміту має два основних виміри¹³⁷:

¹³³ Cohesion and information society. Communication from the European Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of the Regions. 22 January, 1997. COM (1997) 7 final. – Brussels : The European Commission, 1997. – 16 p.

¹³⁴ Europe at the Forefront of the Global Information Society : Rolling Action Plan. Communication from the European Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of the Regions. 27 November, 1996. COM (1996) 607 final. 1996. – Brussels : The European Commission, 1996. – 7 p.

¹³⁵ The Globalisation of the Information Society : the need for strengthened international coordination. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 4 February, 1998. COM (1998) 50 final. – Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 1998. – 18 p.

¹³⁶ Towards a global Partnership in the Information Society : EU Perspective in the context of the United Nations World Summit on the Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 19 May, 2003. COM (2003) 0271 final. – Brussels : The European Commission, 2003. – 17 p.

¹³⁷ Towards a global Partnership in the Information Society : Follow-up of the Geneva Summit of the World Summit on Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 17 February, 2004. COM (2004) 0111 final. – Brussels : The European Commission, 2004. – 6 p.

по-перше, це підготовка комплексної проміжної доповіді для різних цільових сфер політики розвитку інформаційного суспільства на основі доповідей про імплементацію нормативно-правової бази ЄС для комунікаційних послуг, доповідей щодо реалізації ініціативи eEurope, доповіді щодо науково-дослідної діяльності ЄС та інших відповідних доповідей;

по-друге, викладення пропозицій для зовнішньої політики ЄС, яка базується на політичному діалозі та співпраці з третіми країнами у сфері інформаційного суспільства і яка повинна акцентувати увагу на передбачуваному правовому середовищі, що заохочує інновації, і на конкретних проєктах, якими займається приватний сектор, а також на підтриманні прав людини в третіх країнах і боротьбі проти образливого використання ІКТ.

Щодо розвитку інформаційного суспільства у світі, ЄС обстоює підхід, який концентрується на обмеженій кількості пріоритетів з метою досягнення реальних результатів. Євросоюз запропонував організувати виконання Плану дій, затвердженого самітом, на різних рівнях за трьома основними напрямками:

- створення сприятливого середовища, здатного до залучення інвестицій і забезпечення сталого зростання та розвитку, що передбачає декілька компонентів, які слід застосовувати на національному чи регіональному рівні: електронні стратегії на всіх відповідних рівнях; сприятливе регуляторне середовище із відповідним незалежним регулюючим органом; наявність системи розповсюдження передового досвіду, вимірювання результатів та спостереження;
- розвиток ІКТ-застосувань, що передбачає сприяння розвитку ІКТ-продуктів та послуг, які були б однаково доступні для всіх за прийнятною ціною в таких пріоритетних напрямках, як електронне врядування, електронна охорона здоров'я, електронне навчання та електронний бізнес, з врахуванням проблем гендерної рівності і зайнятості;
- проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт, які слід зосередити на інноваціях для розвитку і на розширенні комунікацій та дослідницьких інфраструктур, заснованих на досвіді розробки Глобальної мережі з освіти та наукових досліджень (GEANT)¹³⁸.

Окрім обговорення проблеми розвитку глобального інформаційного суспільства, ЄС активно веде діалог і щодо регулювання електронних комунікацій. Тут взаємодія відбувається в основному стосовно спільної розробки загальних міжнародних правил функціонування мережі Інтернет та електронної торгівлі. “В контексті електронної торгівлі

¹³⁸ Towards a Global Partnership in the Information Society : Translating the Geneva principles into actions – Commission proposals for the second phase of the World Summit on Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 13 July, 2004. COM (2004) 0480 final. – Brussels : The European Commission, 2004. – 10 p.

пріоритет віддається глобальному співробітництву між урядами і приватним сектором, особливо щодо розвитку їх спільного регулювання”¹³⁹. В межах розвитку регуляторної політики Співтовариство активно взаємодіє з іншими міжнародними організаціями щодо вирівнювання зв'язків між їхніми регуляторними системами. Основними міжнародними організаціями, з якими співпрацює Євросоюз за цією проблематикою, є Світова організація торгівлі (СОТ), Міжнародний телекомунікаційний союз (МТС), Організація економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР) та інші.

В межах СОТ одним із головних досягнень у співпраці в електронних комунікаціях стало ухвалення “Генеральної угоди про торгівлю послугами” (ГАТС) у телекомунікаціях, яка відкриває для конкуренції істотну частину глобального ринку телекомунікаційних послуг. СОТ / ГАТС переговори щодо телекомунікаційних послуг є частиною “Дохійської програми розвитку” (Doha Development Agenda – DDA), яка включає як подальше відкриття ринку, так і створення додаткових правил на основі зобов'язань щодо поліпшення допомоги країнам, що розвиваються. Основна мета цього раунду переговорів полягає у сприянні інтеграції країн, що розвиваються, до системи світової торгівлі таким чином, щоб це допомогло їм у боротьбі з бідністю.

Основними спільними цілями в рамках Дохійського раунду переговорів щодо телекомунікаційних послуг є: поліпшення доступу до ринків для третіх країн; забезпечення ширшої участі країн, що розвиваються, в “Угоді про основні телекомунікаційні послуги”, укладеній в 1997 році; просування з торговими партнерами ЄС нової регуляторної бази від 2002 року, в тому числі й щодо нейтрального технологічного підходу до регулювання всіх електронних комунікаційних послуг; а також досягнення загального визначення або класифікації телекомунікаційних послуг¹⁴⁰.

Співпраця з МТС відбувається через секторне членство Європейської комісії та участь у нарадах і семінарах Групи з досліджень цієї організації. Однією з головних дискусій, в якій активно бере участь ЄС, є обговорення проблеми міжнародного підключення до Інтернету. Предметом обговорення була рекомендація МТС (D.50), з моменту її прийняття в 2000 році. Ця рекомендація стосується угоди про міжнародне підключення до Інтернету між Інтернет-провайдерами та провайдерами Інтернет-магістралі. Така угода добре працює в промислово розвинених країнах, проте в країнах, що розвиваються доступ до Інтернету часто здійснюється через відносно дорогі супутникові канали зв'язку чи інші канали зв'язку, видатки на які провайдери повинні покривати самі. Багато операторів з країн, що розвиваються, вважають це проблемою, яка може бути вирішена лише за умови, якщо провайдери в інших країнах

¹³⁹ e-Europe 2002 – An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000. – Brussels : The European Commission, 2000. – p.4

¹⁴⁰ WTO trade negotiations : Facts and Figures on the Doha Development Agenda. Brussels, 28 January 2011. – Brussels : The Directorate General for Trade of the European Commission, 2011. – 5 p.

погодяться розділити витрати на міжнародний зв'язок відповідно до обсягу трафіку між зацікавленими сторонами¹⁴¹.

Взаємодія з ОЕСР відбувається через участь ЄС в роботі Комітету з питань інформаційної, комп'ютерної і комунікаційної політики, передусім, в контексті узгодження керівних принципів міжнародної політики щодо електронної торгівлі та Інтернет-послуг. Загалом, Комітет розглядав політичні питання щодо максимізації економічного зростання і соціальної вигоди від розробки і застосування ІКТ. У 2003-2004 роках, відповідно до порядку денного форумів високого рівня ОЕСР, G8 та інших, робота щодо економічного зростання була доповнена ще й питаннями безпеки, внеску у розвиток та загальної участі у новій економіці. Тому діяльність Комітету була спрямована на обговорення проблеми полегшення переходу до цифрової економіки, включаючи й розвиток електронної комерції та Інтернет¹⁴².

Європейська комісія також підтримує Глобальний діловий діалог з електронного суспільства (Global Business Dialogue for e-Society – GBDe), який поєднує представників глобального ділового світу з метою розробки глобальних саморегулюючих рішень і допомагати урядам у встановленні глобальних правил для електронної торгівлі та розвитку¹⁴³.

Ще однією складовою міжнародного політичного діалогу ЄС на глобальному рівні є розподіл спектра радіочастот. Політика Співтовариства в цій сфері на міжнародному рівні реалізується з метою досягнення гармонізації та координації використання радіоспектра і підтримки передового досвіду в його управлінні. Європейська комісія за цією проблематикою підтримує міцні зв'язки з такими міжнародними організаціями як Міжнародний телекомунікаційний союз, Європейська конференція Адміністрацій пошти і телекомунікацій (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations – СЕРТ), Європейське Радіокомунікаційне управління (European Radiocommunications Office – ЕРО), завдяки чому відстоює інтереси Співтовариства.

Так, в межах співробітництва з МТС Єврокомісія бере участь у Світових радіокомунікаційних конференціях, оскільки зацікавлена в рішеннях, які узгоджувалися б з відповідною політикою ЄС та адекватно відображали його комерційні і загальні інтереси. Комісія представлена як спостерігач і лише координує переговори своїх держав-членів щодо проблем, пов'язаних з загальноєвропейськими позиціями політики Співтовариства, підготовленими, зокрема, в межах СЕРТ.

Крім того, на глобальному рівні Європейська комісія співпрацює з таких ключових питань, як конвергентні цифрові технології; права інтелектуальної власності та управління цифровими правами; програми з відкритим вихідним кодом; цифрове телебачення в межах аудіовізуальної та медіа-політики.

¹⁴¹ Contribution from the European Commission regarding ITU-T Recommendation D.50 and associated work in SG3. Brussels, 24 May 2002. – Brussels : The European Commission, 2002. – 9 p.

¹⁴² Committee on Information, Communications and Computer Policy (ICCP). – Paris : OECD, 2010. – 2 p.

¹⁴³ Global Business Dialogue on electronic commerce. Brief Description of Who We Are and What We Do. January, 2008. – Tokyo : GBDe Central Pont of Communications, 2008. – 16 p.

Міжнародний політичний діалог і економічне співробітництво на рівні двосторонніх і регіональних відносин.

На міжнародному рівні Європейський Союз намагається вибудувати свої відносини у сфері ІКТ не тільки на глобальному, а й на регіональному та двосторонньому рівнях. Загалом політику ЄС щодо співпраці з третіми країнами у розвитку ІКТ досить яскраво демонструє підхід Співтовариства до реалізації Плану дій, прийнятого на Світовому саміті з інформаційного суспільства. Методологія його реалізації базується на існуючих інструментах для діалогу і співпраці з третіми країнами:

- щодо країн – “нових сусідів”: спільний інтерес полягає у гармонізації регуляторних рамок, безпосередньо інспірованих регуляторними рамками ЄС, з метою створення спільної сфери електронних комунікацій;
- щодо країн із зростаючою економікою (Бразилія, країни спільного ринку країн Південної Америки (Mercosur), Китай, Індія, Південна Африка): пріоритет віддається співробітництву у розробці електронних стратегій, підвищенні відкритості та конкурентноспроможності ринків, а також промислового співробітництва;
- щодо найменш розвинутих країн світу: доступ до інфраструктури і послуг залишається головною проблемою, тому розглядається можливість розвитку ініціативи для використання потенціалу існуючих розподілених інфраструктур в різних країнах регіону Сахари, з використанням різних технологій, зокрема, мобільних та супутникових.

Основними ж інструментами імплементації Плану дій Комісія визначає ті, якими користуються й держави-члени ЄС, а саме:

1) Допомога розвитку: основними орієнтаціями є акцентування уваги на ІКТ в проектах розвитку у випадках, коли технології приносять додаткову цінність, зокрема, у підтриманні прав людини та демократизації.

2) Економічне співробітництво: політичний і регулярний діалог між Євросоюзом і його партнерами, який має природне продовження в імплементації Програм співпраці з країнами-партнерами ЄС в Азії, Латинській Америці і Середземномор'ї, що включають показові проекти в області освіти, охорони здоров'я, місцевого управління та “електронного долучення”. Додаткові ініціативи в цих країнах мають на меті підсилення наукових досліджень і мереж зацікавлених сторін.

3) Міжнародна наукова співпраця: особливо співпраця в рамках Програми “IST” допомагає сприяти розвитку взаємовигідного партнерства, як у країнах з розвинутою економікою, так і в країнах із зростаючою економікою.

4) Фінансування установ: співпраця у проектах і програмах з фінансовими установами ЄС, такими як Європейський Інвестиційний Банк. Єврокомісія також визначила наступні категорії партнерів для співпраці: треті країни чи регіони з якими існують угоди про співпрацю (країни Латинської Америки, Азійсько-Тихоокеанського регіону,

Середземномор'я та нові незалежні держави); мережі зацікавлених сторін та суспільні приватні партнерства (різні організації громадянського суспільства, регуляторні владні установи, організації розвитку чи об'єкти дослідження, приватні компанії, промислові асоціації, організації користувачів та неурядові організації); міжнародні організації (організації ООН та інші міжнародні організації)¹⁴⁴.

Міжнародна політична діяльність ЄС щодо правового регулювання розвитку ІКТ і засобів масових комунікації (ЗМК), тісно пов'язана також з регуляторною політикою Співтовариства і включає низку двосторонніх та регіональних політичних діалогів і переговорів.

Передусім, ця співпраця стосується промислово розвинених країн, зокрема, країн-членів ОЕСР – Сполучених Штатів Америки, Японії, Австралії, Канади, Південної Кореї та Мексики. Співробітництво відбувається у формі зустрічей та обміну думками щодо розвитку інформаційного суспільства, питань електронної торгівлі. Обміни відбуваються також і з питань аудіовізуальної політики в межах двосторонньої співпраці і багатосторонніх форумів.

У межах процесу розширення ЄС також передбачається активна взаємодія сторін, оскільки всі нові країни-члени беруть на себе зобов'язання щодо комунікаційної та аудіовізуальної політики Співтовариства у повному обсязі. Це означає, що всі вони будуть застосовувати конкурентний ринковий підхід до надання електронних комунікаційних послуг, і цей процес повинен контролюватися повністю незалежним регулюючим органом. Основною сполучною ланкою між аудіовізуальною політикою і процесом розширення є узгодження національного законодавства із законодавством ЄС (в основному “Директиви телебачення без кордонів”), а також участь у програмах Організації.

“Директива телебачення без кордонів” (89/552/ЕЕС), прийнята 3 жовтня 1989 року Європейською Радою з поправками, внесеними 30 червня 1997 року Європейським парламентом та директивою Ради 97/36/ЕС, встановила правові рамки для вільного переміщення телевізійних послуг в межах Співтовариства з метою сприяння розвитку європейського ринку у сфері мовлення та суміжних видів діяльності, таких як телевізійна реклама та виробництво аудіовізуальних програм. 11 грудня 2007 року директива була ще раз переглянута з метою модернізації правил надання аудіовізуальних медіа-послуг і перейменована на “Директиву з аудіовізуальних медіа-послуг” (2007/65/ЕС), а 10 березня 2010 року відбувся процес її кодифікації¹⁴⁵.

¹⁴⁴ Towards a Global Partnership in the Information Society : Translating the Geneva principles into actions – Commission proposals for the second phase of the World Summit on Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 13 July, 2004. COM (2004) 0480 final. – Brussels : The European Commission, 2004. – 10 p.

¹⁴⁵ Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the provision of audiovisual media services (Audiovisual Media Services Directive) (codified version) // Official Journal of the European Union. – 15.4.2010. – L 95. – P. 1-24.

Важливими з погляду правового регулювання розвитку ІКТ і ЗМК є також відносини зі східними та південними сусідами ЄС. Вони реалізуються в межах диференційованого підходу до кожної країни, з урахуванням особливостей політичної та економічної ситуації, потенціалу та цілей розвитку через політику “нового сусідства”, відображену у посланні Єврокомісії “Розширена Європа – Нові сусіди: нова система відносин з нашими східними та південними сусідами”¹⁴⁶. Особлива увага тут приділяється відносинам з південними сусідами у сфері інформаційного суспільства у формі політичного діалогу. Зокрема, в межах міністерських конференцій у квітні 2005 року в Ірландії і лютому 2008 року у Єгипті, де піднімалися питання майбутнього співробітництва в цій галузі щодо динаміки зростання, інвестицій, навичок і соціального впливу; регуляторної реформи, дослідження соціальних мереж, участі в ІКТ-дослідженнях 7-ї Рамкової програми та інших програмах; покращення схеми співробітництва та обміну інформацією (робочі групи, веб-портали, обмін передовим досвідом, дослідниками та студентами)¹⁴⁷.

Після Каїрської міністерської конференції було започатковано нові кроки щодо розвитку діалогу з питань інформаційного суспільства. Так, у світлі Барселонського процесу та Європейської політики сусідства (2007-2013), міністри домовилися активізувати співпрацю в сфері нормативно-правової бази в галузі електронних комунікацій, поєднання мереж і платформ послуг, ІКТ-досліджень в таких напрямках, як багатомовний Інтернет-контент, електронне навчання, електронна наукова діяльність, електронна охорона здоров'я, електронне залучення та електронний уряд.

Поряд з політикою, що реалізується в рамках Євро-середземноморського партнерства (розробляються і фінансуються програми в аудіовізуальній і культурній галузях за допомогою механізму програми “MEDA”) та Європейської політики сусідства, підготовка до створення Середземноморського Союзу стала приводом для розгляду ще декількох ініціатив і проектів у сфері ІКТ, які доповнюють інші заходи регіонального співробітництва (цивільна оборона, безпека, транспорт, сталий розвиток тощо).

Міжнародний діалог з питань ІКТ, що має відношення до їхнього правового регулювання, можливостей та викликів інформаційного суспільства, відбуваються сьогодні й з країнами, що розвиваються. Передусім, це стосується Китаю, Індії, Бразилії та Латинської Америки і Росії. В ЄС вважають, що Європа повинна відігравати активну роль у розвитку справедливішого інформаційного суспільства, яке пропонує сприятливі шанси щодо залучення всіх країн: “Зменшення “цифрового

¹⁴⁶ Wider Europe – Neighbourhood : A New Framework for Relations with our Eastern and Southern Neighbours. Communication From the Commission to the Council and the European Parliament. COM(2003) 104 final. Brussels, 11.3.2003. – Brussels : The European Commission, 2003. – 26 p.

¹⁴⁷ Building an Enabling Environment for the EUROMED Information Society. Declaration. Second Euro-mediterranean Ministerial Conference on the Information Society. Cairo 27 February 2008. – Brussels : The European Commission, 2008. – 8 p.

розриву” між розвинутими країнами і країнами, що розвиваються, є ключовою метою для Європейського Союзу”¹⁴⁸.

Цей діалог реалізується переважно у формальному форматі через регіональні форуми, угоди про співробітництво або обмін листами в межах політики розвитку і співробітництва ЄС. Основи цієї політики викладено у Посланні Європейської Комісії до Ради та Європейського парламенту “Політика розвитку Європейського Співтовариства” (квітень 2000 року), де розглядається роль ЄС і визначаються ефективніші методи дій Співтовариства в межах цієї політики, які засновані на заохоченні стійкого розвитку, що веде до зменшення бідності (принципи даної політики були прийняті Радою з питань розвитку 10 листопада 2000 року). У Посланні зазначається, що ІКТ має розцінюватись як інструмент для надання допомоги у розвитку, а не як самоціль, і зусилля в цій сфері не слід спрямовувати на створення нового сектора ІКТ як такого у програмах розвитку¹⁴⁹.

Такий підхід підтверджує бачення Комісії, відображене в її Посланні “Інформаційне суспільство і розвиток: роль Європейського Союзу” від липня 1997 року, де визначено основні виклики та механізми заохочення участі країн, які розвиваються, в новому інформаційному суспільстві і зазначено, що відбувається “зростання розуміння у Співтоваристві та країнах-реципієнтах стратегічного характеру інтеграції країн, які розвиваються, до інформаційного суспільства”. І тому варто цей вимір адаптувати до загальної політики співробітництва з цими країнами¹⁵⁰: “...вимір інформаційного суспільства, при узгодженні з країнами-партнерами, слід систематично включати до існуючих програм, переспрямовуючи доступні кошти, де це доречно, особливо, де цей вимір може бути вигідним”.

З метою впровадження низки міжнародних ініціатив щодо передачі і розповсюдження ІКТ, а також розвитку політики в цій галузі та її правового регулювання, відбувається міжнародна взаємодія й щодо реалізації програм економічного співробітництва ЄС, пов'язаних з його політикою розвитку інформаційного суспільства. Зокрема, з країнами Азії (Asia Invest та Asia-Invest II), у Латинській Америці (@LIS та (@LIS2) і Середземномор'ї (Eumedis і NATP2)¹⁵¹.

1. Asia Invest – програма спрямована на сприяння діловому співробітництву між ЄС та Азією, заснована в 1997 році. В межах в межах реалізації другої фази Програми – “Asia-Invest II” (2003-2007), одним з її

¹⁴⁸ e-Europe 2002 – An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000. – Brussels : The European Commission, 2000. – p.4.

¹⁴⁹ The European Community's Development Policy. Communication to the Council and the European Parliament. 26 April, 2000. COM (2000) 0212 final. – Brussels : The European Commission, 2000. – 45 p.

¹⁵⁰ The Information Society and Development : the Role of the European Union. Communication from the Commission to the Council to the European Parliament to the Economic and Social Committee and to the Committee of the Regions. 15 July 1997. COM (1997) 0351 final. – Brussels : The European Commission, 1997. – p.10.

¹⁵¹ Information Society and External Relations : Linking European Policies. – Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2007. – 17 p.

пріоритетів було сприяння інтеграції азійських країн до інформаційного суспільства через бізнес-орієнтовані інформаційні технології.

2. @LIS (ALliance for the Information Society) – програма спрямована на зміцнення партнерства між Європейським Союзом і Латинською Америкою у сфері інформаційного суспільства. Її цілі полягають у встановленні діалогу і співпраці з питань політики та нормативно-правової бази за ключовими напрямками, а також у збільшенні взаємозв'язків між науково-дослідницькими мережами і співтовариствами в обох регіонах. На сьогодні реалізується друга фаза Програми – @LIS2, завдання якої зорієнтовані на продовження підтримки і водночас покращення і розширення діалогу та застосувань інформаційного суспільства в Латинській Америці; сприяння взаємодії між дослідницькими мережами та співтовариствами в обох регіонах; зменшення цифрового розриву та інтеграція Латинської Америки у глобальне інформаційне суспільство. Затверджена рішенням Єврокомісії від 16 жовтня 2008 року, програма @LIS2 має бюджет 31,25 млн. євро, з яких 22 млн. – фінансування від ЄС. Основні її проекти мають бути реалізовані між 2009-2012 роками.

3. Eumedis і NATP2 – регіональні проекти, що фінансувалися програмою MEDA для підтримки співробітництва з країнами Середземномор'я. Проект Eumedis (2002-2006) включав ініціативи щодо електронного бізнесу, електронної охорони здоров'я, туризму і культури, інновацій та освіти, включно з проектом Eumedconnect для взаємодії між науково-дослідними установами. Регіональний проект NATP2 (2005-2008) основну увагу приділяв розвиткові нормативно-правової бази в галузі електронних комунікацій і електронного уряду з метою сприяння розвитку євро-середземноморського інформаційного суспільства.

Міжнародне науково-дослідне співробітництво. Міжнародне співробітництво ЄС з третіми країнами в галузі дослідження технологій інформаційного суспільства спрямоване на виявлення та вирішення проблем, успішне розв'язання яких може потенційно принести значні вигоди.

Істотний вплив на орієнтацію науково-дослідної стратегії міжнародного співробітництва ЄС мали два основних чинники: по-перше, це нестача умінь щодо розробки ІКТ у Європі (проблема нестачі не може бути вирішена в межах ЄС в короткі чи середні терміни, тому її рішення відшукуються в глобальному контексті, спираючись на відповідні ресурси в інших країнах світу); по-друге, цифровий розрив між багатими і бідними країнами (співробітництво забезпечує можливість збільшення ролі наукових досліджень у підтримці європейської зовнішньої політики і політики розвитку та інновацій для створення Європейського дослідницького простору).

Загалом же міжнародна співпраця в наукових дослідженнях ЄС у сфері ІКТ зосереджена на зміцненні конкурентоспроможності інформаційної індустрії, що дає змогу досягти глобальної згоди щодо сумісності мереж і стандартизації; доступності найкращих технологічних ноу-хау і кваліфікованих дослідників по всьому світу, а також сприяння

обмінові науковою інформацією; зміцнення ділової кооперації між промисловістю третіх країн і країн-членів; зміцнення наукової і технологічної кооперації з країнами-кандидатами, з огляду на полегшення їхньої інтеграції до реалізації політичної стратегії розвитку інформаційного суспільства ЄС, європейської індустріальної та наукової структури і економіки¹⁵².

На сьогодні, в межах 7-ї Рамкової програми (2007-2013), міжнародне співробітництво розглядається ЄС як обов'язковий елемент політики для вирішення глобальних проблем та формування партнерських відносин з пріоритетними країнами щодо технологічного, економічного і соціального розвитку. В частині розвитку ІКТ це співробітництво спрямоване на підтримку конкурентоспроможності Європи і спільне вирішення, разом з іншими регіонами світу, проблем, що становлять взаємний інтерес, підтримуючи тим самим й інші політики ЄС (сталий розвиток, охорона навколишнього середовища, реагування на стихійні лиха, безпека тощо). З цією метою, відповідно до "Робочої програми з ІКТ на 2011-2012 роки", міжнародна взаємодія ЄС має три основні цілі: спільне реагування на головні глобальні технологічні виклики шляхом розробки сумісних рішень і стандартів; спільна розробка ІКТ-рішень для головних глобальних соціальних проблем; покращення науково-технічного співробітництва на основі взаємної вигоди. Основні ж пріоритети взаємодії включають співробітництво між ЄС і Бразилією та Російською Федерацією у науково-дослідних і дослідно-конструкторських роботах, а також вибудовування міжнародного партнерства і підтримка діалогу зі стратегічними партнерами¹⁵³.

Підтримка діалогу та співробітництва з країнами і регіонами – стратегічними партнерами для створення коопераційних дослідницьких зв'язків між європейськими організаціями та партнерами в третіх країнах передбачає взаємодію з країнами Африки, Карибського басейну і Тихоокеанського регіону; Азії; Східної Європи та Центральної Азії; країнами з високим валовим доходом на душу населення; Латинської Америки; середземноморськими країнами-партнерами і західно-балканськими країнами. А вибудовування партнерських відносин в науково-дослідній сфері – з країнами з низьким і середнім рівнем доходу, включно з африканськими.

Євросоюз також підтримує створення по всьому світові міжнародних дослідницьких мереж та інфраструктур за допомогою розвитку проекту високошвидкісної пан-європейської дослідницької та освітньої мережі GÉANT, до якої під'єднано 30 мільйонів дослідників у 34 країнах Європи. Мережа заснована Європейською Комісією та Національними дослідницькими і освітніми мережами Європи і управляється DANTE (Delivery of Advanced Network Technology to Europe). Вона відрізняється

¹⁵² The Priorities of the Sixth Framework Programme 2002-2006 : Information Society Technologies // RTD info. Magazine for European research. – 2002. – Special edition, November. – 32 p.

¹⁵³ A Theme for research and development under the specific programme "Cooperation" implementing the Seventh Framework Programme (2007-2013) of the European Community for research, technological development and demonstration activities. Work Programme 2011-12. – Brussels : The European Commission, 2010. – 190 p.

нечувано широким географічним покриттям, широкою смугою пропускання трафіку, новаторською гібридною мережевою технологією і цікавими послугами, орієнтованим на кінцевого користувача.

Дослідницька програма GÉANT2 вивела Європу на передній край глобальних наукових досліджень і фінансувалась Європейською Комісією в рамках Шостої рамкової програми для наукових досліджень і розвитку. Широке географічне покриття дає змогу використати дану мережу для зв'язку з іншими світовими регіонами і розвивати глобальну співпрацю між вченими і викладачами. Мережа GÉANT має з'єднання з мережами в інших регіонах світу, включаючи Північну Америку, Латинську Америку, Північну Африку та Близький Схід, Південну Африку та Кенію, Південний Кавказ, Центральну Азію та Азійсько-Тихоокеанський регіон. Ведеться також робота щодо підключення до мереж Карибського басейну та вдосконалення з'єднань з мережами Південної і Східної Африки.

Таким чином, міжнародне співробітництво ЄС у сфері ІКТ реалізуються на трьох тісно взаємопов'язаних рівнях: на рівні глобального політичного діалогу щодо розвитку глобального інформаційного суспільства, регулювання електронних комунікацій та розподілу спектра радіочастот; на рівні двосторонніх і регіональних політичних діалогів та економічного співробітництва щодо правового регулювання розвитку ІКТ і засобів масових комунікацій та реалізації програм економічного співробітництва ЄС; і на рівні науково-дослідного співробітництва щодо технологій інформаційного суспільства та розробки глобальної освітньої та науково-дослідної мережі. Діяльність на всіх трьох рівнях є важливим чинником для досягнення успіху Євросоюзу в реалізації його політики розвитку інформаційного суспільства. Окрім зазначеної політики, до процесу реалізації міжнародного співробітництва в сфері ІКТ залучено також такі інституціолізовані напрями політики ЄС, як аудіовізуальна та медіа-політика; політика розвитку і співробітництва; політика розширення; політика у сфері культури; політика з досліджень та інновацій; політика зовнішніх зносин.

За вказаними напрямками ЄС співпрацює з багатьма країнами та міжнародними організаціями з метою представлення інтересів Європи і активної пропаганди переваг розвитку інформаційного суспільства та культурного розмаїття для всіх людей. При цьому її основними завданнями є:

1. Вирішення загальних проблем розвитку глобального інформаційного суспільства, що формується.
2. Подолання цифрового розриву між багатими і бідними країнами шляхом підтримки розвитку інформаційного суспільства в країнах, що розвиваються, а також покращення поінформованості країн-членів ЄС щодо стратегічного характеру їхньої інтеграції до інформаційного суспільства.
3. Підтримка економічного зростання і розвитку ІКТ у рамках міжнародного співробітництва та угод, а також сприяння поширенню європейського підходу до регулювання цієї сфери.

4. Виявлення й усунення основних проблем на основі співробітництва в галузі ІКТ досліджень, де таке співробітництво на глобальному рівні може позитивно впливати на розвиток або де воно підтримує політику ЄС у сфері телекомунікаційного регулювання та розвитку інформаційного суспільства.
5. Створення сприятливих умов для міжнародного наукового співробітництва і надання доступу та передачі знань, технологій і навичок, доступних на міжнародному рівні.
6. Заохочення культурного розмаїття в аудіовізуальних засобах масових комунікацій через міжнародні форуми.
7. Підтримка розвитку політики, спрямованої на зміцнення медіа та видавничої індустрії в інтересах плюралізму і дотримання основних принципів демократичного функціонування засобів масової інформації.

Завдання

- (а) Узагальніть характерні риси основних етапів формування політики ЄС щодо розвитку інформаційного суспільства.
- (б) Проаналізуйте стратегію ЄС “Цифровий порядок денний для Європи” на предмет застосування основних інструментів її реалізації.
- (в) Визначте характерні риси міжнародного співробітництва ЄС у сфері ІКТ.

Глава 2.2.

Аудіовізуальна і медіа-політика ЄС

Особливості розвитку аудіовізуальної і медіа-політики ЄС

Історичні аспекти формування аудіовізуальної і медіа-політики ЄС. Перші спроби формулювання аудіовізуальної політики ЄС були обумовлені розвитком супутникового і кабельного мовлення на початку 80-х років минулого століття. У 1984 році Європейською Комісією було підготовлено “Зелену книгу щодо створення спільного ринку телевізійного мовлення”, зокрема, супутникового і кабельного¹⁵⁴, а у 1987 році – “Зелену книгу щодо розвитку спільного ринку для телекомунікаційних послуг і обладнання”¹⁵⁵. Зазначені документи передбачали впровадження регуляторних заходів, спрямованих на лібералізацію регулювання сфери телекомунікацій у державах-членах ЄС (у тому числі шляхом запровадження недискримінаційного доступу до телекомунікаційних мереж), а також запровадження єдиних стандартів надання телевізійних послуг (у сфері реклами, захисту неповнолітніх від шкідливого контенту та реалізації права на відповідь) в умовах розвитку нових технологій передачі сигналу засобами кабельного і супутникового мовлення.

“Зелена книга щодо створення спільного ринку телевізійного мовлення” лягла в основу “Директиви телебачення без кордонів” (89/552/ЕЕС), схваленої 3 жовтня 1989 року Європейською радою¹⁵⁶ та переглянутої 30 червня 1997 року Європейським парламентом і директивою Ради 97/36/ЕС. Ця директива встановила правові рамки для вільного переміщення телевізійних послуг в межах Співтовариства з метою сприяння розвитку європейського ринку у сфері мовлення та суміжних видів діяльності, таких як телевізійна реклама та виробництво аудіовізуальних програм¹⁵⁷.

Особливості цього документа полягали в тому, що:

- його дія поширювалась лише на телебачення незалежно від способу передачі телевізійного сигналу (наземні, кабельні,

¹⁵⁴ Television Without Frontiers. Green Paper on the Establishment of the Common Market for Broadcasting, Especially by Satellite and Cable. Brussels, 14th June 1984. COM (84) 300 final. – Brussels : The European Commission, 1984. – 367 p.

¹⁵⁵ Towards a Dynamic European Economy. Green Paper on the Development of the Common Market for Telecommunications Services and Equipment. Brussels, 30 June 1987. COM (87) 290 final. – Brussels : The European Commission, 1987. – 192 p.

¹⁵⁶ Council Directive 89/552/EEC of 3 October 1989 on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Pursuit of Television Broadcasting Activities // Official Journal of the European Union. – 17.10.1989. – L 298. – P. 23-30.

¹⁵⁷ Directive 97/36/EC of the European Parliament and of the Council of 30 June 1997 Amending Council Directive on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Pursuit of Television Broadcasting Activities // Official Journal of the European Union. – 30.7.1997. – L 202. – P. 60-70.

супутникові канали) і не поширювалась на надання послуг у сфері телебачення на замовлення (аналог сучасних нелінійних аудіовізуальних послуг);

- визначались спільні для всього ЄС стандарти захисту інтересів споживачів послуг у сфері телебачення (захист неповнолітніх від контенту, що може негативно вплинути на їхній розвиток; забезпечення права на відповідь; встановлення вимог до реклами та спонсорської підтримки виробництва програм);
- створювались умови для утвердження культурного плюралізму в ЄС, розвитку незалежного виробництва програм та просування програм європейського виробництва;
- усувались перешкоди для трансляції телевізійних програм – держави-члени не могли обмежувати прийом телевізійного сигналу кінцевим споживачем, а також його ретрансляцію (“принцип країни походження”).

Фактично аудіовізуальна і медіа-політика ЄС довгий час розвивалася окремо як один з напрямів діяльності Співтовариства, проте, зважаючи на процеси конвергенції у сфері інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ), на сьогодні вона перебуває в компетенції Генерального директорату Європейської Комісії, який раніше займався тільки проблемами розвитку інформаційного суспільства.

Ці зміни відбулись ще 2005 року, коли Єврокомісія запропонувала стратегічну ініціативу, “i2010 – Європейське інформаційне суспільство заради зростання і зайнятості”, зорієнтовану на підтримку відкритої і конкурентноспроможної цифрової економіки, в якій одним з пріоритетів для європейського розвитку було визначено “формування єдиного європейського інформаційного простору, який забезпечує вільний і конкурентноспроможний внутрішній ринок для інформаційного суспільства і медіа”¹⁵⁸.

Будучи ключовим елементом оновленого “Лісабонського партнерства заради зростання і зайнятості”, стратегія i2010 будувалася тепер вже на інтегрованому підході, який почав поєднувати політику ЄС щодо розвитку інформаційного суспільства і аудіовізуальної сфери та медіа.

Новий підхід до регулювання інформаційної сфери спонукав ЄС також і до вдосконалення положень “Директиви телебачення без кордонів”, яка протягом тривалого часу становила основу аудіовізуальної і медіа політики Співтовариства. З метою модернізації правил надання аудіовізуальних медіа-послуг у зв'язку з бурхливим розвитком технологій розповсюдження інформації, а також впровадженням цифрового мовлення, вона 11 грудня 2007 року була ще раз переглянута і перейменована на “Директиву з аудіовізуальних медіа-послуг” (2007/65/ЄС), а 10 березня 2010 року відбувся процес її кодифікації.

¹⁵⁸ i2010 – A European Information Society for growth and employment. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 1 June, 2005. COM (2005) 229 final. SEC (2005) 717. – Brussels : The European Commission, 2005. – 12 p.

Нормативно-правове регулювання. Загалом же правовою основою для розвитку аудіовізуальної політики ЄС є стаття 167 Договору щодо функціонування ЄС, яка визначає такі сфери співробітництва, як “вдосконалення і розповсюдження знань про культуру та історію європейських народів; збереження і захист культурної спадщини європейського значення; некомерційний культурний обмін; художня та літературна творчість, у тому числі в аудіовізуальному секторі”¹⁵⁹. Крім того, правовою основою політики є чинне законодавство ЄС в цій сфері, зорієнтоване на регулювання аудіовізуальних медіа-послуг; захист неповнолітніх; кінематографії, кіноспадщини та кіноіндустрії; служб громадського мовлення.

Аудіовізуальні послуги. Для оптимального функціонування єдиний європейський телевізійний ринок потребує мінімального набору загальних правил, що охоплюють такі аспекти, як реклама та захист неповнолітніх. Ці правила чітко сформульовані в “Директиві з аудіовізуальних медіа-послуг”. Директива координує регулювання національного законодавства держав-членів щодо функціонування всіх аудіовізуальних засобів масової комунікації (ЗМК), як традиційних, так і телевізійних послуг “за запитом”. Цілями цієї координації є: забезпечення правил формування технологічного розвитку; створення рівних умов для нових аудіовізуальних ЗМК; збереження культурного розмаїття; захист дітей та споживачів; збереження плюралізму ЗМК; боротьба з расовою і релігійною ненавистю; забезпечення незалежності національних медіа регуляторів.

Основний зміст “Директиви з аудіовізуальних медіа-послуг” зводиться до наступного¹⁶⁰:

- її дія поширюється на традиційне телебачення (лінійні аудіовізуальні медійні послуги) та відео на замовлення (нелінійні аудіовізуальні медійні послуги), для яких впроваджено два режими регулювання, зокрема – в частині реклами та захисту неповнолітніх від шкідливого контенту (більш жорсткий для лінійних послуг і менш жорсткий – для нелінійних, оскільки споживач має різний рівень свободи вибору та контролю змісту відповідних послуг);
- зберігається “принцип країни походження”;
- країни-члени можуть обмежувати ретрансляцію незаконного контенту нелінійних послуг у випадку, якщо в країна реєстрації мовника не обмежує трансляцію такого контенту (фашистська пропаганда тощо);
- країни, для яких призначені медійні послуги, у разі незгоди зі змістом послуг можуть провести консультації з країною, в якій

¹⁵⁹ Consolidated Versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union. Charter of Fundamental Rights of the European Union. – Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2010. – p. 122.

¹⁶⁰ Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Provision of Audiovisual Media Services (Audiovisual Media Services Directive) (codified version) // Official Journal of the European Union. – 15.4.2010. – L 95. – 24 p.

zareєстровано мовника, а остання – звернутись до нього з клопотанням про дотримання правил “цільової” країни; якщо мовник все ж не дотримується таких правил, “цільова” країна після погодження з Єврокомісією може зобов’язати мовника дотримуватись встановлених вимог щодо змісту послуг;

- зобов’язання щодо квот на програми європейського виробництва поширюються як на лінійні, так і нелінійні послуги;
- встановлюються вимоги до продакт-плейсмент (за загальним правилом він забороняється, однак Директива визначає низку винятків з цього правила);
- зберігається 20% квота на частку реклами у годині мовлення, встановлюються нові обмеження щодо реклами потенційно шкідливих харчових домішок;
- передбачається забезпечення доступності послуг для людей з вадами зору і слуху;
- передбачається стимулювання саморегулювання і співрегулювання (спільно з державою) галузі аудіовізуальних медійних послуг;
- визнається існування і незалежність національних органів регулювання аудіовізуальних медійних послуг.

Захист неповнолітніх. Оскільки розвиток аудіовізуальних медіа-послуг в країнах ЄС обов’язково враховує захист загальних інтересів всіх категорій європейських громадян, у тому числі й найуразливіших, “Директива з аудіовізуальних медіа-послуг” містить конкретні правила щодо захисту неповнолітніх, зокрема, від неналежних аудіовізуальних медіа-послуг “за запитом”.

Ці правила доповнюються “Рекомендаціями щодо захисту неповнолітніх та людської гідності” від 1998¹⁶¹ і 2006¹⁶² років, які видала Європейська Рада (друга рекомендація спільно з Європейським парламентом) для того, щоб держави-члени і промисловість усвідомлювали нові виклики щодо захисту неповнолітніх в електронних ЗМК, пов’язані з наданням онлайн-послуг. Рекомендації від 2006 року доповнюють попередні, що продовжують залишатися в дії. Вони розширюють сферу регулювання завдяки включенню положень щодо медіа-грамотності; співпраці та обміну досвідом і передовими практиками між регулюючими органами; заходів проти дискримінації у всіх ЗМК; і права на відповідь в Інтернет-ЗМК.

Враховуючи те, що регулювання не завжди може відповідати певним рекомендаціям, Єврокомісія закликає держави-члени заохочувати і розвивати додаткові механізми захисту, відмінні від суто правових засобів. Наприклад, співпрацю зацікавлених сторін щодо

¹⁶¹ Council Recommendation of 24 September 1998 on the Development of the Competitiveness of the European Audiovisual and Information Services Industry by Promoting National Frameworks Aimed at Achieving a Comparable and Effective Level of Protection of Minors and Human Dignity. (98/560/EC) // Official Journal of the European Union. – 7.10.1998. – L 270. – P. 48-55.

¹⁶² European Parliament and Council Recommendation of the European Parliament and of the Council of 20 December 2006 on the Protection of Minors and Human Dignity and on the Right of Reply in Relation to the Competitiveness of the European Audiovisual and On-line Information Services Industry. (2006/952/EC) // Official Journal of the European Union. – 27.12.2006. – L 378. – P. 72-77.

спільного чи самостійного регулювання діяльності. Комісія також опублікувала “Послання щодо споживачів, зокрема неповнолітніх у зв’язку з використанням відеоігор”¹⁶³.

З метою забезпечення використання глобальної мережі неповнолітніми у лютому 2008 року Європейська Комісія запропонувала нову програму “Безпечний Інтернет 2009-2013”. Ця програма спрямована на розширення можливостей щодо захисту дітей та молоді в мережі, підвищення обізнаності щодо ініціатив з боротьби з незаконним і шкідливим онлайн-контентом та поведінкою. Вона започаткувала конкурси з вибору і фінансування проектів, спрямованих на створення безпечнішого онлайн-середовища для молоді, а також підтримує два щорічних заходи – День безпечного Інтернету і безпечного Інтернет-форуму¹⁶⁴. Реалізується Програма за допомогою щорічних робочих програм, які деталізують її цілі та пріоритети.

Європейська кінематографічна спадщина. ЄС заохочує до співпраці у справі збереження і захисту культурної спадщини європейського значення, в тому числі й кіно. У “Рекомендаціях державам-членам щодо кінематографічної спадщини” Організація вимагає методично збирати, каталогізувати, зберігати і відновлювати кінематографічну спадщину Європи для майбутніх поколінь. Країнам ЄС пропонується проінформувати Комісію кожні два роки про те, що вони зробили в цьому напрямі¹⁶⁵.

Загалом же Європейська комісія надає безпосередню допомогу у вирішенні питань захисту кінематографічної спадщини; періодично організовує наради Групи експертів з кінематографії для обміну досвідом і пошуку спільних рішень; сприяє процесові стандартизації для забезпечення взаємодії між базами даних кінофільмів і каталогами в Європі; підтримує переговори між продюсерами по всьому світу і європейськими архівами фільмів тощо.

Свою прихильність вирішенню зазначеної проблеми висловила й Європейська Рада у “Висновках щодо європейської кінематографічної спадщини, з врахуванням викликів цифрової ери” в листопаді 2010 року.

Європейське Співтовариство дбає також і про державну підтримку кінематографії. З цією метою в 2001 році Єврокомісією встановлено критерії для визначення того, чи узгоджується державна підтримка із законодавством ЄС про конкуренцію. Їхня дія закінчується 31 грудня 2012 року¹⁶⁶.

¹⁶³ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on the Protection of Consumers, in Particular Minors, in Respect of the Use of Video Games. 22 April 2008. COM(2008) 207 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2008. – 10 p.

¹⁶⁴ Decision №1351/2008/EC of the European Parliament and of the Council of 16 December 2008 Establishing a Multiannual Community Programme on Protecting Children Using the Internet and Other Communication Technologies (Text with EEA relevance) // Official Journal of the European Union. – 24.12.2008. – L 348. – P. 118-127.

¹⁶⁵ Recommendation of the European Parliament and of the Council of 16 November 2005 on Film Heritage and the Competitiveness of Related Industrial Activities // Official Journal of the European Union. – 9.12.2005. – L 323. – P. 57-61.

¹⁶⁶ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on Certain Legal Aspects Relating to Cinematographic and

Важливою складовою підтримки європейської кінематографічної спадщини є сприяння ЄС у розвитку кіноіндустрії. На це, зокрема, зорієнтована дія Програми MEDIA, яка надає підтримку європейським фільмам на початковій стадії виробництва, а також при їхній дистрибуції та рекламуванні. Дія “Директиви з аудіовізуальних медіа-послуг” (статті 16 і 17) також забезпечує загальну основу для виробництва та поширення європейських кіно- і телефільмів, що мають відношення до лінійних аудіовізуальних медіа-послуг. Для послуг “за запитом” Директива (стаття 13) надає особливі гарантії в цьому відношенні¹⁶⁷.

Служба громадського мовлення. З метою забезпечення демократичних, соціальних та культурних потреб конкретного суспільства і забезпечення мовної розмаїтості та культурного плюралізму національні громадські мовники потребують підтримки з боку держави щодо прямого фінансування чи ліцензійних зборів.

Компетенцію Європейського Союзу та країн-членів у цій галузі встановлює “Протокол про систему громадського мовлення в державах-членах”. Завдання Комісії полягає в тому, щоб перевіряти, чи дотримуються держави-члени положень Договору, особливо Правил державної допомоги в цій галузі. Принципи цієї допомоги викладено в “Посланні Комісії щодо застосування правил державної допомоги для громадського мовлення” від 2001 року і переглянуто в липні 2009 року.

Оновлені правила зосереджують увагу на підзвітності та ефективному контролі на національному рівні, в тому числі на прозорому оцінюванні загального впливу фінансованих державою нових медіа-послуг. Основні зміни передбачають: огляд нових послуг, започаткованих громадськими мовниками, балансування їхнього впливу на ринок; роз’яснення щодо платних послуг в межах зменшення суспільної послуги; ефективніший контроль надкомпенсацій і розширений нагляд державної служби на національному рівні¹⁶⁸.

Фінансування і реалізація програм. Важливим інструментом реалізації аудіовізуальної та медіа-політики ЄС є програми, основною з яких є Програма MEDIA-2007 (2007-2013). Це четверта багаторічна програма для підтримки європейської аудіовізуальної індустрії з бюджетом 755 млн. євро. Вона надає фінансову підтримку для виробництва і дистрибуції якісних європейських фільмів і телевізійних програм і її основні завдання зводяться до: збереження та збільшення європейського культурного та мовного розмаїття і його кінематографічної та аудіовізуальної спадщини; збільшення тиражу і аудиторії європейських аудіовізуальних творів всередині і за межами Європейського Союзу; посилення конкурентоспроможності європейського аудіовізуального

Other Audiovisual Works. Brussels, 26.09.2001. (COM(2001) 534 final) // Official Journal of the European Union. – 16.2.2002. – С 43. – Р. 6-17.

¹⁶⁷ Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Provision of Audiovisual Media Services (Audiovisual Media Services Directive) (codified version) // Official Journal of the European Union. – 15.4.2010. – L 95. – 24 p.

¹⁶⁸ Communication from the Commission on the Application of State aid Rules to Public Service Broadcasting (Text with EEA relevance) // Official Journal of the European Union. – 27.10.2009. – С 257. – Р. 1-14.

сектора в рамках відкритого і конкурентного європейського ринку, сприятливого для зайнятості, у тому числі й шляхом заохочення зв'язків між професіоналами аудіовізуальної сфери¹⁶⁹. Програма реалізується за допомогою “Щорічної робочої програми”. Крім того, Організація розпочала підготовку нової програми MEDIA, яка буде працювати після 2013 року і забезпечувати виконання завдань стратегії Europe 2020.

Євросоюз фінансує й інші програми, зокрема, Програму MEDIA Mundus. Це програма широкого міжнародного співробітництва в аудіовізуальній індустрії з метою зміцнення культурних і торгових відносин між європейською кіноіндустрією і кінематографістами з третіх країн. Для докладнішого вивчення шляхів зміцнення цієї співпраці було створено спеціальну програму підготовчих дій Media International, яка також спрямована й на заохочення двостороннього потоку кінематографічних / аудіовізуальних творів.

Сприяння поширенню аудіовізуального онлайн-контенту, розвиток медійної грамотності серед громадян і свободи та плюралізму засобів масової комунікації. Це ще один важливий напрям політичних зусиль ЄС в аудіовізуальній і медіа-сфері.

Аудіовізуальний онлайн-контент. Єврокомісія розпочала обговорення того, як Європа може скористатися новими можливостями новітніх ІКТ на телебаченні й в кіно для розвитку творчого онлайн-контенту і перейти до єдиного цифрового ринку. З цією метою вона опублікувала Зелену книгу, в якій розглядається широке коло питань, пов'язаних з оцінкою темпів змін у аудіовізуальному секторі та вирішенням проблем, спричинених ними можливостей єдиного цифрового ринку. Також виявляються правові прогалини в регулюванні процесу розповсюдження аудіовізуальних медіа-послуг через Інтернет і досліджуються додаткові заходи для забезпечення належної винагороди авторів та виконавців. Крім того, в ній розглядаються особливі випадки використання аудіовізуальних творів, наприклад, для забезпечення виконання функцій державної політики щодо кінематографічної спадщини або при організації доступу до культурних матеріалів осіб з обмеженими можливостями¹⁷⁰.

Медійна грамотність. Значну увагу в своїй політиці ЄС приділяє й спроможності громадян мати доступ до ЗМК та взаємодіяти з ними в різних контекстах, розвитку розуміння і застосування критичного підходу до аналізу медіа-змісту. Єврокомісія розглядає поняття медіа-грамотності як важливий чинник активної громадянської позиції в інформаційному суспільстві, що має відношення до всіх видів медіа (телебачення, кіно, радіо, музичні записи, друковані та Інтернет-ЗМК тощо).

¹⁶⁹ Decision №1718/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 15 November 2006 Concerning the Implementation of a Programme of Support for the European Audiovisual Sector (MEDIA 2007) // Official Journal of the European Union. – 24.11.2006. – L 327. – P. 12-29.

¹⁷⁰ Green Paper on the Online Distribution of Audiovisual Works in the European Union : Opportunities and Challenges Towards a Digital Single Market. Brussels, 13.7.2011. COM(2011) 427 final. – Brussels : The European Commission, 2011. – 19 p.

Для досягнення цілей політики за цим напрямом Комісія висуває ініціативи, організовує діяльність групи експертів, формує рекомендації, проводить консультації і навчання. Так, в кінці 2007 року було прийнято Послання щодо медіа-грамотності, яке розвиває аудіовізуальну політику Співтовариства і забезпечує виконання положення статті 33 “Директиви з аудіовізуальних медіа-послуг” щодо звітування всіх держав-членів з цієї проблеми¹⁷¹. Крім того, Комісія видала рекомендації всім країнам-членам і представникам медіа-індустрії з метою покращення обізнаності громадян щодо медіа-змісту, який надходить до них через рекламу, фільми чи Інтернет¹⁷².

Свобода і плюралізм засобів масової комунікації. Повага до зазначених цінностей, як і до права на інформацію та свободу вираження поглядів, відображена у статті 11 “Хартії фундаментальних прав” Європейського Союзу¹⁷³.

В жовтні 2011 року на перше засідання була скликана Група високого рівня з питань свободи ЗМК та плюралізму, щоб консультувати і давати рекомендації щодо забезпечення поваги, захисту, підтримки і забезпечення свободи та плюралізму ЗМК в Європі¹⁷⁴. Також Комісія ініціювала створення Центру для медіа-плюралізму і медіа-свободи в школі Роберта Шумана при Інституті Європейського університету.

Міжнародне співробітництво ЄС в аудіовізуальній і медіа-сфері

Європейський Союз вже майже два десятиліття активно співпрацює з багатьма країнами і міжнародними організаціями щодо розвитку аудіовізуальної і медіа-сфери. На глобальному рівні Організація активно підтримує міжнародний політичний діалог щодо багатьох проблемних аспектів її функціонування.

Одним з визначальних напрямів співробітництва є діалог щодо торговельних відносин ЄС в зазначеній сфері. Він переважно концентрується на захисті інтересів європейських країн і відбувається в межах відповідних міжнародних форумів цієї галузі – Світової організації торгівлі і Організації економічного співробітництва та розвитку. Питання заохочення культурного розмаїття обговорюються в межах діяльності ЮНЕСКО. Значну активність Євросоюз демонструє і в межах інших багатосторонніх форумів. Щодо прав інтелектуальної власності та

¹⁷¹ A European Approach to Media Literacy in the Digital Environment. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 20.12.2007. COM(2007) 833 final. – Brussels : The European Commission, 2007. – 9 p.

¹⁷² Commission Recommendation on Media Literacy in the Digital Environment for a More Competitive Audiovisual and Content Industry and an Inclusive Knowledge Society. Brussels, 20.8.2009. C(2009) 6464 final. – Brussels : The European Commission, 2009. – 6 p.

¹⁷³ Charter of Fundamental Rights of the European Union (2000/C 364/01) // Official Journal of the European Communities. – 18.12.2000. – С 364. – P. 1-22.

¹⁷⁴ Digital Agenda : High-level Group to Discuss Freedom and Pluralism of the Media Across the EU. European Commission – Press Release. IP/11/1173. 11/10/2011. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 2 p.

управління цифровими правами він веде діалог з Всесвітньою організацією інтелектуальної власності, а проблеми надання аудіовізуальних послуг в сучасних умовах розвитку міжнародного інформаційного середовища обговорюються на зустрічах Конференції організації об'єднаних націй з торгівлі й розвитку¹⁷⁵.

Оскільки переважна більшість держав-членів ЄС є учасниками діяльності Ради Європи, то ці дві організації активно співпрацюють в аудіовізуальній сфері в межах “Європейської конвенції про транскордонне телебачення”. Зокрема, Єврокомісія має статус спостерігача в Раді Європи і співпрацює в галузі аудіовізуальних засобів масової інформації. Комісія активно працює в “Керівному комітеті із ЗМІ та нових комунікаційних послуг” (CDMC) і бере участь в роботі низки експертних груп. Також Європейська Комісія є спостерігачем в “Постійному комітеті з транскордонного телебачення” (Т-ТТ), що передбачено “Європейською конвенцією про транскордонне телебачення”¹⁷⁶.

Комісія також бере участь у роботі Європейської аудіовізуальної обсерваторії, створеної в організаційно-правовій формі неповної угоди Ради Європи. Обсерваторія збирає, готує і поширює інформацію щодо розвитку аудіовізуального сектора в Європі, особливо про ринки (статистичний та якісний аналіз); відповідні закони і правові рішення; фінансування фільмів і телевізійних програм; відображення інформації в ЗМІ. Участь у її діяльності Єврокомісія буде брати принаймні до 2013 року.

Співтовариство веде активний діалог і здійснює економічне співробітництво в аудіовізуальній і медіа-сфері також і з окремими країнами та регіонами. Міжнародна політична діяльність ЄС щодо правового регулювання ЗМК тісно пов'язана також з його регуляторною політикою і включає низку двосторонніх та регіональних політичних діалогів і переговорів. Передусім, ця співпраця стосується промислово розвинених країн, зокрема, Сполучених Штатів Америки, Японії, Австралії, Канади, Південної Кореї та Мексики. Співробітництво відбувається у формі зустрічей та обміну думками.

В межах процесу розширення ЄС також відбувається активна взаємодія сторін, оскільки всі нові країни-члени беруть на себе зобов'язання щодо аудіовізуальної політики Співтовариства у повному обсязі. Основною сполучною ланкою між аудіовізуальною політикою і процесом розширення є узгодження національного законодавства із законодавством ЄС (в основному “Директиви з аудіовізуальних медіа-послуг”), а також участь у програмах Організації.

Важливими з погляду правового регулювання розвитку ЗМК є також відносини зі східними та південними сусідами ЄС. Вони реалізуються в межах диференційованого підходу до кожної країни, з

¹⁷⁵ Commission Staff Working Document on the External Dimension of Audiovisual Policy. Brussels, 14.7.2009. SEC(2009) 1033 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2009. – 24 p.

¹⁷⁶ European Convention on Transfrontier Television. European Treaty Series – No.132. Strasbourg, 5.V.1989. Text amended according to the provisions of the Protocol (ETS No. 171) which entered into force on 1 March 2002. – Strasbourg : The Council of Europe's official Treaty Office, 2012. – 20 p.

урахуванням особливостей політичної та економічної ситуації, потенціалу та цілей розвитку через політику “нового сусідства”, відображену у посланні Єврокомісії “Розширена Європа – Нові сусіди: нова система відносин з нашими східними та південними сусідами”¹⁷⁷. Міжнародний діалог з питань правового регулювання відбувається сьогодні й з країнами, що розвиваються. Передусім, це стосується Китаю, Індії, Бразилії та Латинської Америки і Росії.

Варто зазначити, що Євросоюз також активно розвиває політичний діалог зі своїми країнами-партнерами і в аудіовізуальній сфері щодо європейських культур і цінностей; кращого взаєморозуміння; спільного використання передового досвіду в професійній та владній сферах; конкурентноспроможності аудіовізуальної індустрії ЄС; спільних рішень для збереження культурного розмаїття¹⁷⁸.

З метою впровадження низки міжнародних ініціатив, а також розвитку політики в аудіовізуальній і медіа-галузі, відбувається міжнародна взаємодія й щодо реалізації програм економічного співробітництва ЄС в сфері ЗМК. Там діє декілька програм: “MEDIA International” / “MEDIA Mundus” для країн поза межами ЄС; “Аудіовізуальна програма EUROMED” для країн Середземномор’я; “Програма підтримки кінематографічної та аудіовізуальної індустрії для країн Африки, Карибського басейну і Тихоокеанського регіону” (EU-ACP support Programme for Cinema and Audiovisual); “Аудіовізуальна програма MERCOSUR” для країн спільного ринку Південної Америки (Аргентина, Бразилія, Парагвай і Уругвай).

Крім того, паралельно в рамках Євро-середземноморського партнерства розробляються і фінансуються програми в аудіовізуальній і культурній галузях за допомогою механізму програми MEDA.

Таким чином, аудіовізуальну та медіа-політику ЄС можна умовно розподілити на чотири ключові напрями: нормативно-правове регулювання; фінансування і реалізація програм; сприяння поширенню аудіовізуального онлайн-контенту, розвиток медійної грамотності серед громадян і свободи та плюралізму засобів масової інформації; міжнародне співробітництво.

Завдання нормативно-правового регулювання полягає у створенні єдиного європейського ринку для аудіовізуальних послуг з особливою увагою до культурних аспектів. Основним правовим документом, який регулює сучасний розвиток аудіовізуальної сфери країн ЄС, є “Директива з аудіовізуальних медіа-послуг”.

Фінансування і реалізація програм Євросоюзу має на меті створення потужного європейського аудіовізуального сектора, в якому поважають культурну ідентичність та спадщину Європи; збільшення обігу європейських аудіовізуальних робіт всередині і поза межами ЄС;

¹⁷⁷ Wider Europe – Neighbourhood : A New Framework for Relations with our Eastern and Southern Neighbours. Communication From the Commission to the Council and the European Parliament. COM(2003) 104 final. Brussels, 11.3.2003. – Brussels : Commission of the European Communities, 2003. – 26 p.

¹⁷⁸ Commission Staff Working Document on the External Dimension of Audiovisual Policy. Brussels, 14.7.2009. SEC(2009) 1033 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2009. – 24 p.

зміцнення конкурентоспроможності європейського аудіовізуального сектора шляхом полегшення доступу до фінансування та сприяння використанню цифрових технологій.

Сприяння поширенню аудіовізуального онлайн-контенту, розвиток медійної грамотності серед громадян і свободи та плюралізму засобів масової інформації реалізуються задля стимулювання використання аудіовізуальних медіа для покращення участі громадян у соціальних процесах; покращення здатності громадян аналізувати медіа-потоки; підтримання фундаментальних основ розвитку ЄС, пов'язаних зі свободою самовираження громадян.

Міжнародне співробітництво ЄС в зазначеній сфері реалізується на двох тісно взаємопов'язаних рівнях: на рівні глобального політичного діалогу щодо регулювання проблем аудіовізуальної та медіа-політики; та на рівні двосторонніх і регіональних політичних діалогів та економічного співробітництва щодо правового регулювання розвитку засобів масових комунікацій та реалізації програм економічного співробітництва ЄС.

За вказаними рівнями ЄС співпрацює з багатьма країнами та міжнародними організаціями з метою заохочення культурного розмаїття в аудіовізуальних засобах масових комунікацій через міжнародні форуми та підтримки розвитку політики, спрямованої на зміцнення медіа та видавничої індустрії в інтересах плюралізму і дотримання основних принципів демократичного функціонування засобів масової інформації.

Таким чином, міжнародні аспекти аудіовізуальної та медіа-політики охоплюють шість основних напрямів:

- торговельні відносини в межах відповідних міжнародних форумів у цій галузі (Світова організація торгівлі та Організація економічного співробітництва та розвитку);
- заохочення культурного розмаїття (в межах діяльності ЮНЕСКО);
- співробітництво в межах багатосторонніх форумів щодо прав інтелектуальної власності та управління цифровими правами (Всесвітня організація інтелектуальної власності), функціонування засобів масових комунікацій (Рада Європи), аудіовізуальних послуг (Конференція організації об'єднаних націй з торгівлі й розвитку);
- діалог щодо правового регулювання розвитку засобів масових комунікацій з новими країнами-членами (через політику розширення) та східними і південними сусідами (через європейську політику сусідства);
- співробітництво з країнами-партнерами щодо європейських культур і цінностей, кращого взаєморозуміння, спільного використання передового досвіду в професійній та владній сферах, конкурентоспроможності аудіовізуальної індустрії ЄС, спільних рішень для збереження культурного розмаїття (східні і південні сусіди, промислово розвинені країни та країни, що розвиваються);
- економічна взаємодія в межах програм співробітництва з країнами поза межами ЄС (MEDIA International / MEDIA Mundus), Середземномор'я (EUROMED Audiovisual Programme), Африки, Карибського басейну і Тихоокеанського регіону (EU-ACP support

Programme for Cinema and Audiovisual), спільного ринку Південної Америки Аргентиною, Бразилією, Парагваєм і Уругваєм (MERCOSUR Audiovisual Programme).

Завдання

- (а) Узагальніть основні етапи розвитку аудіовізуальної і медіа-політики Європейського Союзу.
- (б) Проаналізуйте “Директиву з аудіовізуальних медіа-послуг” і визначте основні аспекти регулювання аудіовізуальної і медіа-сфери Євросоюзу.
- (в) З’ясуйте основні цілі та інструменти реалізації міжнародного співробітництва ЄС в аудіовізуальній і медіа-сфері.

Глава 2.3.

Політика використання інформації державного сектора в ЄС

Політико-правові аспекти використання інформації державного сектора ЄС

Інформація державного сектора – потужний ресурс для економічного розвитку Європи. В процесі функціонування державного (суспільного) сектора економіки європейських країн накопичується величезний обсяг інформаційних ресурсів, повторне використання яких має значний економічний потенціал: сприяє створенню нових підприємств і робочих місць, наданню споживачам ширшого вибору товарів та послуг з кращим співвідношенням ціна/якість. За даними дослідження, проведеного за дорученням Європейської Комісії щодо економічного впливу цих ресурсів, загальна пряма і непряма економічна вигода від їхнього використання оцінюється в 140 млрд. євро на всій території ЄС¹⁷⁹.

Інформація державного сектора (ІДС) – це узагальнена назва інформаційних ресурсів, що зібрані і виготовляються органами державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємствами державної форми власності в процесі їхнього функціонування (наприклад, метеорологічні, картографічні, юридичні, транспортні, фінансові, економічні та інші дані).

Переважна частина цих даних може бути використана повторно або інтегруватися в нові продукти і послуги (автомобільні системи навігації, прогнози погоди, фінансові та страхові послуги тощо). Крім того, ІДС відіграє фундаментальну роль у функціонуванні внутрішнього ринку і у вільному обігу товарів, послуг та робочої сили. Дружня і легкодоступна адміністративна, правова, фінансова та інша суспільна інформація сприяє прийняттю правильних рішень суб'єктами діяльності (особливо транскордонної). Вона є дуже важливою для мобільності працюючих, а також для студентів і людей, що проживають у віддалених районах Європи.

З огляду на вищезазначене, інформація державного сектора може умовно класифікуватися як адміністративна і неадміністративна. Перша категорія має безпосереднє відношення до виконання управлінських функцій урядовими та адміністративними структурами, друга – до вирішення актуальних проблем суспільного розвитку в різних сферах життєдіяльності (географічна, транспортна, бізнесова, науково-дослідна та інші види інформації). В свою чергу, адміністративна інформація може бути розподілена на інформацію, яка є фундаментальною для

¹⁷⁹ Vickery G. Review of recent studies on PSI re-use and related market developments / Vickery G. Final Version. – Paris, 2011. – 39 p.

функціонування демократії (нормативно-правові акти, судова практика, парламентська інформація) та інформацію, яка не має такого фундаментального характеру.

Всі ці суспільно важливі для розвитку Європи інформаційні ресурси через національні законодавчі розбіжності щодо шляхів доступу до них тривалий час залишалися фрагментованими і розрізненими, що утруднювало їхнє повторне використання. В багатьох випадках значні практичні труднощі існують і до сьогодні в основному через:

- відсутність чітких правил і політик щодо повторного використання ІДС на загальноєвропейському рівні;
- консервативне мислення представників органів державного сектора;
- існування недобросовісної конкуренції у використанні ІДС;
- брак прозорості у діяльності державних органів всіх рівнів;
- високі тарифи на повторне використання ресурсів;
- існування національних мов, що теж не сприяє ширшому обігові ІДС між країнами.

Особливості започаткування політики ЄС у сфері ІДС.

Потенційна важливість інформації державного сектора як ресурсу вперше привернула увагу Європейської Комісії в середині 80-х років. Тоді в контексті програми ІМРАСТ було розпочато консультативний процес з провайдерами інформаційних ресурсів у державному та приватному секторах, а також з представниками користувачів цих ресурсів щодо створення інформаційного ринку Співтовариства та визначення вимог до інформаційної індустрії.

Підготовчі дискусії, організовані Єврокомісією за допомогою Правової консультативної ради, стали основою для появи в 1989 році “Рекомендацій щодо поліпшення взаємодії між державним і приватним секторами на інформаційному ринку”. Однак їхній вплив на політику більшості держав Євросоюзу у цій сфері виявився незначним¹⁸⁰. Наступного року була прийнята перша законодавча ініціатива в цій сфері, введена “Директивою Ради ЄС щодо свободи доступу до інформації з навколишнього середовища”, яка надавала всім фізичним і юридичним особам право доступу до державної інформації, пов’язаної з навколишнім середовищем¹⁸¹.

Якісно новий підхід до політичного вирішення проблеми намітився з підписанням Маастрихтського договору, який посприяв поліпшенню відкритості інститутів Євросоюзу. Відповідно до статті 255 “Договору про ЄС”, кожна його інституція встановлює конкретні правила доступу до своїх документів. З того часу було здійснено значні зусилля в цьому напрямі, зокрема, прийнято:

¹⁸⁰ Guidelines for improving the synergy between the public and private sectors in the information market. – Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 1989. – 13 p.

¹⁸¹ Council Directive 90/313/EEC of 7 June 1990 on the freedom of access to information on the environment // Official Journal of the European Communities. – 23.06.1990. – L 158. – P. 56-58.

- “Рішення Ради 93/731/ЕС від 20 грудня 1993 року про доступ громадськості до документів Ради”¹⁸², доповнене поправками, внесеними Рішенням 2000/527/ЕС¹⁸³;
- “Рішення Комісії 94/90/ЕССР, ЕС, Euratom від 8 лютого 1994 року про доступ громадськості до документів Комісії”¹⁸⁴, доповнене змінами, внесеними Рішенням 96/567/ЕС, ЕССР, Euratom¹⁸⁵;
- “Рішення Європейського парламенту 97/632/ЕС, ЕССР, Euratom від 10 липня 1997 року про доступ громадськості до документів Європейського Парламенту”¹⁸⁶.

В Амстердамському договорі важливість цієї проблеми була підкреслена включенням спеціальної вимоги про забезпечення прозорості діяльності європейських інституцій. До Договору була включена нова стаття, в якій зазначено, що будь-який громадянин ЄС, будь-яка фізична або юридична особа, яка офіційно здійснює свою діяльність у будь-якій з країн Євросоюзу має право на доступ до документів європейських інститутів влади (Парламенту, Ради ЄС та Комісії), а також встановлюються принципи та умови, визначені законодавством Ради і рамковими процедурах кожного з цих інститутів з позиції забезпечення максимально можливої відкритості.

Незважаючи на зазначену активність політичних інституцій ЄС та існування ініціатив у цьому напрямі в низці європейських держав, загалом в Європі на той час все ще були відсутні зрозумілі, послідовні і узгоджені принципи повторного використання ІДС. Для європейської інформаційної індустрії це означало менший рівень конкурентоспроможності порівняно з американськими корпораціями, хоча приватний сектор мав велике зацікавлення у міжнародному співробітництві з органами державного сектора щодо повторного використання ІДС, що було підтверджено дослідженнями в межах європейського пілотного проекту того часу за програмою “INFO 2000”.

Такий стан справ ставав особливо неприйнятним з огляду на політику ЄС щодо розвитку європейського інформаційного суспільства, тому Європейський Парламент у вересні 1996 року в своїй резолюції щодо Плану дій Комісії з інформаційного суспільства відзначив необхідність розвитку нових форм електронного розподілу та розповсюдження суспільної інформації для всіх громадян Європи на всіх національних рівнях.

¹⁸² Council Decision 93/731/EC of 20 December 1993 on public access to Council documents // Official Journal of the European Communities. – 31.12.1993. – L 340. – P. 43-44.

¹⁸³ Council Decision 2000/527/EC of 14 August 2000 amending Decision 93/731/EC on public access to Council documents and Council Decision 2000/23/EC on the improvement of information on the Council's legislative activities and the public register of Council documents // Official Journal of the European Communities. – 23.8.2000. – L 212. – P. 9-10.

¹⁸⁴ Commission Decision 94/90/ECSC, EC, Euratom of 8 February 1994 on public access to Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 18.2.1994. – L 46. – P. 58-61.

¹⁸⁵ Commission Decision 96/567/EC, ECSC, Euratom of 19 September 1996 amending Decision 94/90/ECSC, EC, Euratom of 8 February 1994 on public access to Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 28.9.1996. – L 247. – P. 45.

¹⁸⁶ European Parliament Decision 97/632/EC, ECSC, Euratom of 10 July 1997 on public access to European Parliament documents // Official Journal of the European Communities. – 25.9.1997. – L 263. – P. 27-29.

Промислова Рада в своїй резолюції щодо нових пріоритетів у інформаційному суспільстві в жовтні 1996 року також настійно рекомендувала членам Європейського Союзу поліпшити доступ до суспільної інформації за допомогою прискорення використання коштів і технологій інформаційного суспільства, а також сприяння партнерству між державним та приватним секторами.

Доступ до державного сектора інформації був позначений як пріоритетна проблема і в декларації міністрів на конференції з глобальних інформаційних мереж у Бонні в липні 1997 року.

Значне посилення потреби в доступі до суспільної інформації відзначалось й в межах Форуму з інформаційного суспільства (Віденська декларація від 13 листопада 1998 року).

Європейська Комісія відгукнулася на вказану проблему і запропонувала обговорити зміни до політики у сфері ІДС, викладені в Зеленій книзі “Інформація державний сектору: ключовий ресурс для Європи” від 1998 року¹⁸⁷. Наслідком цього обговорення стало Послання Єврокомісії “Електронна Європа 2002: створення стандартів ЄС для використання інформації державного сектору” з пропозицією про формування єдиних правових рамок для країн-членів у цій сфері¹⁸⁸ і Постанова Європарламенту та Ради від 30 травня 2001 року “Про доступ громадськості до документів Європейського Парламенту, Ради та Комісії”, яка імплементувала вимоги статті 255 “Договору про ЄС” і визначала принципи та межі прав на доступ до документів цих трьох інституцій¹⁸⁹.

Вказані рішення сформувавали основні передумови для подальших політичних кроків ЄС, а саме прийняття у 2003 році “Директиви про повторне використання інформації державного сектору”, яка сформувавала загальні правові рамки діяльності органів державної влади щодо процесу надання доступу до їхньої інформації для повторного використання з метою усунення дискримінаційних, монопольних бар’єрів та бар’єрів, пов’язаних з відсутністю прозорості¹⁹⁰.

Правові рамки повторного використання інформації державного сектору ЄС. Директива фактично встановила правові рамки для європейського ринку ІДС, який раніше не регулювався. Вона зробила акцент на двох ключових елементах цього внутрішнього ринку: його прозорості та чесній конкуренції на ньому. Предметом її регулювання є матеріали, що перебувають у віданні державних органів держав-членів на національному, регіональному та місцевому рівнях, а

¹⁸⁷ Public sector information : a key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM(1998)585. – Brussels : Commission of the European Communities, 1998. – 28 p.

¹⁸⁸ eEurope 2002 : Creating a EU Framework for the Exploitation of Public Sector Information. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 23.10.2001. COM (2001) 607 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2001. – 15 p.

¹⁸⁹ Regulation (EC) №1049/2001 of the European Parliament and of the Council of 30 May 2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 31.5.2001. – L 145. – P. 43-48.

¹⁹⁰ Directive 2003/98/EC of the European Parliament and of the Council of 17 November 2003 on the re-use of public sector information // Official Journal of the European Communities. – 31.12.2003. – L 345. – P. 90-96.

саме: міністерств, відомств, муніципалітетів, а також організацій, що фінансуються здебільшого або під контролем державних органів, таких як національні метеорологічні інститути. Метою Директиви є:

- сприяти створенню пан'європейських послуг, заснованих на інформації державного сектора;
- покращити ефективно транскордонне повторне використання інформації задля створення нових товарів та послуг;
- обмежити спотворення конкуренції на інформаційному ринку Співтовариства.

Основна увага в документі зосереджена на економічних аспектах інформації, а не на доступі громадян до інформації. Держави-члени ЄС закликано розвивати державні інформаційні ресурси на основі потреб повторного використання. Директива ідентифікує наступні бар'єри, що існують у цій сфері:

- спроби органів державного управління максимізувати відшкодування своїх витрат, нехтуючи вигодою для економіки в цілому;
- конкуренція між державним і приватним секторами;
- відсутність інформації про наявні ресурси;
- мислення представників органів державної влади, які не розуміють економічний потенціал повторного використання ІДС.

Згідно з положеннями Директиви, процедури для розгляду запитів щодо інформації для повторного використання повинні враховувати наступні проблемні питання: доступність, визначення вартості, прозорість, недопущення дискримінації, перехресне субсидування, ексклюзивні домовленості, ліцензування.

1. Доступність:

- документи повинні бути доступні для повторного використання у всіх форматах і всіма мовами, якими є інформація;
- де це можливо, матеріали повинні бути доступні за допомогою електронних засобів;
- обробка запитів щодо повторного використання, надання доступу до документів і, якщо необхідно, отримання ліцензій повинні виконуватись в конкретні терміни;
- для полегшення пошуку доступного матеріалу для повторного використання слід забезпечувати практичні інструменти (наприклад, списки інформаційних ресурсів чи мережевих порталів).

2. Визначення вартості:

- витрати не можуть перевищувати певного рівня (розрахунок максимального рівня повинен базуватися на основі витрат, понесених для отримання інформації, разом з розумною віддачею від інвестицій);
- державні установи повинні намагатися закладати в ціну низькі витрати (чи їхню повну відсутність);
- органи державної влади на вимогу повинні розкривати порядок розрахунку витрат.

3. Прозорість:

- прозорість умов повторного використання інформації державного сектора;
- витрати та інші умови повинні бути попередньо встановлені і опубліковані;
- зрозуміла інформація щодо підстав для відмови у разі негативного рішення, а також щодо засобів правового захисту заявників для оскарження рішень.

4. Недопущення дискримінації: умови для повторного використання не повинні бути дискримінаційними для подібних категорій ресурсів.

5. Перехресне субсидування:

- забороняється перехресне субсидування;
- якщо державні органи повторно використовують свої документи для вироблення додаткових послуг в умовах конкуренції з іншими користувачами цих документів, то в цьому випадку до всіх повинні застосовуватися рівні витрати та інші умови.

6. Ексклюзивні домовленості:

- забороняються ексклюзивні домовленості;
- ексклюзивні права можуть бути дозволені лише у виняткових випадках, коли вони необхідні для надання послуг в інтересах суспільства.

7. Ліцензування:

- наявність стандартних ліцензій в цифровому форматі;
- ліцензії не повинні необґрунтовано обмежувати можливості для повторного використання або бути використані для обмеження конкуренції.

Документ набрав чинності 31 грудня 2003 року і лише на 8 травня 2008 року всі 27 держав-членів сповістили Комісію, що вони повністю імплементували Директиву. Проте її впровадження відбувалося в різний спосіб:

- 12 країн впровадили конкретні заходи з Директиви щодо повторного використання ІДС (Бельгія, Великобританія, Греція, Ірландія, Іспанія, Італія, Кіпр, Люксембург, Мальта, Німеччина, Румунія, Швеція);
- 3 країни поєднали нові заходи щодо повторного використання ІДС із законодавством, що передувало Директиві (Австрія, Данія, Словенія) і 8 країн адаптували свою законодавчу базу щодо доступу до документів держсектора до норм Директиви (Болгарія, Латвія, Литва, Нідерланди, Португалія, Фінляндія, Франція, Чехія);
- 4 країни впровадили тільки заходи, що передували прийняттю Директиви, без конкретних положень щодо повторного використання ІДС (Естонія, Польща, Словаччина, Угорщина);
- 5 країн (Австрія, Бельгія, Португалія, Іспанія та Люксембург) транспонували Директиву після звернення 22 грудня 2006 року Єврокомісії до Європейського Суду із звинуваченням у невиконанні Директиви у встановлені терміни.

Оскільки Єврокомісія є гарантом правильного застосування законодавства Співтовариства, вона може застосовувати певні процедури щодо порушень державами-членами його положень. Будь-хто може подати скаргу до Комісії проти держави-члена про будь-яку національну норму (законів, правил та адміністративних дій) або адміністративну практику, яку він вважає несумісною з законодавством Співтовариства. За невиконання положень Директиви на сьогодні відкрито справи проти 3 країн (Польща, Словаччина, Естонія).

В контексті аналізу правових рамок повторного використання інформації державного сектора ЄС слід звернути увагу й на особливості регулювання доступу до екологічної інформації. Цей аспект ІДС регламентує “Директива про вільний доступ до екологічної інформації” (2003/4/ЄС) від 28 січня 2003 року. Вона гарантує право громадян на доступ до екологічної інформації, що перебуває у віданні державних органів і встановлює основні терміни та умови максимально широкої її доступності і поширення. Ця інформація включає¹⁹¹:

- міжнародні договори, конвенції і угоди Співтовариства, національне, регіональне і місцеве законодавство щодо навколишнього середовища;
- політики, програми та плани екологічного спрямування;
- доповіді про стан навколишнього середовища (публікуються принаймні раз на чотири роки);
- дані про діяльність, яка впливає на навколишнє середовище;
- екологічні дозволи та угоди;
- екологічні експертизи та оцінки ризиків.

Держави-члени зобов'язані забезпечити, щоб екологічна інформація, що виробляється державними органами чи підготовлена для них, була доступна будь-якому заявникові (фізичній чи юридичній особі), за запитом і без необхідності формулювання інтересу. Вони також повинні гарантувати, що чиновники надаватимуть допомогу громадськості в отриманні доступу до інформації; списки органів державної влади є загальнодоступними; право на доступ до екологічної інформації може бути ефективно реалізоване.

Ще однією важливою складовою інформації державного сектора, яка може бути використана, зокрема, в продуктах і послугах для допомоги у поліпшенні стану навколишнього середовища є просторові дані (дані у вигляді 2-D чи 3-D зображення) – це інформація про місцезнаходження, форму і взаємозв'язки географічних об'єктів, представлена у вигляді координат і опису топології.

Рада ЄС та Європейський Парламент 14 березня 2007 року прийняли “Директиву про створення інфраструктури просторової інформації в Європейському Співтоваристві (INSPIRE)”, яка зосереджена на інформації, необхідній для контролю і поліпшення стану навколишнього середовища, зокрема, повітря, води, ґрунтів і природних ландшафтів.

¹⁹¹ Directive 2003/4/EC of the European Parliament and of the Council of 28 January 2003 on public access to environmental information and repealing Council Directive 90/313/EEC // Official Journal of the European Communities. – 14.2.2003. – L 41. – P. 26-32.

Вона також відкрита для використання в інших секторах, таких як сільське господарство, транспорт і енергетика. Директива визначає 34 тематики просторових даних, необхідних для проведення прикладних екологічних досліджень з ключовими компонентами, визначеними через технічні правила реалізації¹⁹².

Для того, щоб інфраструктури просторових даних держав-членів були сумісними і використовувались в транскордонному контексті Співтовариства, Директива вимагає прийняття загальних “Правил реалізації” у визначених сферах (метадані, опис даних, мережеві послуги, дані і служба розподілу та системи моніторингу і звітності). Ці правила приймають як Рішення Комісії і є обов’язковими для виконання. Комісія надає допомогу в процесі прийняття таких правил Нормативним комітетом, що складається з представників держав-членів.

Особливості реалізації і вдосконалення політики ЄС у сфері ІДС

За впровадження політичних підходів щодо доступу і повторного використання ІДС в межах Співтовариства відповідає Єврокомісія. Завдяки її ініціативній діяльності на постійній основі відбувається моніторинг цього процесу й вдосконалення відкритості європейських інститутів влади.

Зміни у правовому регулюванні доступу до даних Європейської Комісії. Оскільки Комісія сама по собі є виробником і власником даних, що можуть бути повторно використані при створенні нових інформаційних продуктів, вона декілька разів змінювала правила їхнього використання після затвердження у лютому 1994 року. Перший раз це відбулось у вересні 1996 року (доповнення правил); потім в грудні 2001 році (вдосконалення правил і анулювання Рішення від 8 лютого 1994 року)¹⁹³; далі – в квітні 2006 року (вдосконалення правил)¹⁹⁴; і у грудні 2011 року (вдосконалення і відміна попереднього Рішення)¹⁹⁵. Останнім Рішенням з переліку ресурсів Комісії для повторного використання виключено:

- програмне забезпечення або документи, що відносяться до прав промислової власності (такі, як патенти, товарні знаки тощо);
- документи, на повторне використання яких Комісія не може надавати дозвіл через права інтелектуальної власності третіх осіб;
- документи, доступні суб’єктові відповідно до визначених норм, що регулюють привілейований доступ до документів;

¹⁹² Directive 2007/2/EC of the European Parliament and of the Council of 14 March 2007 establishing an Infrastructure for Spatial Information in the European Community (INSPIRE) // Official Journal of the European Communities. – 25.4.2007. – L 108. – P. 1-14.

¹⁹³ Commission Decision of 5 December 2001 amending its rules of procedure (notified under document number C(2001) 3714) (2001/937/EC, ECSC, Euratom) // Official Journal of the European Communities. – 29.12.2001. – L 345. – P. 94-98.

¹⁹⁴ Commission Decision of 7 April 2006 on the re-use of Commission information (2006/291/EC, Euratom) // Official Journal of the European Union. – 20.4.2006. – L 107. – P. 38-41.

¹⁹⁵ Commission Decision of 12 December 2011 on the reuse of Commission documents (2011/833/EU) // Official Journal of the European Union. – 14.12.2011. – L 330. – P. 39-42.

- конфіденційні дані;
- документи дослідницьких проектів, що продовжуються під управлінням Комісії і не публікувались або відсутні в опублікованій базі даних.

Основними ж інформаційними ресурсами Єврокомісії, доступними для повторного використання, на сьогодні є:

- законодавство ЄС електронна правова система “EurLex” (<http://eur-lex.europa.eu/>);
- інформація про тендери ЄС “Додаток Офіційного журналу Європейського Союзу” (TED) (<http://ted.europa.eu/TED/misc/chooseLanguage.do>);
- статистичні дані ЄС “Євростат” (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>);
- база даних перекладів “Генеральний директорат з перекладів” (DGT) (<http://ipsc.jrc.ec.europa.eu/index.php?id=197>);
- аудіовізуальні матеріали “Генеральний директорат з комунікацій” (DG COMM) (http://europa.eu/newsroom/index_en.htm).

Загалом, згідно із законодавством ЄС, архівні дані, старші за 30 років знаходяться у вільному доступі¹⁹⁶, а молодші – можуть надаватися відповідно до положень Постанови №1049/2001 щодо громадського доступу до документів. Деякі документи, передані до Служби історичних архівів залишаються недоступними для громадськості, а саме: засекречені документи (з обмеженим доступом, конфіденційні, таємні, цілком таємні) і документи, що містять інформацію для службового використання (персональні дані, бізнес-дані тощо). Ці документи залишаються недоступними доти, доки перестануть діяти обмеження на них (статті 2 та 3 Постанови Ради ЄС №1700/2003 від 22 вересня 2003 року).

Заходи зі сприяння повторному використанню інформації.

Щоб подолати бар'єри, які обмежують процес повторного використання інформації державного сектора, Європейська Комісія на додаток до законодавчих заходів, прийнятих для забезпечення належного застосування та імплементації Директиви, реалізує наступні заходи:

1. Розвиток “Платформи інформації європейського державного сектора” (<http://www.epsiplatform.eu/>) – веб-порталу, побудованого за принципом “єдиного вікна”, який постачає новини про європейські події в сфері ІДС, передовий досвід, приклади нових продуктів і послуг, а також судові справи щодо повторного використання ІДС. Фінансується Платформа в рамках програми Європейської Комісії “eContentplus”.
2. Функціонування “Групи експертів з інформації державного сектора”, створеної Комісією у 2002 році для обміну передовим досвідом та ініціативами, що підтримують повторне використання ІДС, а також для обговорення і вироблення рекомендацій щодо вирішення таких

¹⁹⁶ Council regulation (EC, Euratom) №1700/2003 of 22 September 2003 amending Regulation (EEC, Euratom) №354/83 concerning the opening to the public of the historical archives of the European Economic Community and the European Atomic Energy Community // Official Journal of the European Union. – 27.9.2003. – L 243. – P. 1-4.

проблем, як витрати, ексклюзивні угоди, розробка показників для оцінки розвитку ринку інформації і технологій державного сектора. Група, засідання якої відбуваються 1-2 рази на рік, складається з представників 27 держав-членів, організацій приватного сектора та експертів у сфері ІДС.

3. Фінансування проекту мережі LAPSI (<http://www.lapsi-project.eu/>), спрямованого на підвищення обізнаності та виявлення потенціалу ІДС. LAPSI є тематичною мережею, що фінансується через програму СІР-ІСТ PSP, з метою створення платформи для обговорення на високому рівні політики і стратегічних дій з усіх правових питань, пов'язаних з доступом в Інтернет і повторним використання інформації державного сектора в Європі.
4. Мережа розпочала функціонувати 25 березня 2010 року під керівництвом Політехнічного університету Турину. Проект розрахований на 30 місяців. Учасниками мережі є майже всі найвідоміші європейські вчені, які обговорюють питання, що становлять інтерес для реформування політики ЄС: проблеми, пов'язані впровадженням і застосуванням політики повторного використання ІДС; проблеми ІДС і культурного змісту; проблеми інтелектуальної власності і конкурентного законодавства в сфері ІДС; конфіденційні аспекти ІДС в приватному і публічному праві; проблема повторного використання ІДС в контексті конституційних прав, прав людини і навколишнього середовища.
5. Оцінювання наявності ексклюзивних угод в державах-членах. В низці держав-членів ексклюзивні угоди між державними органами і приватним сектором, заборонені Директивою про повторне використання ІДС, поступово згорталися до 31 грудня 2008 року. Проте до сьогодні тільки Нідерланди, Великобританія і Швеція (частково) вжили необхідні системні заходи для виявлення таких угод. Тому, відповідно до "Послання з питань застосування повторного використання інформації державного сектора – відгук про Директиві 2003/98/ЕС", Комісія розпочала процес оцінювання наявності зазначених угод в певних державах-членах¹⁹⁷.
6. Економічний аналіз. З огляду на дуже специфічний характер, сфера повторного використання інформації державного сектора виявилася дуже складною для процесу вимірювання. Для оцінки різних аспектів ІДС було проведено кілька досліджень, в тому числі й щодо її економічної цінності. Проте на сьогодні не існує єдиного, стандартизованого набору показників для вимірювання процесів у цій сфері. Тому Комісія активно проводить науково-дослідні роботи в цьому напрямі й аналізує економічну вигоду від використання ІДС¹⁹⁸.

¹⁹⁷ Re-use of Public Sector Information – Review of Directive 2003/98/EC. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. [SEC(2009) 597]. Brussels, 7.5.2009. COM(2009) 0212 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2009. – 10 p.

¹⁹⁸ Public Sector Information Economic Indicators & Economic case study on charging models. INFSO/E4 JP (2009)D/141680. – Brussels : Commission of the European Communities, 2010. – 28 p.

7. Створення порталів відкритих даних. Портали відкритих даних є одним з аспектів процесу полегшення доступу до інформації державного сектора та повторного її використання, оскільки громадянам і бізнес-структурам іноді буває важко визначити, які типи інформаційних ресурсів існують і які органи державної влади за них відповідають. Тому в своєму “Посланні щодо відкритих даних” Комісія запропонувала¹⁹⁹:

- створити в 2012 році веб-портал для інформаційних ресурсів, утримувачем яких є Єврокомісія, щоб далі розповсюдити цей досвід на інші інститути, організації і установи ЄС;
- працювати з державами-членами в питаннях узгодження форматів даних та досягнення інтеоперабельності між існуючими сайтами;
- створити загальноєвропейський єдиний портал, який би поєднував між собою інформаційні ресурси, що утримуються в інститутах, органах та установами ЄС і держав-членів.

З метою практичної реалізації вказаних пропозицій в липні 2012 року було оголошено тендер “Портал відкритих даних Комісії”, а на початку серпня тендер зорієнтований на “Підтримку послуг для інформації державного сектора і політики відкритих даних – SMART 2012/0107”.

На реалізацію цієї тематики зорієнтовані також і дослідницькі проекти 7-ї Рамкової програми науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт, такі як:

- “LOD2 Пов’язані відкриті дані 2” – комплексний проект, спрямований на використання всесвітньої мережі в якості платформи для інтеграції даних та інформації для розширення доступу громадськості до електронних даних, що генеруються європейськими, національними та регіональними органами влади (<http://lod2.eu/Welcome.html>);
- “Цілодобово пов’язані відкриті дані” (LATC) – проект, спрямований на: підтримку публікації і використання пов’язаних відкритих даних; вдосконалення інфраструктури для моніторингу використання і підвищення якості пов’язаних відкритих даних; зниження бар’єрів доступу до даних для видавців і споживачів; розробку бібліотеки інструментів обробки відкритих джерел даних; експерименти з обробки пов’язаних даних в комбінації з даними ЄС і підтримку Співтовариства навчальною літературою та найкращим досвідом (<http://latc-project.eu/>).

Вдосконалення політики ЄС щодо доступу і повторного використання інформації державного сектора. З огляду на проблеми в розвитку сфери Комісія в квітні-липні 2007 року провела

¹⁹⁹ Open data. An engine for innovation, growth and transparent governance. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 12.12.2011. COM(2011) 882 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 13 p.

консультації з питання перегляду Постанови №1049/2001 “Про доступ громадськості до документів Європейського Парламенту, Ради та Комісії”.

Відправним пунктом для цих консультацій стала публікація Зеленої Книги “Публічний доступ до документів, що знаходяться в установах Європейського Співтовариства”, яка надала можливість будь-яким зацікавленим особам, окремим громадянам, неурядовим організаціям, представникам бізнесу, державним органам висловити своє бачення шляхів вдосконалення політики ЄС з даного питання. В Книзі підбито підсумки здійснення регулювання та викладалися деякі варіанти вдосконалення законодавства і практичних заходів, спрямованих на підвищення прозорості в європейських інститутах²⁰⁰.

За результатами обговорення²⁰¹ Комісія двічі висловила свої пропозиції про перегляд Постанови 1049/2001: перший раз 30 квітня 2008 року (пропонувалось ввести низку істотних поправок, що уточнювали б інтерпретацію положень Постанови), другий – 21 березня 2011 року (з метою адаптації Постанови 1049/2001 до формальних вимог Лісабонського договору пропонувалось розширити її інституційні рамки на всі установи, органи, підрозділи і агентства ЄС, з деякими обмеженнями з боку Європейського Суду, Європейського центрального банку та Європейського інвестиційного банку). Також свої зауваження і пропозиції висловили Європарламент та Рада ЄС. На сьогодні всі три інституції ЄС підтримують регулярні контакти на адміністративному рівні для забезпечення послідовного застосування існуючої постанови. Хоча Комісія в грудні 2011 року вже прийняла Рішення про введення нових правил щодо повторного використання документів, якими вона володіє²⁰².

Слід зазначити, що після дев'яти років безперервного збільшення кількість запитів на доступ до документів Єврокомісії в 2010 і 2011 роках залишилася на тому ж рівні (близько 6500 запитів на рік). На думку політиків, така стабілізація обсягу запитів є ознакою того, що право на доступ досягло значного рівня суспільного визнання серед європейських громадян, представників громадянського суспільства та економічної сфери, що сприяє покращенню їхньої участі у формуванні європейської політики²⁰³.

Вдосконалення політики ЄС відбувається також і в аспекті повторного використання інформації державного сектора. Внаслідок розгляду практики застосування правил ЄС щодо ІДС у 2009 році, Комісія

²⁰⁰ Public Access to Documents held by institutions of the European Community. A review. Green Paper. Brussels, 18.4.2007. COM(2007) 185 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2007. – 20 p.

²⁰¹ Report on the Outcome of the Public Consultation on the Review of Regulation (EC) №1049/2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents. Commission Staff Working Document. Brussels, 16.1.2008. SEC(2008) 29/2. – Brussels : Commission of the European Communities, 2008. – 28 p.

²⁰² Commission Decision of 12 December 2011 on the reuse of Commission documents (2011/833/EU) // Official Journal of the European Union. – 14.12.2011. – L 330. – P. 39-42.

²⁰³ Report from the Commission on the application in 2011 of Regulation (EC) №1049/2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents. Brussels, 2.8.2012. COM(2012) 429 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2012. – 14 p.

констатувала позитивну динаміку повторного використання вказаного ресурсу. Водночас вона також з'ясувала, що для реалізації потенціалу ІДС для економіки ЄС в повній мірі державам-членам необхідно усунути існуючі бар'єри²⁰⁴.

При підготовці до перегляду Директиви щодо використання інформації в 2010 році Комісія провела й консультації з громадськістю, а також доручила здійснити:

- огляд останніх досліджень щодо повторного використання ІДС і пов'язаних з ним змін на ринку²⁰⁵;
- "оцінку різних моделей забезпечення і видатків на інформацію державного сектора"²⁰⁶;
- дослідження щодо повторного використання ІДС у сфері культури²⁰⁷.

12 грудня 2011 року Європейська Комісія презентувала стратегію для європейської політики щодо відкритих даних, а також пропозиції про перегляд "Директиви про повторне використання інформації державного сектора" від 2003 року. В запропонованій стратегії викладені чіткі правила покращення процесу використання офіційної інформації, що спрощує для бізнесу і громадян процеси пошуку і отримання інформації, якою володіють органи державного сектора в державах-членах і сама Європейська Комісія²⁰⁸. Пакет заходів для подолання існуючих бар'єрів і фрагментації щодо державних інформаційних ресурсів на всій території ЄС складається з трьох взаємопов'язаних напрямів діяльності²⁰⁹:

- адаптація правової бази для даних повторного використання ("Пропозиція про перегляд Директиви і Рішення Комісії щодо повторного використання власної інформації");
- мобілізація фінансових інструментів на підтримку відкритих даних і розгортання дій, таких як створення європейських порталів даних;
- сприяння координації та обміну досвідом між державами-членами.

Пропозиція ж щодо перегляду Директиви, спрямована на подальше відкриття ринку для послуг на основі інформації державного сектора. Зміни стосуються рукописних текстів, баз даних, аудіофайлів і фрагментів

²⁰⁴ Re-use of Public Sector Information : review of Directive 2003/98/EC. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. [SEC(2009) 597]. Brussels, 7.5.2009. COM(2009)0212 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2009. – 10 p.

²⁰⁵ Vickery G. Review of recent studies on PSI re-use and related market developments / Vickery G. Final Version. – Paris, 2011. – 39 p.

²⁰⁶ POPSIS. Pricing Of Public Sector Information Study. Summary Report, October 2011. – Brussels : European Commission, Information Society and Media Directorate-General, 2011. – 86 p.

²⁰⁷ Clapton G. PSI re-use in the cultural sector / Clapton G., Hammond M., Poole N. Final report. CC462D011-1.1. 10 May 2011. – London : Curtis+Cartwright Consulting Limited, 2011. – 41 p.

²⁰⁸ Digital Agenda : Turning government data into gold. European Commission – Press release. IP/11/1524. Brussels, 12th December 2011. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 2 p.

²⁰⁹ Open data. An engine for innovation, growth and transparent governance. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 12.12.2011. COM(2011) 882 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 13 p.

фільмів і не торкнуться інформації освітньої, наукової і культурної сфери, а також сфери телерадіомовлення. Пропозиція передбачає^{210, 211}:

- введення у сферу застосування Директиви нових установ, таких як бібліотеки (в тому числі й університетські), музеї та архіви;
- обмеження зборів, які можуть стягуватися державними органами;
- запровадження незалежного нагляду за правилами повторного використання у державах-членах;
- створення стандартів електронних форматів для інформації, що знаходиться у розпорядженні державних органів.

Зміни до Директиви тепер обговорюється Європейським Парламентом та Радою ЄС. Європейська тематична мережа з правових аспектів інформації державного сектора (LAPSI) в січні 2012 року організувала проведення у Брюсселі 2-ї громадської конференції щодо обговорення політичних рекомендацій з різних аспектів відкритих даних та повторного використання інформації державного сектора²¹². А навесні 2012 року Комісія зробила значний крок в напрямі створення єдиного місця доступу до даних для повторного використання з усіх інститутів, органів та установ ЄС і національних урядів. Вона запустила веб-портал, який полегшив для промисловості і громадян пошук даних Єврокомісії.

Таким чином, політичне керівництво Європейського Союзу розглядає інформаційні ресурси, що перебувають у розпорядженні органів державного управління держав-членів як один з найпотужніших чинників подальшого економічного розвитку. Проте на сьогодні процес реалізації потенціалу інформації державного сектора стримуються низкою бар'єрів, пов'язаних з відсутністю чіткої політики, консервативним мисленням чиновників, недобросовісною конкуренцією, браком прозорості та високими тарифами.

Хоча важливість політичного врегулювання проблем в цій сфері була усвідомлена Європейською Комісією ще в середині 1980-х років, лише з підписанням Маастрихтського договору розпочався реальний процес формування правового забезпечення, яке згодом поліпшило відкритість інститутів Євросоюзу. З кінця 90-х років минулого століття проблема доступу до інформації державного сектора та її повторне використання активно розглядалось політиками ЄС також в контексті політики розвитку європейського інформаційного суспільства.

Правові рамки для доступу до інформації інституцій ЄС були встановлені в 2001 році Постановою Європарламенту та Ради 1049/2001 "Про доступ громадськості до документів Європейського Парламенту,

²¹⁰ Digital Agenda : Commission's Open Data Strategy, Questions & answers. European Commission – Press release. MEMO/11/891. Brussels, 12th December 2011. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 6 p.

²¹¹ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council amending Directive 2003/98/EC on re-use of public sector information. (Text with EEA relevance). COM(2011) 877 final. 2011/0430 (COD). {SEC(2011) 1551 final} {SEC(2011) 1552 final}. Brussels, 12.12.2011. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 19 p.

²¹² A First Discussion after the Proposal for a Revision of Directive 2003/98/EC on PSI Re-Use & 3rd Award on the Most User-friendly PSI Portal. LAPSI 2nd Public Conference. Bruxelles – 23 and 24/1/2012. Programme. – Brussels : The European Thematic network on Legal Aspects of Public Sector Information, 2012. – 4 p.

Ради та Комісії”, а для європейського ринку інформаційних ресурсів держсектора ЄС – у 2003 році з прийняттям “Директиви про повторне використання інформації державного сектора”. Директива акцентувала увагу на економічних аспектах інформації і враховувала такі проблемні питання її використання, як доступність, визначення вартості, прозорість, недопущення дискримінації, перехресне субсидування, ексклюзивні домовленості, ліцензування. Положення Директиви були імплементовані, з певними особливостями, в усіх державах-членах, але процес застосування законодавства на національних рівнях й досі супроводжується деякими труднощами.

Правові рамки регулювання доступу і повторного використання інформації державного сектора ЄС враховують також і особливості функціонування екологічної інформації (“Директива про вільний доступ до екологічної інформації”) і просторових даних (“Директива про створення інфраструктури просторової інформації в Європейському Співтоваристві (INSPIRE)”).

Європейська Комісія не тільки відповідає за впровадження політики у вказаній сфері, вона є виробником і власником даних, що можуть бути повторно використані при створенні нових інформаційних продуктів. Правове регулювання доступу до даних Єврокомісії активно вдосконалювалось протягом усього періоду формування політики у сфері використання інформації державного сектора.

Практична діяльність Європейської Комісії в цій сфері пов’язана з розвитком “Платформи інформації європейського державного сектора”; функціонуванням “Групи експертів з інформації державного сектора”; фінансуванням проекту мережі LAPSI; оцінюванням наявності ексклюзивних угод в державах-членах; економічним аналізом ефективності використання інформації державного сектора; створенням порталів відкритих даних.

З 2007 року ЄС розпочав заходи щодо вдосконалення своєї політики в зазначеній сфері, наслідком яких стало вироблення стратегії для європейської політики щодо відкритих даних, в якій викладені чіткі правила покращення процесу використання офіційної інформації і пропозиції про перегляд Постанови 1049/2001 від 2001 року і Директиви 2003/98/ЄС від 2003 року, спрямовані на подальше відкриття ринку для послуг на основі інформації державного сектора.

Завдання

- (а) Вкажіть основні етапи формування політики Європейського Союзу у сфері використання інформації державного сектора.
- (б) Охарактеризуйте основні проблемні аспекти регулювання сфери інформації державного сектора, відображені в “Директиві про повторне використання інформації державного сектора” від 2003 року.
- (в) Визначте основні напрями реалізації стратегії для європейської політики щодо відкритих даних, запропонованої Європейською Комісією у Посланні “Відкриті дані. Двигун для інновацій, зростання та прозорості управління” від 12 грудня 2011 року.

Глава 2.4.

Політика ЄС щодо захисту персональних даних

Етапи формування політики ЄС щодо захисту персональних даних

В умовах розвитку інформаційного глобалізму право на захист персональних даних перетворюється на одне з фундаментальних прав і свобод людини. Воно має певну схожість з правом на недоторканність приватного життя, проте відмінне від нього, оскільки передбачає справедливу і законну обробку даних про громадян незалежно від їхнього характеру та сфери використання. Використання персональних даних органами державної влади, комерційними та громадськими організаціями суттєво посилює ризик несанкціонованого втручання сторонніх осіб в особисту сферу людини, створює загрозу порушення одного з її основоположних природних прав – права на недоторканність приватного життя.

В політичній практиці Європейського Союзу термін “персональні дані” розглядається як інформація (зафіксована на матеріальному носії) про конкретну особу, що ототожнена або може бути ототожненою з нею. До персональних даних відносяться біографічні дані, особисті характеристики, відомості про сімейний, соціальний, службовий, фінансовий стан, освіту, професію, стан здоров'я тощо. Обробка персональних даних означає будь-яку операцію чи сукупність операцій, що здійснюються з персональними даними (за допомогою чи без допомоги автоматизованих засобів), таких як збір, реєстрація, організація, зберігання, адаптація чи зміна, пошук, консультація, використання, розкриття за допомогою передачі, поширення чи іншого надання, упорядкування чи комбінування, блокування, стирання чи знищення²¹³.

Визначення загальних підходів до захисту персональних даних. Історично склалося, що започаткування політики ЄС у сфері захисту даних ґрунтувалося на спробах європейських країн контролювати неправильне використання особистих даних у контексті права на недоторканність приватного життя. Проте стрімкий розвиток інформаційних технологій, активний збір та обробка персональних даних як у сфері приватного життя, так і в публічних відносинах індивідів з організаціями та владними структурами помітно змінили підходи до визначення змісту категорії персональних даних. Дана категорія почала стрімко вириватися за межі приватного життя. З урахуванням цього в

²¹³ Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 23.11.1995. – L 281. – P. 31-50.

європейській політиці поступово починає формуватися самостійний напрям, пов'язаний із захистом персональних даних.

Розвиток норм про захист персональних даних в європейському праві (“Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод” (1950), “Конвенція про захист осіб стосовно автоматизованої обробки даних особистого характеру” (1981)) створив необхідні передумови для відповідних кроків Європейського Союзу щодо політичного врегулювання проблемних питань захисту персональних даних в межах Співтовариства.

Таким кроком стало прийняття в жовтні 1995 року Директиви 95/46/ЄС “Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних”, основоположного документа в галузі збору, обробки і захисту даних особистого характеру в ЄС, який встановлює вимоги до законодавства держав-членів, визначає поняття персональних даних, причини їхнього захисту, порядок доступу до них та санкції за порушення законодавства у цій галузі.

Директива була підготовлена і прийнята на основі аналізу розвитку ринкових відносин, проведеного групою фахівців під керівництвом, на той час, Комісара ЄС із захисту персональних даних Мартіна Бангемана, на замовлення Європейської Ради в 1994 році. Звіт групи М. Бангемана представляв собою маніфест побудови інформаційного суспільства і мав назву “Європа і глобальне інформаційне суспільство. Рекомендації Європейській Раді”.

Згодом, в 2003 році, до Директиви були внесені зміни, які корегували повноваження Комісії в питанні імплементації вимог документу²¹⁴. Сам же процес імплементації на національному рівні держав-членів затягнувся на досить значний період (лише в 2007 році Комісія констатувала, що всі держави-члени узгодили своє законодавство з положеннями Директиви)²¹⁵.

Дбаючи про розвиток створення простору свободи, безпеки і співробітництва в країнах-членах, Європейський Парламент і Рада у грудні 2000 року ухвалили “Хартію основних прав Європейського Союзу”, в якій захисту права на повагу до приватного життя і захисту персональних даних присвячено дві статті. Стаття 7 наголошує на праві кожного на повагу до його приватного і сімейного життя, житла та кореспонденції, а наступна стаття 8 містить квінтесенцію принципів захисту персональних даних²¹⁶:

- кожна людина має право на захист персональних даних стосовно своєї особи;

²¹⁴ Regulation (EC) №1882/2003 of the European Parliament and of the Council of 29 September 2003 adapting to Council Decision 1999/468/EC the provisions relating to committees which assist the Commission in the exercise of its implementing powers laid down in instruments subject to the procedure referred to in Article 251 of the EC Treaty // Official Journal of European Communities. – 31.10.2003. – L 284. – P. 1-53.

²¹⁵ Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on the follow-up of the Work Programme for better implementation of the Data Protection Directive. Brussels, 7.3.2007. COM(2007) 87 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2007 – 11 p.

²¹⁶ Charter of Fundamental Rights of the European Union // Official Journal of the European Union. – 30.3.2010. – C 83. – P. 389-403.

- такі дані можуть збиратися виключно для спеціально визначених цілей і на підставі попередньої згоди зацікавленої особи або на іншій законній підставі, передбаченій законодавством. Кожна людина має право вільного доступу до даних, зібраних щодо її особи, та право на виправлення таких даних;
- дотримання цих правил має контролюватися незалежним органом.

Вказані положення Директиви і Хартії спонукали європейських політиків й до врегулювання процесу забезпечення захисту персональних даних в установах і органах самого Європейського Союзу. Тому “Постановою ЄС №45/2001 Європейського Парламенту і Ради від 18 грудня 2000 року про захист фізичних осіб стосовно обробки персональних даних установами та органами Співтовариства та про вільне переміщення таких даних” були визначені умови опрацювання даних відповідно до основоположних принципів, закладених у попередніх документах. Ця постанова також передбачала створення незалежного “Європейського органу з захисту даних”, який відповідав би за контроль правильності застосування правил захисту даних інститутами ЄС і органів²¹⁷.

Визначення підходів до захисту персональних даних в електронному середовищі. Поява нових проблем, зумовлених вдосконаленням інформаційних технологій і стиранням кордонів передачі даних, а також початком збору і накопичення нових видів персональних даних, таких як, наприклад, біометричні дані, спонукала Європейський Союз до активізації своєї політики щодо захисту персональних даних в електронному середовищі.

Ще у 1997 році ЄС прийняв спеціальну “Директиву 97/66/ЄС про захист недоторканності приватного життя і обробку персональних даних у сфері телекомунікацій, в якій до врегулювання низки проблемних питань конфіденційності, пов’язаних із телекомунікаційними мережами і послугами застосовувались принципи Директиви 95/46/ЄС²¹⁸. Ця директива, як складова нової нормативної бази для регулювання сектора електронних комунікацій, згодом була оновлена з урахуванням технічного прогресу, щоб забезпечити однаковий рівень захисту приватного життя для всіх видів комунікацій через публічні мережі, незалежно від виду технології.

Нове покоління європейського законодавства про захист персональних даних пов’язане з “Директивою 2002/58/ЄС про обробку персональних даних та захист конфіденційності і особистої таємниці у сфері електронних комунікацій”, яка доповнює дію Директиви 95/46/ЄС. Зазначена директива стала складовою “Телекомунікаційного пакета”, нової законодавчої бази, призначеної для регулювання сектора

²¹⁷ Regulation (EC) №45/2001 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 12.1.2001. – L 8. – P. 1-22.

²¹⁸ Directive 97/66/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the telecommunications sector // Official Journal of European Communities. – 30.1.1998. – L 24. – P. 1-8.

електронних комунікацій. Основною метою нового документа є забезпечення захисту прав і свобод користувачів засобів електронних комунікацій щодо їх персональних даних та захист права на особисту таємницю, а також мінімізація обробки персональних даних та стимулювання використання анонімних даних там, де це можливо²¹⁹. В подальшому до Директиви вносились зміни в 2006²²⁰ і 2009²²¹ роках.

Також з метою стимулювання захисту даних за допомогою технологій підвищення конфіденційності, в контексті розробки стратегії безпеки в інформаційному суспільстві, Єврокомісія в травні 2007 року зверталася до Європейського Парламенту і Ради з пропозицією визначити конкретні завдання і заходи для досягнення кращого захисту недоторканності приватного життя через використання інформаційних та комунікаційних технологій²²².

Слід зазначити, що впродовж всього періоду розвитку політики ЄС у сфері захисту персональних даних підчас імплементації узгоджених рішень в країнах-членах виникали спірні питання, які обговорювалися на різних політичних рівнях і навіть виносилися на розгляд Суду Європейських Співтовариств. Законодавча практика, практичне застосування рішень та судова практика країн ЄС, таким чином, сформували загальноєвропейський досвід захисту основних прав і свобод, а також сприяють подальшому розвитку та внесенню змін, що диктуються реальністю, до європейської політики в цій сфері.

Проблемні питання захисту персональних даних в політиці ЄС і підходи до їхнього вирішення

Основоположні аспекти правового захисту персональних даних в Європейському Союзі. Згідно з положеннями Директивою 95/46/ЄС, європейський підхід до захисту персональних даних можна визначити як “забезпечення єдиним механізмом виконання”. Правила, запропоновані Директивою вимагають, щоб індивіди надавали свою “повідомлену згоду” на вторинне використання персональних даних, у тому числі й при зміні цілі. На практиці це означає, що суб’єкт даних має виявити бажання на будь-яке подальше використання за, так звану,

²¹⁹ Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications) // Official Journal of European Communities. – 31.07.2002. – L 201. – P. 37-47.

²²⁰ Directive 2006/24/EC of the European Parliament and of the Council of 15 March 2006 on the retention of data generated or processed in connection with the provision of publicly available electronic communications services or of public communications networks and amending Directive 2002/58/EC // Official Journal of European Communities. – 13.4.2006. – L 105. – P. 54-63.

²²¹ Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) №2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws // Official Journal of European Communities. – 18.12.2009. – L 337. – P. 11-36.

²²² Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on Promoting Data Protection by Privacy Enhancing Technologies (PETs). Brussels, 2.5.2007. COM(2007) 228 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2007. – 10 p.

формулою “opt in”. Проте процес впровадження Директиви супроводжувався протидією з боку бізнесових кіл, для яких зручнішою є “пасивна” форма, коли особу повідомляють про можливість вторинного використання персональних даних, а їй надається можливість заперечувати такому використанню чи обміну, що відповідає формулі “opt out”. До речі, саме така процедура передбачена законодавством Сполучених Штатів Америки.

Запозичивши національні розробки країн Європейського Союзу, Директива розширила коло прав суб'єктів даних. Так, стаття 11 встановлює, що у разі отримання персональних даних не від самого суб'єкта даних, а від інших джерел, суб'єкт даних має бути повідомлений про цілі збору та обробки, їхніх одержувачів, наявність права доступу та виправлення даних. Стаття 12 передбачає право суб'єкта даних вимагати повідомлення третім особам про зміну, знищення чи блокування інформації, повідомленої до цього, а стаття 14 надає особі право заперечувати здійснення обробки персональних даних за певних обставин та забороняти використання даних з метою рекламної діяльності чи ринкових досліджень.

Цим документом також встановлюється процедура повідомлення контролером про обробку персональних даних до наглядової інстанції. Відповідні відомості вносяться до реєстру, який веде наглядовий орган. Така процедура має на меті забезпечити гласність цілей обробки й основних умов її здійснення для перевірки на відповідність положенням національного законодавства. Запроваджено також процедуру попереднього контролю, за якою держави мають встановлювати, які обробки здатні становити особливий ризик для прав осіб, з метою їхньому запобіганню (стаття 20). Крім того, передбачено механізм внутрішнього контролю за обробкою: обробник зобов'язаний призначити службовця, який буде контролювати додержання правил обробки.

Передбачено, що персональні дані можуть оброблятися тільки за умови, коли суб'єкт даних недвозначно дав свою згоду та обробка необхідна для:

- виконання контракту, стороною якого є суб'єкт даних, чи для вживання заходів на прохання суб'єкта даних до підписання контракту;
- дотримання правового зобов'язання, яким зобов'язаний контролер;
- захисту життєво важливих інтересів суб'єкта даних;
- виконання завдання, що здійснюється в суспільних інтересах, чи при виконанні офіційних повноважень, якими наділений контролер або третя сторона, якій надаються дані;
- з метою законних інтересів контролера чи третьої сторони або сторін, для яких надаються дані, крім випадків, коли над такими інтересами переважають інтереси основних прав і свобод суб'єкта даних, що вимагають захисту згідно з пунктом 1 статті 7.

Низка особливостей існує при захисті персональних даних в електронному середовищі. Так, “Директива 2002/58/ЕС про обробку

персональних даних та захист конфіденційності і особистої таємниці у сфері електронних комунікацій” закликає провайдерів і операторів електронних мереж до максимального захисту безпеки їхніх послуг, а також до своєчасного та безоплатного інформування абонентів мереж про можливі ризики порушення безпеки мережі. Згода користувача при використанні засобів електронних комунікацій залишається однією з основних вимог при зборі та обробці даних. Користувач повинен висловити свою очевидну згоду на надання персональних даних будь-яким доступним і вільним способом. Багато з положень європейського законодавства на сьогодні використовуються розробниками термінального обладнання та програмного забезпечення, що здійснює передачу даних у відкритих мережах.

Загалом щодо національного законодавства європейських країн, яке регулює відносини, пов'язані з обробкою та захистом персональних даних, можна виокремити наступні загальні риси²²³:

- захист персональних даних осіб від несанкціонованого доступу до них з боку інших осіб, у тому числі й представників державних органів і служб, що не мають на це необхідних повноважень;
- забезпечення збереження, цілісності та достовірності даних у процесі роботи з ними, у тому числі й при передачі по міжнародних телекомунікаціях;
- забезпечення належного правового режиму цих даних під час роботи з ними для різних категорій суб'єктів персональних даних;
- забезпечення контролю за використанням персональних даних з боку самого суб'єкта;
- створення спеціальної незалежної структури з метою забезпечення ефективного контролю за дотриманням прав суб'єкта персональних даних.

Межі захисту персональних даних. Європейським законодавством встановлено певні правові обмеження дії норм про захист персональних даних. До подібних обмежень належать: обробка даних, яка виконується винятково з метою журналістики, або артистичного (художнього), або літературного вираження (творчості). Свобода слова як одна з основних свобод громадян ЄС не може бути порушена правом на захист персональних даних. Під виняткове регулювання підпадають також ситуації, при яких виконуються операції з обробки даних, необхідні для балансування права на захист недоторканості приватного життя і положень права, що гарантують свободу слова.

Крім того, обмеження можуть бути встановлені з метою національної безпеки, оборони, публічної безпеки, запобігання та розслідування злочинів, у тому числі переслідування злочинців, а також порушень професійних кодексів поведінки; захисту фінансового чи економічного інтересів країни-учасниці ЄС, включаючи грошові, бюджетні та податкові питання; моніторингу, нагляду і виконання інших

²²³ Мелюхин И.С. Информационное общество : истоки, проблемы, тенденции развития / Мелюхин И.С. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1999. – С.137.

регулятивних державних завдань в цілях, зазначених вище; захисту прав і законних інтересів суб'єктів даних.

Крім того, законодавство допускає винятки щодо обробки персональних даних з науковою метою або для статистичних досліджень, що часто призводить до можливості зловживання правом. Директива 95/46/ЄС не вказує однозначно на офіційний характер статистики, в рамках якої можливий збір та обробка персональних даних. Формальний статистичний характер цілей використання ними персональних даних відкриває широкі можливості для збору і зберігання інформації з комерційною метою, нехтуючи згодою суб'єктів даних.

Забораються обробка персональних даних, що вказують на расове чи етнічне походження, політичні погляди, релігійні чи філософські переконання, профспілкове членство, здоров'я чи статеве життя людини.

Передача персональних даних іншій країні. Передача персональних даних іншій країні відбувається за особливими правилами. Зокрема, передача персональних даних третій країні, що не забезпечує адекватного рівня захисту, повинна бути заборонена. Адекватність рівня захисту, наданого третьою країною, розглядається у світлі всіх обставин сукупності операцій з передачі даних; особлива увага звертається на характер даних, мету і тривалість запропонованих операцій з обробки, країну походження даних і країну кінцевого їхнього призначення, загальні та галузеві норми права, що діють у третій країні, професійні правила та заходи безпеки, що виконуються в цій країні²²⁴.

Єврокомісія розробила стандартні договірні умови для передачі персональних даних третім країнам. Її Рішення зобов'язує держави-члени переконатися в тому, що компанії чи органи, які використовують ці стандартні умови в контрактах, пов'язаних з передачею персональних даних до третіх країн, забезпечують “адекватний рівень захисту” цих даних²²⁵.

Новий стандарт договірних положень, які компанії можуть використовувати для забезпечення адекватних гарантій при передачі персональних даних з ЄС у треті країни, Комісія схвалила в грудні 2004 року. Ці положення були додані до вже існуючих в рамках попереднього рішення Комісії у червні 2001 р.²²⁶

Принципи захисту персональних даних в політиці ЄС. “Директива ЄС 95/46/ЄС про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних” закріпила декілька основних принципів захисту персональних даних, згідно з якими повинні діяти “контролери даних” – особи чи організації, які визначають

²²⁴ Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 23.11.1995. – L 281. – P. 31-50.

²²⁵ Commission Decision 2001/497/EC of 15 June 2001 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries under Directive 95/46/EC // Official Journal of European Communities. – 04.07.2001. L 181. – P. 14-21.

²²⁶ Commission Decision 2004/915/EC of 27 December 2004 amending Decision 2001/497/EC as regards the introduction of an alternative set of standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries // Official Journal of European Communities. – 29.12.2004. – L 385. – P. 74-84.

цілі та способи обробки персональних даних. Країни-учасниці ЄС повинні забезпечити реалізацію наступних основних принципів²²⁷:

- персональні дані обробляють сумлінно і законно (принцип “законності”);
- персональні дані збирають для визначених, чітких та законних цілей і не можуть бути в подальшому оброблені в спосіб, не сумісний з даними цілями. Подальша обробка даних в історичних, статистичних чи наукових цілях не розглядається як несумісна, якщо держави-члени забезпечують відповідні гарантії (принцип “цільової визначеності”);
- персональні дані повинні відповідати цілям, для яких їх збирають та обробляють, і не бути надмірними відносно цих цілей (принцип “мінімальності”);
- персональні дані повинні бути точними і в разі необхідності оновлюватися; слід вжити всіх розумних заходів, щоб гарантувати, що дані, які є неточними чи неповними, з урахуванням цілей, заради яких вони зібрані чи заради яких вони надалі обробляються, стиралися чи виправлялися (принцип “якості інформації”);
- зберігатися у формі, що дає змогу встановлювати особу суб’єктів даних не довше, ніж це необхідно для цілей, заради яких дані були зібрані чи заради яких вони надалі обробляються. Держави-члени встановлюють відповідні гарантії для персональних даних, що зберігаються впродовж більш тривалих періодів для історичного, статистичного чи наукового використання (принцип “доцільності зберігання інформації”).

Зазначені принципи введені до законодавства країн-учасниць ЄС і є орієнтирами для уповноважених органів у сфері захисту персональних даних при здійсненні ними своєї діяльності.

Основні органи ЄС реалізації політики захисту персональних даних

З огляду на функції щодо вироблення і реалізації політики в сфері захисту персональних даних, всі основні її суб’єкти можуть бути умовно розподілені на дві категорії. До першої належать Генеральні директорати Європейської Комісії, що відповідають за формування і моніторинг політики:

- Генеральний директорат з питань правосуддя (JUST) займається питаннями, пов’язаними із законодавством ЄС щодо захисту даних загалом; з Директивою 95/46/ЄС; та передачею даних третім країнам, а також забезпечує доступ до веб-сайтів національних органів із захисту даних та іншої корисної інформації;

²²⁷ Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 23.11.1995. – L 281. – P. 31-50.

- Генеральний директорат з комунікаційних мереж, змісту і технологій (CNECT) вирішує питання, пов'язаними із законодавством ЄС про захист даних щодо конфіденційності та електронних комунікацій; та Директивою 2002/58/ЄС;

До другої категорії належать уповноважені органи, що відповідають за контроль реалізації політики.

- Європейський інспектор із захисту даних, співпрацівники із захисту даних та координатори із захисту даних в Генеральних директоратах чи установах;
- Робоча група 29-ї статті;
- Національні органи із захисту персональних даних в державах-членах ЄС;
- Секретаріат для об'єднаних контролюючих органів із захисту даних.

Європейський інспектор із захисту даних (European Data Protection Supervisor, EDPS). Цей незалежний інститут із захисту даних був заснований відповідно до Постанови №45/2001, і його основним завданням є забезпечення поваги права на недоторканність приватного життя і захист персональних даних усіма інститутами та установами ЄС. Він відповідає за забезпечення застосування норм законодавства ЄС всіма структурами Організації, а також за їхнє консультування з усіх питань в цій сфері.

Також Інспектор розглядає і розслідує скарги приватних осіб, про яких або від яких збираються чи обробляються дані; володіє правом вимагати від контролерів відкриття доступу до будь-яких персональних даних і до будь-якої інформації, що має відношення до скарги; повноважний виносити зауваження або попередження контролерові даних; може вимагати виправлення, блокування, стирання чи знищення даних; володіє правом передати справу на розгляд вищих органів ЄС, Суду Європейських Співтовариств та брати участь у судовому розгляді. Інспектор користується всіма привілеями та імунітетами, передбаченими для суддів Суду Європейських Співтовариств згідно з Протоколом привілеїв та імунітетів ЄС.

Працівник із захисту даних (Data Protection Officer, DPO). Кожна установа ЄС має одного чи декількох працівників для забезпечення застосування принципів захисту персональних даних. Кожен Працівник веде реєстр всіх операцій з обробки персональних даних в його установі. Він надає консультації і рекомендації про права та обов'язки в цій сфері, а також повідомляє про небезпечну обробку персональних даних Європейського інспектора та відповідає на його запити. У критичних ситуаціях він може досліджувати питання та інциденти за запитом або за власною ініціативою²²⁸.

²²⁸ Commission Decision of 3 June 2008 adopting implementing rules concerning the Data Protection Officer pursuant to Article 24(8) of Regulation (EC) №45/2001 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data. (2008/597/EC) // Official Journal of the European Union. – 22.7.2008. – L 193. – P. 7-11.

Координатор із захисту даних у Генеральному директораті чи установі (Data Protection Co-ordinator in a DG or Service, DPC). Єврокомісія призначає Координатора в кожному директораті, де він забезпечує послідовну реалізацію Постанови 45/2001; надає консультації та необхідну допомогу; встановлює перелік додатків для обробки персональних даних в директораті і підтримує контакти та співпрацює з працівником із захисту даних. Він також представляє директорат в мережі координаторів, головою якого є працівник.

Робоча група 29-ї статті (The Article 29 Data Protection Working Party) – ще один інститут у механізмі захисту персональних даних в ЄС, що створений в 1996 році відповідно до 29-ї статті Директиви 95/46/ЄС. Місія Групи полягає у забезпеченні уніфікованого застосування вказаної Директиви за допомогою вироблення рекомендацій або підготовки робочих документів. Членами Групи є представники від різних національних органів із захисту даних, Європейський інспектор із захисту даних та представники Європейської Комісії.

Група надає для Єврокомісії особливі думки щодо рівня захисту персональних даних в країнах ЄС та в третіх країнах; консультує її щодо будь-яких запропонованих поправок до Директиви або з будь-яких додаткових чи спеціальних заходів із захисту прав і свобод фізичних осіб щодо обробки їхніх персональних даних або будь-яких інших заходів, запропонованих Співтовариством і зачіпають зазначені права і свободи; надає своєї думки щодо кодексів і правил, що приймаються на загальноєвропейському рівні^{229, 230}.

Національні органи із захисту персональних даних в державах-членах ЄС. У кожній країні ЄС засновано спеціальні органи влади, що працюють у сфері захисту персональних даних. Кожен з подібних органів є реєстратором операцій щодо збирання і обробки персональних даних і веде відповідний реєстр, заснований на принципах захисту персональних даних.

Секретаріат для об'єднаних контролюючих органів із захисту даних (Secretariat for the joint supervisory data-protection bodies) заснований Рішенням Ради 2000/641/ЖНА від 17 жовтня 2000 року відповідно до “Конвенції про створення Європейського поліцейського відомства”, “Конвенції щодо використання інформаційних технологій для митних цілей” і “Конвенції про застосування Шенгенської угоди щодо поступового скасування перевірок на спільних кордонах”. Метою даного рішення є створення єдиного, незалежного об'єднаного секретаріату для існуючих контролюючих органів. При виконанні своїх завдань новий секретаріат керується лише інструкціями від органів із захисту даних, створених відповідно до вказаних конвенцій.

²²⁹ Working Party on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data. Working document : Processing of Personal Data on the Internet. 5013/99/EN/final. WP 16. Adopted by the Working Party on 23 February 1999. – Brussels : The European Commission, Directorate General for Justice, 1999. – 5 p.

²³⁰ Opinion 4/2007 on the concept of personal data. Article 29 Data Protection Working Party. Adopted on 20th June. – Brussels : The European Commission, Directorate General for Justice, 2007. – 26 p.

Особливості реформування європейської політики захисту персональних даних

Правова база ЄС щодо захисту даних в основному складається з Директиви про захист даних (95/46/ЄС), Директиви з електронної конфіденційності (2002/58/ЄС) та Директиви зі зберігання даних (2006/24/ЄС), а також кількох інших директив, що встановлюють правила щодо захисту даних. Всі ці правові документи розроблено в межах політики розвитку єдиного ринку ЄС (“перша опора” – сфера Співтовариства (більшість питань спільної політики)) для зміцнення цього ринку шляхом гармонізації правил, за якими можуть оброблятися персональні дані в його межах.

З плином часу, політичні цілі врегулювання проблем захисту персональних даних було переорієнтовано на тематику захисту свободи та безпеки громадян (“третя опора” – співпраця поліції та у сфері судочинства в карних питаннях). Цей відхід від первісних цілей багато в чому пов’язаний з тим, що захист даних перейшов до сфери відповідальності Генерального директорату з питань юстиції, під керівництвом якого політика захисту даних посилила акцент на правоохоронних питаннях.

З цих причин, а також з огляду на виклики глобального інформаційного середовища, Єврокомісія ініціювала перегляд існуючих правових основ для захисту даних. Перегляд законодавства щодо захисту даних було передбачено й стратегією “Цифровий порядок денний для Європи” в межах дій Єврокомісії щодо однієї з “опор” цієї стратегії – “Енергійного цифрового єдиного ринку”²³¹. Процес перегляду був розпочатий в травні 2009 року на конференції зацікавлених сторін щодо захисту даних, організованій Комісією після консультацій з громадськістю.

Ці консультації проводилися не тільки в 2009-му, а й в наступних 2010 та 2011 роках і допомогли сформуванню політичного підходу до процесу реформування сфери, викладений у Посланні Комісії “Комплексний підхід щодо захисту персональних даних в Європейському Союзі” від 4 листопада 2010 року. В документі обґрунтовувалась необхідність впровадження комплексної і узгодженої політики ЄС для захисту персональних даних і пропонувалась нова стратегія в цій сфері. Комісія запропонувала переглянути Директиву з захисту персональних даних і Директиву з захисту даних в секторі електронних комунікацій. В межах цього перегляду в Посланні визначено декілька політичних цілей²³²:

- зміцнення прав громадян;

²³¹ A Digital Agenda for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. – Brussels : Commission of the European Communities, 2010. – 41 p.

²³² A comprehensive approach on personal data protection in the European Union. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 4.11.2010. COM(2010) 609 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2010. – 19 p.

- посилення внутрішнього ринку;
- перегляд правил захисту даних у сфері поліцейського і судового співробітництва;
- розвиток міжнародного захисту даних;
- зміцнення інституційного устрою.

Згодом Вівіан Редінг, віце-президент Європейської Комісії, комісар ЄС з питань юстиції, представила чотири важливих зміни в реформі регулювання захисту персональних даних²³³:

1. Компаніям за межами ЄС, якщо їхня діяльність спрямована безпосередньо на для громадян ЄС, потрібно буде дотримуватися нових правил ЄС про захист даних.

2. Впровадження принципу “захисту персональних даних в інформаційних системах за допомогою розробки спеціальних технічних і програмних засобів” (data protection by design) та посилення існуючих правил з безпеки обробки даних, а також відповідальності тих, хто контролює і обробляє дані.

3. Перегляд чинних правил на предмет адекватності і спрощення передачі даних: упорядкування і посилення процедур для міжнародної передачі даних.

4. Створення механізму ЄС для провайдерів з третіх країн, щоб вони добровільно дотримувалися правил ЄС про захист даних. Такий механізм буде пов'язаний зі сертифікацією та гарантіями для забезпечення їхнього аудиту і примусу до виконання вимог. З часом він міг би стати системою “EU Safe Harbour”.

В 2011-2012 роках Комісія активно співпрацювала з Європейським Парламентом і Радою над узгодженням актуальних питань нового законодавства, оскільки на початку 2012 року запропонувала великий пакет документів для реформування правової бази ЄС щодо захисту персональних даних, який включає:

- Послання “Збереження конфіденційності у поєднаному світі. Європейська система захисту даних в 21 столітті”²³⁴;

- “Пропозиції для Постанови Європейського Парламенту і Ради про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних (Постанова із загального захисту даних)”²³⁵;

- “Пропозиції для Директиви Європейського Парламенту та Ради про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних компетентними органами з метою запобігання, розслідування, виявлення

²³³ Reding V. The reform of the EU Data Protection Directive : the impact on businesses / Viviane Reding. European Business Summit. Brussels, 18 May 2011. SPEECH/11/349. – Brussels : Commission of the European Communities, 2011. – 4 p.

²³⁴ Safeguarding Privacy in a Connected World. A European Data Protection Framework for the 21st Century. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 9 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2012. – 13 p.

²³⁵ Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation). Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 11 final. 2012/0011 (COD). – Brussels : Commission of the European Communities, 2012. – 118 p.

чи переслідування за кримінальні злочини або виконання кримінальних покарань та вільне переміщення таких даних”²³⁶;

- Доповідь щодо захисту персональних даних, що обробляються в межах поліцейського і судового співробітництва з кримінальних справ²³⁷.

Отже, на сьогодні ЄС розглядає умови і пропозиції для перегляду загальних правових рамок, пов'язаних з захистом персональних даних. В цьому контексті його основними політичними цілями є:

- модернізація правового забезпечення ЄС щодо захисту персональних даних для вирішення проблем, пов'язаних з викликами глобалізації та використання новітніх технологій;

- посилення захисту прав громадян, і водночас зменшення адміністративних формальностей для забезпечення вільного переміщення персональних даних в межах ЄС і поза ними;

- поліпшення чіткості і узгодженості правил ЄС щодо захисту персональних даних та забезпечення послідовного і ефективного виконання та застосування основоположного права на захист персональних даних у всіх сферах діяльності Союзу.

Таким чином, основними політико-правовими рішеннями ЄС, що регламентують відносини у сфері захисту персональних даних, є:

- Директива 95/46/ЄС про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних і вільне переміщення персональних даних від 1995 року;

- Постанова Європейського Парламенту і Ради №45/2001 від 18 грудня 2000 року про захист прав приватних осіб щодо обробки персональних даних органами та установами ЄС і про вільне переміщення таких даних;

- Директива 2002/58/ЄС про обробку персональних даних і захист конфіденційності та особистої таємниці в сфері електронних комунікацій;

- Директива 2006/24/ЄС про збереження даних, згенерованих або оброблених у зв'язку з наданням загальнодоступних послуг електронних комунікацій або комунікаційних мереж загального користування;

- рішення Суду Європейських Співтовариств;

- висновки і рекомендації Робочої групи 29-ї статті.

Політичний процес формування європейського інституту захисту персональних даних відбувався нерівномірно. В Європейському Союзі цей процес перебуває на стадії реформування, хоча впродовж останнього десятиліття був сформований і відносно успішно функціонував діючий правовий механізм захисту персональних даних. Його основу складають політико-правові рішення, що встановлюють основоположні норми і

²³⁶ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by competent authorities for the purposes of prevention, investigation, detection or prosecution of criminal offences or the execution of criminal penalties, and the free movement of such data. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 10 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2012. – 54 p.

²³⁷ Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions based on Article 29 (2) of the Council Framework Decision of 27 November 2008 on the protection of personal data processed in the framework of police and judicial cooperation in criminal matters. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 12 final. – Brussels : Commission of the European Communities, 2012. – 8 p.

принципи, якими визначаються правовий статус суб'єкта даних і компетенція державних органів щодо захисту персональних даних.

На сьогодні захист персональних даних в ЄС забезпечується завдяки механізму, що складається з наступних невід'ємних елементів:

- загальноєвропейська нормативна база, національні законодавчі акти, що регулюють питання захисту персональних даних, межі їхнього захисту та визначальні умови передачі персональних даних в треті країни;
- основні принципи права щодо захисту персональних даних, що володіють правовою чіткістю;
- європейські консультативні і наглядові органи, національні адміністративні органи із захисту персональних даних;
- основні права, свободи та зобов'язання суб'єктів даних, контролерів, операторів і третіх осіб.

У Європейському Союзі склалася чітка система політичних, адміністративних, правостановлюючих, консультативних і наглядових органів, що забезпечують дотримання політичний процес в сфері захисту персональних даних як у приватній, так і в публічній сферах. Характерною рисою правового статусу зазначених органів є незалежність як основний принцип їхньої діяльності.

Процес забезпечення основоположного права на захист персональних даних має відношення до таких сфер політики ЄС, як забезпечення правосуддя, розвиток внутрішнього ринку, розвиток інформаційних і комунікаційних технологій, захист споживачів.

Завдання

- (а) Встановіть основні етапи розвитку політики Європейського Союзу у сфері захисту персональних даних.
- (б) Зобразіть схематично систему основних політичних, адміністративних, правостановлюючих, консультативних і наглядових органів ЄС, покликаних реалізовувати політику Організації у сфері захисту персональних даних.
- (в) Проаналізуйте “Пропозиції для Постанови Європейського Парламенту і Ради про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних (Постанова із загального захисту даних)” щодо міжнародних аспектів захисту персональних даних.

РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТА УЧАСТІ В ЄС

Шинкарук Антон Любомирович,
кандидат політичних наук, доцент кафедри міжнародної інформації та
країнознавства Рівненського інституту слов'янознавства

Глава 3.1. Теорії електронного врядування. Уряд 2.0

Інформація і комунікації є невід'ємною частиною процесів управління, зокрема державного управління. Якщо раніше механізм державної взаємодії був заснований на вертикалі відносин громадян та державних органів, то революція інформаційних і комунікаційних засобів у ХХ столітті призвела до необхідності трансформації і реформ системи державного управління та взаємодії з громадянами, необхідності створення урядових установ, діяльність яких повністю орієнтована і залежить від участі громадян. Разом узяті, ці зміни призводять до змін операційного режиму та реструктуризації уряду. Формування розгалуженого середовища оброблення інформації привело до нового способу мислення, який повністю використовує переваги інформаційної технології. Але трансформація уряду не є початково технічним питанням і не є цілковитою відповідальністю технічних фахівців. Потрібно визнати, що трансформація організаційної структури представляє революцію системи керування, яка стала можливою завдяки сучасній інформаційній технології.

Визначення електронного уряду

Е-уряд (Світовий банк): використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності і прозорості уряду і можливості громадського контролю над ним²³⁸.

Е-уряд (ООН): уряд, який застосовує ІКТ для здійснення власної внутрішньої та зовнішньої діяльності. Застосовуючи ІКТ при веденні власних операцій, уряд не змінює своїх функцій або своїх зобов'язань залишатись корисним, законним, прозорим та відповідальним. В будь-

²³⁸ Definition of E-Government [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> - Title from the screen.

якому разі застосування ІКТ піднімає очікування суспільства щодо виконання урядом своїх функцій на значно вищій рівень²³⁹.

Е-уряд (ЮНЕСКО): електронне управління розуміється як виконання цього управління за допомогою електронних засобів з метою сприяння ефективним, швидким і прозорим процесам поширення інформації для громадськості та інших установ, а також для здійснення діяльності державної адміністрації. Електронне управління, як правило, розглядається як більш широке поняття, ніж електронний уряд, так як це може призвести до змін у ставленні громадян до влади і один до одного. Електронне управління може створити нові концепції громадянства, як з погляду потреб громадян, так і обов'язків. Його метою є залучення, включення і розширення прав і можливостей громадян.

Галузі запровадження електронного управління:

- електронне урядування – відноситься до вдосконалення процесів управління і внутрішньої роботи державного сектора за допомогою ІКТ;
- електронні послуги – покращення надання державних послуг громадянам; деякі приклади інтерактивних послуг: запити на офіційні документи, запити на юридичні документи та сертифікати, видача дозволів і ліцензій;
- електронна демократія передбачає більш широку і активну участь громадян та залучення в процес прийняття рішень за допомогою ІКТ.

Розвиток концепції “електронного уряду”

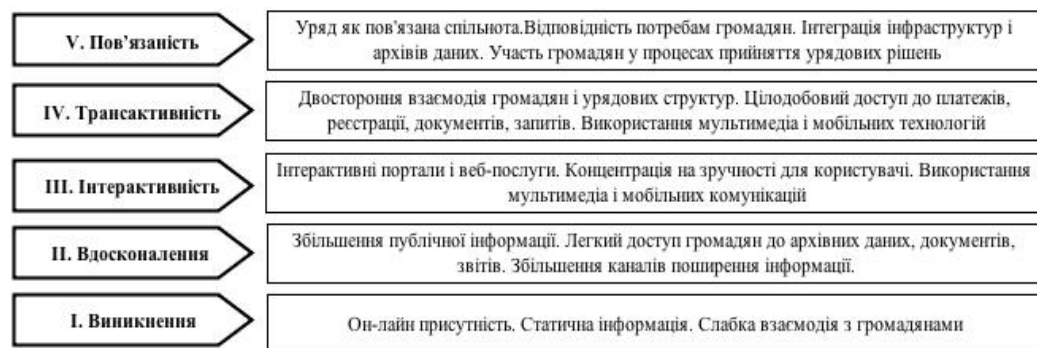


Рис. 3.1. Етапи розвитку електронного урядування

Становлення “електронного уряду” почалося з присутності державних служб і організацій в мережі Інтернет. При цьому розсилка паперових документів поступово замінюється їхньою публікацією на інформаційних веб-вузлах. Громадяни і працівники інших організацій можуть знайти на них великий обсяг інформації про режим роботи

²³⁹ Світова доповідь ООН з питань державного сектору 2003 : Е-уряд на перехресті : [Пер. з англ./Організація Об'єднаних Націй]. — Київ : СП “Інтертехнодрук”, 2004. — 258 с.

організації, відповідальних осіб, ознайомитися з нормативними документами і коментарями до них.

Другий етап розвитку “електронного уряду” починається з появою електронних форм і процедур обміну інформацією. Вони перетворюють інформаційний веб-вузол на інструмент взаємодії громадянами і організаціями, що дозволяє перенести в Інтернет багато процесів, які раніше розв'язувалися тільки за допомогою особистого візиту до установи. На цьому етапі для державних служб стає важливою проблема підтвердження особи користувача. Сьогодні для цих цілей можуть використовуватися паролі, цифрові сертифікати і смарт-карти. Як правило, створювані в цей час веб-вузли державних органів мають засоби персоналізації і аутентифікації користувачів, пошуку і рубрикації, зворотного зв'язку і є, таким чином, Інтернет-порталами в сучасному розумінні.

На третьому етапі формується “інформаційна економіка”, що характеризується тим, що найскладніші операції управління, які залучають багато державних установ, підприємства і громадян, виконуються повністю в електронній формі. Для того, щоб банківські, виробничі, соціальні, освітні, медичні та інші інформаційні системи “порозумілися” і при цьому взаємодіяли зрозумілим і зручним чином з людьми, застосовується спеціальний стандарт – універсальна моварозмітки інформації XML.

Переваги та завдання

Найбільший власник та оброблювач суспільної інформації – це урядові інститути. Уряд є найбільшим власником суспільної інформації, поширюючи великі її обсяги у суспільстві. У багатьох країнах, що розвиваються, він є єдиним творцем релевантної економічної інформації. Відкриття доступу до інформації для суспільства стало важливою частиною діяльності з надання послуг громадянам. Уряд також виступає **найбільшим користувачем ІТ у суспільстві** і стимулює розвиток інформаційного суспільства.

З появою Інтернету спеціалізовані урядові інформаційні системи – геоінформаційні системи, бази даних документів та персональної інформації, реєстри підприємств тощо – стають елементами цифрового уряду. Це дає можливість розширювати урядові послуги і спростити механізми взаємодії влади та громадян, скорочує витрати на надання послуг через створення системи зворотного зв'язку, коли громадяни можуть брати участь в урядових процесах управління, писати скарги та пропозиції до місцевих та регіональних органів влади. Таким чином, формуються партнерські відносини між урядом, бізнесом та громадянами.

Типовою урядовою інформацією, доступ до якої можна відкрити в онлайн-режимі, є:

- каталоги послуг та організацій, включаючи контактну інформацію;

- інформація, необхідна для суспільства і підприємств із метою сприяння розумінню прав на допомогу уряду і вимог уряду, що впливають на них;
- законодавча інформація, включаючи рахунки, акти, договори, другорядну інформацію, інформацію про законодавчий статус, парламентські розклади і записи;
- прес-релізи, звернення та інша суспільна інформація, що видається міністрами, їхніми службовцями і главами державних офісів;
- щорічні доповіді, корпоративні стратегічні плани та інші документи типу суспільної звітності;
- доповіді, необхідні для подання в парламент; інформація щодо повноважень агентств, що впливають на публіку, а також посібники та інші документи, використовувані в процесі прийняття рішень, які впливають на суспільство.

Моделі роботи електронного уряду²⁴⁰

Рішення “Уряд з урядом” (G2G)

Перша сфера охоплює взаємодії з урядом, включаючи взаємодії (i) рівня центрального уряду з рівнем місцевого уряду; (ii) різних урядових відомств та агентств один з одним; і (iii) уряду зі своїм офіційним персоналом, працівниками тощо. У цю сферу включено багато адміністративних та управлінських дій, серед яких:

- збирання, оброблення та використання основної інформації країни та її регіонів; наприклад, інформації про населення, географію та ресурси;
- збирання та оброблення управлінської інформації про різні ділові процеси уряду; наприклад, планування, макроекономічне управління, статистика, громадський порядок, національна оборона, національна безпека;
- внутрішні урядові інформаційні системи управління; наприклад, фінансова, штатна, система документів, активів, архівів тощо;
- системи підтримки процесу прийняття рішень і системи виконавчої інформації на різних урядових рівнях.

Виведення своєї організації в Інтернет – завдання досить просте для будь-якої державної установи. Набагато важче встановити онлайн-стосунки з громадянами, що дозволяє оцінити здійснювані операції, управляти контактами з людьми і розширювати їхнє обслуговування. Історично державна інформація про своїх громадян складалася фрагментарно, причому відомості про кожну конкретну людину зберігалися в різних внутрішньовідомчих базах даних. Проте, по суті, будь-який контакт державної служби з громадянином, скоріше за все, є частиною деякої серії взаємозв'язаних операцій, розтягнутих в часі. Щоразу, коли установа і громадянин знову вступають у взаємодію один з

²⁴⁰ Детально : Клімушин П.С. Вказ.пр.

одним, у державної організації є можливість трохи краще пристосувати свою послугу до потреб людини.

Державні органи можуть аналізувати великі обсяги інформації, виявляти типові для людини операції і визначати індивідуальні потреби громадянина, що дозволить їм краще надавати такі послуги:

- визначення прав на соціальні пільги;
- пошук роботи;
- сплата податків і штрафів;
- продовження ліцензій;
- видача сертифікатів і дозволів;
- запис на прийом до лікаря;
- прийом в школи і університети;
- запис на отримання житла;
- управління дорожнім рухом;
- обробка скарг;
- віртуальні муніципалітети;
- реєстрація виборців.

Найбільший корисний ефект від створення електронного уряду може бути отриманий за рахунок тих послуг для населення, які надаються разом з такими послугами, як доступ до Інтернету і електронна пошта, комерційні портали і веб-вузли електронної комерції. Успішні проекти електронних державних служб привертають не тільки тих людей, які вже підключені до Інтернету, але і приводять в онлайн-середовище людей, які там ще не були²⁴¹.

Рішення “Уряд з підприємствами”. Е-закупівлі (G2B)

Ця сфера є платформою зустрічі і підтримки урядом бізнесу. До неї входять стратегії, вказівки, правила і директиви, рекомендації, процедури тощо, розроблені урядом для того, щоб створити юридичне і сприятливе середовище для діяльності підприємств та їхнього розвитку. Дії в даній сфері містять:

- промислові стратегії, директиви про імпорт та експорт, реєстрацію з різною метою, оподаткування, працевлаштування, соціальну безпеку тощо;
- різні ліцензії на підприємницьку діяльність, підтвердження якості, аутентифікація тощо.

Діяльність у сфері G2B – це, за своєю суттю, послуги, надавані урядом підприємствам. Їхньою метою є формування гарного підприємницького та інвестиційного клімату і створення рівного та конкурентного ринку. Це допомагає підприємствам і, зокрема, дрібним підприємствам приєднатися до ринкової конкуренції і вийти на міжнародні ринки. G2B надає всі інформаційні послуги, наявні в уряді, і робить це в онлайн-режимі.

²⁴¹ Public Services the Way Citizens Want Them, бюллетень Microsoft Insight – Government, 2002 [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.microsoft.com/europe/insight/Government/Keynotes/item121.htm> — Title from the screen.

Підприємства з урядом (B2G)

Сфера охоплює дії підприємств стосовно уряду. До них належать:

- сплата податків відповідно до законодавства;
- надання даних, інформації та статистичних даних, що вимагаються урядом;
- одержання тендера на урядові проекти;
- надання товарів і послуг уряду;
- одержання допомоги уряду і лобювання, а також звернення щодо труднощів, наявних у бізнесі;
- внесення пропозицій та ідей для уряду щодо поліпшення послуг останнього для підприємств.

Рішення “Уряд із громадянами” (G2C)

Причиною неефективності в державному управлінні була наявність окремих загальнонаціональних баз даних, таких як: для резидентів, земельних ділянок, транспортних засобів та податків. Наявність окремих баз даних означає, що громадяни повинні зайвий раз реєструватися, виконувати багато паперової роботи для різних сертифікацій і кілька разів відвідувати державні установи.

Портал G2C представляє собою єдине вікно, через яке громадяни і бізнес можуть отримати доступ до різних державних служб, використовуючи кілька каналів зв'язку.

У цій системі уряд надає різні послуги, в тому числі видачу різних сертифікатів, консультації, обробку прохань громадян, електронні платежі і поширення урядової інформації. Багатоканальний підхід є необхідним для забезпечення максимально широкої участі громадян та бізнесу в сфері електронного уряду, оскільки різні групи населення будуть мати різні рівні доступу до даних каналів. Наприклад, сільські жителі в меншій мірі мають доступ до електронних каналів (наприклад, Інтернет, електронна пошта, мобільний зв'язок, цифрове телебачення), ніж міське населення

Таким чином, першою послугою, яку уряд надає громадянам, має бути надання основної інформації, а саме:

1. Які правила, процедури та адміністративні або управлінські галузі займаються якими урядовими справами? Де громадяни можуть одержати коректну інформацію або допомогу в їхній ситуації?
2. Інформація про суспільну та спільнотну безпеку, включаючи те, що потрібно робити під час природних лих, таких як потоп або пожежа тощо.

Послуги, які уряд надає громадянам, також включають суспільні послуги, такі як (i) створення і благоустрій шкіл, лікарень, бібліотек і парків відпочинку; і (ii) послуги цивільної реєстрації, серед яких народження і смерть, шлюб і розлучення, видача посвідчень водія,

реєстрація міграції, автомобільного транспорту – лише деякі з повного списку

Рішення “Громадяни з урядом” (C2G)

До цієї сфери належать дії, схожі на дії у сфері B2G, а саме:

- податки та інші платежі, потрібні/необхідні відповідно до законів і вказівок;
- форми та інформація, що вимагаються урядом для деяких послуг, надаваних підприємствами, та для урядових послуг;
- штрафи та інші платежі за суспільні послуги;
- послуги, що вимагаються громадянами в умовах надзвичайних ситуацій, такі як пожежна служба, швидка медична допомога, допомога при крадіжках та інших злочинах;
- пропозиції та рекомендації щодо гарного ведення справ і участь у процесі прийняття рішень.

Ця сфера електронного управління створює ефективний канал для громадян, що дає можливість участі в розробленні національної, регіональної або місцевої стратегії та процесах уряду з прийняття рішень. Вона має потенціал стимулювання встановлення нових партнерських відносин між урядом і громадянами. Через цей канал уряд може краще зрозуміти, чого хочуть громадяни щодо кращої якості послуг і досягнення ефективного рівня управлінських дій.

Інші можливі моделі

Уряд-працівникам (G2E). Складається з ініціатив, які полегшують управління державними службами і внутрішній зв'язок з державними службовцями. Приклад – онлайн-система управління людськими ресурсами.

Уряд-уряду (G2G). Дає можливість онлайн-комунікацій і обміну інформацією між державними відомствами чи установами в рамках комплексних баз даних.

Уряд-некомерційним організаціям (G2N) Уряд надає інформацію некомерційним організаціям, політичним партіям та громадським організаціям.

Некомерційні організації – уряду (N2G) Дає можливість обміну інформацією і зв'язки між урядом і некомерційними організаціями, політичними партіями та громадськими організаціями.

Стратегії, оцінка готовності, стандарти

Незалежно від величини установи або відомства залучення людей до онлайн-служб є стрижнем будь-якої розумної стратегії в галузі електронного уряду. Організуючи нову електронну службу або виводячи в Інтернет вже існуючу традиційну службу, організаціям необхідно:

- у найкоротші терміни вийти в Інтернет і адаптуватися до зміни умов;
- залучити до Інтернету громадян за допомогою успішно проведених веб-презентацій;
- надавати персоніфіковані корисні послуги, доступні з будь-якого пристрою, роблячи тим самим цю операцію цікавішою і легшою для громадян;
- забезпечувати високий рівень безпеки;
- інтегрувати і автоматизувати процеси управління для досягнення максимальної ефективності;
- прискорювати ухвалення ділових і політичних рішень за допомогою аналізу в режимі реального часу;
- прогнозувати майбутні потреби громадян;
- знижувати витрати на супровід інформаційних технологій, використовуючи перевірену архітектуру;
- знижувати ризики, застосовуючи рішення, забезпечені технічною підтримкою, і відкриті стандарти.

Розуміння невдач реформування в інформаційну епоху

Існує декілька пояснень, чому проекти е-врядування часто є невдалими. Втім, ключовим чинником залишається ставлення і дії відповідальних державних працівників, як політиків, так і менеджерів. На основі їхніх оцінок було сформовано модель “4І” – різні підходи до реформування в інформаційну епоху.

Підхід “Ignore” (ігнорування)

Державні службовці непоінформовані про ІТ й інформаційні системи, тому не розглядають їх як засіб реформування. Витрати на ІТ мінімальні або немає. Цей підхід все ще існує в багатьох індійських державних організаціях. Іноді комп'ютери є, але вони не використовуються і виконують функцію дорогих друкарських машинок.

Підхід “Isolate” (ізоляція)

Державні службовці залишаються комп'ютерно-неграмотними і мають нестачу розуміння ролі інформації. Вони, проте, обізнані про ІТ і їхній потенціал. Відтак інвестиція в ІТ входить в реформування, але розглядається як окрема відповідальність “комп'ютерних експертів”. Це переважно пов'язано з автоматизацією.

Підхід “Idolise” (ідоли)

Державні службовці стали напівграмотними. Вони використовують комп'ютери і обізнані про потенціал ІТ. Вони вважають, що ІТ можуть перетворити урядову справу. Вони ледь обізнані, що інформація – це щось важливе. Громадський сектор наповнюється ІТ-проектами.

Підхід “Integrate” (інтеграція)

Державні службовці стали інформаційно грамотними. Вони визнають інформацію як ключовий організаційний ресурс, який є центральним для всіх урядових функцій. ІТ мають вторинну роль: вони

розглядаються як цінність для досягнення інших цілей реформування, а на самі по собі. ІТ повністю інтегровані в процес організаційних змін.

Таблиця 3.1

Перешкоди на шляху створення електронного уряду

Інституційні/ операційні	Управлінські	Галузь політики/ планування
Витрати на технології і інфраструктуру	Нестача здібностей здійснювати великомасштабні ІТ-проекти	Нестача координації і/або стратегічного планування
Нестача ресурсів на підтримку роботи в режимі “24 години на добу і 7 днів на тиждень”	Недостатнє розуміння важливості завдання управлінцями вищої або середньої ланки	Недостатня комплексність і тривалість заходів/програм
Нестача ініціатив у державному секторі	Очікування не відповідають реальному оточенню управлінців	Відсутність державної політики
Організаційні/культурні суперечності	Сумніви і опір серед лідерів	Організаційні/культурні суперечності
Нестача інституційної підтримки	Опозиція з боку працівників і профспілок	Місцеві уряди і муніципалітети у разі неактивної ролі стають “вузьким місцем”
Погане управління інформаційними потоками, небажання департаментів обмінюватися даними, погане поводження з чутливими даними	Застарілі правові рамки для інновацій і залучення приватного сектора	Недостатня комплексність і тривалість заходів/програм
Відсутність державної політики	Погане управління інформаційними потоками, небажання департаментів обмінюватися даними, погане поводження з чутливими даними	Опозиція з боку працівників і профспілок

Визначення пріоритетів і початок роботи

Недостатньо просто комп’ютеризувати наявні робочі процеси просто з метою збільшення оперативності або економії засобів. Самі процеси і

структури, а також організації, у контексті яких вони існують, повинні бути змінені.

Пріоритет економічної вигоди

Проекти електронного управління, які принесли велику економічну вигоду, забезпечили такі її аспекти:

- *збільшення доходу;*
- *поліпшення фінансового управління;*
- *поліпшення ресурсів і менеджменту планування;*
- *створення кращої маркетингової та інвестиційної атмосфери.*

Пріоритет соціальної вигоди

Проекти електронного управління, що приносять явну соціальну користь, включають:

- *поліпшення якості послуг, надаваних громадянам;*
- *зміцнення правоохоронних органів і громадського порядку;*
- *поліпшення суспільної освіти і систем управління питаннями культури;*
- *поліпшення охорони здоров'я;*
- *захист навколишнього середовища та інформаційні системи з питань навколишнього середовища.*

Пріоритет вигоди уряду

Інформатизація є потужним інструментом, що здатний не тільки зробити уряд кращим, а й трансформувати його. Проекти електронного управління приносять таку користь уряду:

- *підвищення ефективності та оперативності істотних робочих процесів уряду;*
- *збільшення прозорості і посилення боротьби проти корупції;*
- *розвиток урядової інформації.*

Стандарти урядових інформаційних систем зазвичай складаються зі стандартів даних, технічних стандартів, стандартів методики і стандартів безпеки.

Оцінка проектів електронного врядування²⁴²

Модель CIPSODA

Враховуючи, що системи електронного управління – це інформаційні системи, ми можемо спиратися на наступну модель, яка розглядає електронний уряд з погляду його інформаційних завдань. Розглянемо модель на прикладі електронної податкової системи:

1. **Capture** (отримання): збір вихідних даних, необхідних для системи електронного уряду. Платник податків отримує основні дані про різні джерела доходів.
2. **Input** (введення): введення даних в систему. Платник податків вводить дані в електронну форму на веб-сайті податкового відомства.

²⁴² Heeks R. Implementing and Managing eGovernment / Richard Heeks — London : Sage, 2006. — 304 p.

3. **Process** (процес): зміна даних за допомогою розрахунків, класифікації, відбору і т.д. Е-податкова система використовує різні податкові ставки для різних типів доходу для розрахунку загальної податкової заборгованості.
4. **Store** (збереження): зберігання необроблених і оброблених даних у системі. Е-податкова система зберігає всі подробиці введених і розрахованих податків для кожного платника податків.
5. **Output** (вихід): видача оброблених даних. Загальна сума податку розраховується і відображається для платника податків.
6. **Decision** (рішення): якщо оброблених даних достатньо, вони використовуються для прийняття рішень. Платник податку визначає, чи буде оскаржувати або приймати розрахункові суми податку.
7. **Action** (дія): реалізація рішення. Якщо все добре, то платник податків дозволяє виплату податкової заборгованості.

Модель ITPOSMO

1. **Інформація:** формальна інформація, що знаходиться у цифровій системі, та неформальна інформація, що використовується людьми, які пов'язані з системою.
2. **Технологія:** в основному зосереджена на цифрових ІТ, але також може охоплювати інші технології обробки інформації.
3. **Процеси:** заходи, що здійснюються відповідними зацікавленими сторонами, для яких електронний уряд працює як система й інформаційні процеси.
4. **Цілі та цінності:** часто найважливіший аспект, оскільки *цілі* охоплюють питання особистого інтересу та організаційної політики, і який можна розглядати як поєднання формальних організаційних стратегій; *цінності* охоплюють культуру: те, що зацікавлені сторони відчують, правильні і неправильні способи діяти.
5. **Кадрове забезпечення та навички:** відноситься до числа працівників, що беруть участь в системі електронного уряду, компетенція працівників та інших користувачів системи.
6. **Системи управління і структури:** загальна система управління, необхідна для організації роботи та використання системи електронного уряду, а також те, яким чином зацікавлені відомства/групи структуровані, як офіційно, так і неофіційно.
7. **Інші ресурси:** наприклад, час і гроші, необхідні для реалізації та експлуатації системи електронного уряду.

Розробка структурованих систем електронного управління

Розроблення систем електронного управління дає організації можливість максимізувати переваги, одержувані від виникаючих технологій. Отримані переваги охоплюють спектр від нового розуміння стратегічного бачення роботи організації до детального планування та

оптимального використання нових технологій. Але можливо досягти як короткочасної, так і довгострокової вигоди.

Після затвердження прибутку від інвестицій у впровадження розробок систем електронного управління забезпечує не тільки продуктивність і якість, а й довгостроковий успіх організації.

Припускаючи, що проект електронного управління здійснюється нормально і злагоджено, він може включати такі загальні фази:

- ініціація проекту;
- аналіз вимог, включаючи аналіз роботи, оцінка існуючих системних компонентів, ідентифікація проблем та аналіз можливості застосування альтернативних підходів; логічне розроблення, включаючи реорганізацію потоку робочих процесів, і розроблення архітектури системи;
- фізичне розроблення, включаючи специфікації технічного та програмного забезпечення і засоби комунікацій, дизайн і схему проводки мережі, а також безпеку системи;
- впровадження, включаючи встановлення баз даних, механізму введення даних і розроблення програмного забезпечення для прикладних програм;
- функціонування, включаючи злиття системи з нормальним робочим оточенням, відновлення даних та обслуговування системи;
- оцінка ефективності після запуску.

Існує багато різних способів визначення фаз життєвого циклу процесу розроблення інформаційної системи. Але всі їх можна спростити до трьох головних стадій: аналіз, розроблення і впровадження. Всі ці три стадії оточені (їм передують і за ними ідуть інші) ініціацією проекту та його перевіркою. До того ж, всі ці дії включають адміністративні завдання планування, створення графіка роботи і контролю.

Інформаційна структура

Електронне управління не можна впровадити лише за допомогою інфраструктури обміну даних. Досягнення довіри та упевненості в електронних операціях також необхідне для переконання громадськості в тому, що право на приватне життя людини захищене і що операції, які виконуються кожною людиною, мають безпечний характер. З цією метою необхідно поряд із впровадженням УІС встановити механізми безпеки, такі як ідентифікація та цифрові підписи.

Щодо конвертації інформації у цифровий формат, першочерговою стає загальна інфраструктура у зв'язку зі змістом інформації в таких галузях, як електронні записи і портали, і вона є надзвичайно важливою. До того ж, електронна оплата є незмінним інструментом для проведення операцій в режимі онлайн. Інфраструктура, що має зв'язок з обслуговуванням інформації і фундаментальне значення для впровадження електронного управління, називається "інформаційною структурою". В наступних розділах буде подано низку важливих структур

інформаційного простору (інформаційної структури). До слова, багато урядів працюють над створенням загальної інформаційної структури для того, щоб сприяти розвитку електронного управління

Інформаційна структура: електронний облік

Електронні записи необхідні для виконання обліку операцій у державних установах. Записи створюються у цифровому вигляді із застосуванням різноманітних пакетів текстового редагування, бази даних і графіки.

- вони можуть мати різні способи передачі на екрані і за допомогою різних принтерів, плоттерів або факсових апаратів;
- їх можуть зберігати локально, копіювати, розповсюджувати і модифікувати різні автори, до того як вони стають записами. Їх також можуть продовжувати модифікувати і використовувати повторно після того, як вони досягли відповідності з критеріями статусу запису.

Наразі існує кілька видів вихідних форматів, які підтримують основні характеристики електронного запису. До них відносяться:

- **tiff** – формат обміну даних, що орієнтований на образи і використовує піксельні технології;
- **postscript** – загальна мова вводу для опису процесу верстки для принтерів;
- **PDF** – спеціально розроблена мова для запису форми (або передачі) електронних документів;
- **SGML** – найкращий із форматів, що пов'язані із записом структури і змісту інформації.

Листи, що надходять електронною поштою, також стають електронними записами і повинні бути взяті на облік.

Інформаційна структура: ідентифікація та цифровий підпис

Коли організації переводять свої бізнес-операції в режим он-лайн, то найважливішими вимогами стають безпека і довіра. А значить, розпізнання особистості індивіду або ж цілої організації виходить на перший план. Цифровий підпис як механізм, що прискорює операції, зберігає кошти, зменшує обсяг використовуваного паперу і покращує безпеку здійснення тієї чи іншої операції, широко застосовується як фундаментальний компонент ведення бізнесу в кіберпросторі. Цифровий підпис забезпечує цілісність даних і доказ оригіналу (неможливість відмовитися від авторства).

Цифровий підпис представлений у комп'ютері у вигляді ряду бінарних цифр. Він обчислюється з використанням таких правил і наборів параметрів, згідно з якими можна перевірити особу, що підписала, і цілісність даних. Цифровий підпис робиться з використанням криптографічної технології, що відома як криптографія відкритого ключа, на основі унікально зв'язаних пар цифр, де один ключ

застосовується для створення підпису (приватний ключ), а другий – для підтвердження підпису (відкритий ключ).

В основі цифрового підпису лежать два процеси: генерування підпису і перевірка підпису. При генеруванні підпису застосовується приватний ключ для отримання цифрового підпису. В процесі перевірки підпису використовується відкритий ключ, який відповідає приватному ключу.

Інформаційна структура: портал

За допомогою порталу організація може надавати інформацію, додатки і послуги в єдиній консолідованій програмі перегляду (браузері). Портал забезпечує безпечний та індивідуальний перегляд багатьох мережевих ресурсів та інтерактивних послуг. Він пропонує єдину точку доступу до критичної інформації і головних додатків, що є необхідними для індивіда в його повсякденних ділових операціях в цій організації. В цьому розумінні портал стає інтерфейсом між урядом і громадянами. Фактично, з приходом ери інформації та розвитку електронного управління взаємодія між урядовими агентствами, а також між урядом та його громадянами, переходить з традиційної площини, що включає офіси, каси, контори, консьєржів і т.п., до площини електронної, тобто *порталів*.

Головним правилом введення порталу в дію є збільшення релевантності послуг щодо потреб клієнтів. Тобто потреби різних користувачів і груп користувачів необхідно розглядати індивідуально. Забезпечення ефективнішого доступу до специфічної інформації або програмного додатку може привнести відчутну різницю в результати роботи користувача чи його досвід роботи користування послугами. Якщо портал не досягає цих цілей для критичної кількості користувачів, то він стає нічим іншим, ніж дорогою і непотрібною річчю.

Роль порталу

Урядовий портал є багатофункціональним інструментом, за допомогою якого відкривається доступ до багатьох комунікацій і послуг. Урядові портали можуть надати безліч можливостей, включаючи:

- об'єднання внутрішніх документів і подачу зовнішнього змісту в одне або більше сховищ;
- відкриття доступу до змісту через пошукову машину;
- реалізація інтерфейсу користувача шляхом управління процесом презентації;
- забезпечення індивідуалізованого доступу для користувачів;
- забезпечення об'ємних і надійних рамок для компонентів і точок доступу порталу;
- дозвіл для точок доступу мати доступ до даних компанії й логіки побудови бізнесу за допомогою технології інтеграції;
- забезпечення єдиного механізму прописки для інтегрування доступу та авторизації;

- забезпечення співіснуючих і взаємопов'язаних багаторазових запусків порталу;
- надання різних видів централізованого і делегованого управління та адміністрації;
- підтримка низки сумісних механізмів.

Управління контентом

Управління контентом встановлює суть сучасного поняття електронного управління. Управління контентом є способом зробити електронне управління справжнім і дієвим, оскільки воно може допомогти всім учасникам отримати доступ до необхідної інформації та операцій в потрібний час.

Управління контентом є протилежністю сьогоднішній інформаційній плутанині. Організатори вносять все більше даних на сайти для забезпечення потреб користувачів. Управління контентом може організовувати і спрямовувати інформацію, а також контролювати її.

Управління контентом спрямоване на вирішення питання, як можна надати певної цінності й сутності одиниці інформації. Системи управління контентом створюють і розпоряджаються інформацією, а також присвоюють їй дані, що можуть бути необхідними для встановлення їхньої цінності.

Цінність контенту ґрунтується на поєднанні його первісної зручної для використання форми, а також додатку, доступності, застосування, користі, впізнаваності бренду та унікальності. Управління контентом – це процес збору, управління і публікації інформації та наборі функцій для низки цільових аудиторій.

1. Для збору контенту організації необхідно створити систему, що ефективно фіксує інформацію і набір функцій, якими організація бажає поділитися. Також система повинна забезпечувати правильність і зв'язність прикріплення контенту як частини загальної схеми контенту компанії.
2. Для управління контентом організації необхідно створити систему для збереження та організації інформації і набору функцій поза будь-яким конкретним каналом передачі. Важливо забезпечити легкість пошуку і відновлення організованого контенту, що зберігається.
3. Для публікації контенту організація повинна створити систему для складання і доставки правильної інформації і набору функцій шляхами, яких очікує аудиторія компанії і на які вона відреагує позитивно. Система видання повинна управляти всебічним веб-сайтом та іншими публікаціями, які організації необхідно надати.

Головні вимоги до управління контентом

Система управління контентом має бути досить гнучкою для того, щоб управляти контентом в рамках невеликих проектів на рівні робочої групи, а також в рамках процесів масштабу загальноорганізаційного. Не менш важливою також є можливість швидко встановлювати функціональне середовище з найменшими зусиллями щодо його

експлуатації. До того ж, система управління контентом повинна зробити інформацію максимально доступною для того, щоб громадяни і роботодавці могли приймати рішення, що ґрунтувалися б на реальних даних. Це загальні вимоги до управління змістом. Наступні ключові вимоги можуть бути внесені до поля нашої уваги для ініціатив електронного управління:

1. Швидкість запуску.
2. Можливість публікації матеріалів і конвертації їх з початкових форматів.
3. Можливість автоматизації процесу публікації за допомогою шаблонів, із застосуванням знайомих інструментів.
4. Потреба в прямих внесках від робочої сили, що знаходиться в різних географічних регіонах.
5. Підтримка функцій закінчення строку дії, архівації та пошуку.
6. Підтримка моделі безпеки, що надає потрібний контент потрібним людям.
7. Підтримка великої кількості користувачів.
8. Відкрита технологія, що базується на стандартах промисловості.
9. Рішення, яке варте вкладених у нього грошей.

Управління документами

На сьогодні процес управління документами включає додаткові функції, серед яких:

- відстеження версій для перевірки того, як змінюються документи з часом;
- спільне використання документів для перевірки того, як початково і повторно використовується документ в різних бізнес-проектах;
- електронний огляд для надання користувачам можливості додавати документи до конкретного документа без зміни початкового документа;
- система безпеки документів для зміцнення контролю доступу для користувачів до різних документів;
- управління процесом публікації для здійснення контролю за передачею документів у реєстри різних публікаційних процесів;
- інтеграція у виробничому процесі для зв'язку циклу існування документів з людьми, проектами і планами.

Управління процесом зберігання інформації

Перед організаціями стоїть завдання коректного управління надзвичайно великою кількістю ділових даних, що генеруються електронними додатками та операціями. Потреба у засобах для зберігання викликана напливом інформації. Щоб зберігати конкурентноспроможність у сучасному динамічному світі бізнесу, організація повинна іти в ногу з вимогами зростання можливостей зберігання інформації.

Управління знаннями

Організації все більше покладаються на свої інтелектуальні активи на протилежність матеріальним, якими вони управляють. Рішення з управління знаннями стають ключовими у побудові та підтримці інтелектуальних капітальних активів та застосуванні їх для створення економічних цінностей. Рішення у сфері управління знаннями дають можливість індивідам, командам людей і цілим спільнотам досягати набагато більшого у створенні, фіксації, передачі та оволодінні знаннями.

В умовах сучасної економіки, рушієм якої є інформація, організації вбачають набагато більше цінності у своїх інтелектуальних активах, ніж в активах фізичних. Управління знаннями допомагає підтримувати ті знання, якими необхідно поділитися, якщо вони стануть основою для співпраці. Більше того, управління знаннями допомагає організації зробити наступне:

- стимулювати інновації;
- сприяти розвитку співпраці;
- заохочувати і використовувати можливості навчання;
- збільшити соціальний капітал;
- залучати і зберігати людський капітал;
- створювати і використовувати структурний капітал;
- відкривати можливість електронного управління;
- збільшити продуктивність;
- ділитися найкращою практикою і процесами;
- забезпечити лідерство і прийняття рішень;
- збільшити рівень задоволення клієнтів;
- створити конкурентноспроможну перевагу і ринкову диференціацію.

Хмарні технології

Хмарна технологія представляє собою модель забезпечення повсюдного і зручного мережевого доступу на вимогу до загальної інформаційної бази, а також обчислювальних ресурсів (наприклад, мереж передачі даних, серверів, пристроїв зберігання даних, додатків і сервісів – як разом, так і окремо). Користувачі можуть значно зменшити витрати на програмне забезпечення так як робота в хмарі дозволяє уникнути купівлі ліцензійного продукту цілком і найчастіше припускає лише оплату того часу, коли використовувалася дана послуга. Крім того, зникає необхідність постійного поліпшення характеристик технічного пристрою, через яке користувач отримує доступ до хмари.

Згідно з формулюванням Національного інституту стандартів і технологій США (National Institute of Standards and Technology, NIST), хмарні обчислення – це “модель, що дозволяє легко здійснювати мережевий доступ за вимогою до єдиного пулу обчислювальних ресурсів, які легко налаштувати (наприклад, мережі, сервери, системи зберігання даних, додатків і послуг) і які швидко виділяються для використання і

потім так само швидко вивільняються. При цьому витрачається мінімум зусиль на адміністрування і взаємодію з постачальником послуг”.

За визначенням Ю.Хохлова та А. Бойченко²⁴³ існує чотири типи хмарних технологій, що можуть бути застосовані у державних установах: корпоративні, публічні, громадські, гібридні.

1. Корпоративна хмара

У корпоративних хмарах держава розміщує інформаційні системи, що містять конфіденційні або критично важливі для функціонування держави дані.

2. Публічна хмара

Органи влади найчастіше вдаються до публічних хмар для забезпечення взаємодії із зовнішніми користувачами (громадяни і бізнес):

- сервіси соціальних мереж;
- сервіси взаємодії з клієнтами;
- сервіси зберігання публічних даних.

3. Громадська хмара (спільноти)

- це хмара, що використовується декількома організаціями для вирішення подібних завдань;
- громадські хмари можуть управлятися як самими організаціями, що входять до спільноти, так і третьою стороною;
- громадські хмари можуть розташовуватися як на майданчиках організацій, так і поза ними;
- дані декількох організацій можуть розміщуватись в загальних сховищах або на загальних серверах.

4. Гібридна хмара

Гібридні хмари представляють собою комбінацію корпоративних і публічних хмар, які використовуються в органах влади, перш за все, для розмежування роботи з “чутливими” даними і критично важливими додатками, тоді як в публічні хмари виносяться менш “чутливі” дані і платформи

- у гібридну хмару може також входити одна або кілька громадських хмар;
- це дозволяє в рамках узгодженої інфраструктури організувати взаємодію і керування, забезпечуючи при цьому необхідний рівень інформаційної безпеки;
- наприклад, в корпоративній хмарі для органу влади можуть розташовуватися дані і системи, що підтримують ключові управлінські процеси, системи резервного зберігання та гарячого резервування;
- у той же час засоби електронних комунікацій для взаємодії із зовнішніми користувачами, офісні додатки, веб-представництва можуть розміщуватися в публічних хмарах.

²⁴³ Хохлов Ю.Е., Бойченко А.В. Облачные технологии в органах власти и социальной сфере – применения и перспективы использования [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : <http://www.i-russia.ru/media/files/41d3621842be7f0b4a8d.ppt> – Назва з екрана.

Найбільш поширені сервіси SaaS для державних установ:

- електронні комунікації;
- електронний документообіг;
- управління контентом;
- управління проектами;
- безпека;
- програми для організації персональної роботи;
- сервіси соціальних мереж;
- управління взаємовідносинами з клієнтами;
- управління кадрами.

Найбільш поширені сервіси IaaS для держави:

- служби резервного копіювання і відновлення даних;
- зберігання даних;
- обчислювальні сервіси;
- сервіси поставки контенту;
- управління сервісами;
- управління групами хмарних сервісів.

Найбільш поширені сервіси PaaS для держави:

- сервіси управління базами даних;
- загальносистемні сервіси;
- сервіси розробки та тестування;
- сервіси інтеграції і взаємодії;
- сервіси бізнес-аналізу.

Мобільний уряд

Мобільні технології надають уряду значні можливості для досягнення більшої оптимізації витрат, поліпшення зв'язку і передачі даних, розширення послуг та цифрової рівності²⁴⁴.

G2C послуги мобільного уряду діляться на чотири категорії:

1. Інформаційні та освітні послуги

- загальна інформація для громадян (наприклад, погода, туризм, відпочинок, здоров'я, громадська безпека, контактна інформація, послуги, правила);
- конкретна інформація (наприклад, обмінний курс, ринкові ціни, результати іспитів, заходів та програм, новини, закриття доріг, свята, громадські слухання/розклад зустрічей, послуги);
- надзвичайне оповіщення (наприклад, погодні умови, тероризм, пожежі, аварії, ризик для здоров'я);
- здоров'я і освіта (профілактика і забезпечення готовності);
- освітні програми;

²⁴⁴ M-Government : Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies [Електронний ресурс] / OECD/International Telecommunication Union (2011)OECD Publishing, — Mode of access : URL : <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.

- повідомлення (наприклад, бібліотечні терміни, соціальні медіа, RSS-канали новин і оновлень).

Таблиця 3.2
Порівняння звичайного, електронного і мобільного уряду²⁴⁵

	Уряд	Е-уряд	М-уряд
Принципи	Бюрократія (телефон, факс)	Процеси на основі ІТ (комп'ютери, Інтернет)	Інтеграція і бездротовий доступ
Час	8 годин на день, 5 днів на тиждень	Цілодобово	Цілодобово
Простір	Особистий візит, факс, телефон	Доступ з дому або в офісі через Інтернет	Доступ із місця розташування громадянина
Форма	Деякі візитів в адміністрацію	Деякі кліків на веб-порталі	Єдиний доступ до потрібної послуги
Переваги	для урядів	для громадян	для бізнесу

*Широке охоплення
Мобільність і повсюдність
Більша персоналізація послуг
Економічна ефективність
Швидкий потік інформації
Покращене управління
Підвищення демократії*

*Зручність і доступ
Здоров'я і громадська безпека
Фінансове управління
Освіта*

*Економічне вдосконалення
Продуктивність
Мобільність працівників
Сервіси для споживачів
Екологічна економіка*

2. Інтерактивні послуги

- медичні послуги (наприклад, перевірка і випробування, моніторинг, форми);
- освітні послуги (наприклад, класи, результати іспитів);

²⁴⁵ Ouisuk, Uhm Introduction of m.Government & IT Convergence Technology [Electronic source] / KAIST Institute for IT Convergence. – 2010. – Mode of access : URL : [http://www.dti.gov.ph/uploads/DownloadableForms/Pages%20from%20ECO_\[1-a\]%20Introduction%20of%20m-government%20and%20IT%20convergence%20technology-KAIST-Uhm%20Ouisuk_15Apr10.pdf](http://www.dti.gov.ph/uploads/DownloadableForms/Pages%20from%20ECO_[1-a]%20Introduction%20of%20m-government%20and%20IT%20convergence%20technology-KAIST-Uhm%20Ouisuk_15Apr10.pdf).

- служби безпеки (наприклад, звітність про злочини, запити на обслуговування, правоохоронні органи, надзвичайна допомога);
 - подання претензій та скарг (наприклад, підозріла діяльність, голосування, скарги на державних службовців);
 - послуги інформаційних запитів (наприклад, інформація про рух і транспортні розв'язки, наявність статусу запиту на обслуговування), а також графіки (рейси авіакомпанії і т.д.).
3. транзакційні послуги
- зайнятість (наприклад, оголошення про вакансії, відповідні послуги, інтерв'ю);
 - урядові програми (наприклад, талони на харчування, компенсації, основні гранти, соціальні допомоги);
 - сплата податків (наприклад, доходи, нерухомість і т.д.);
 - призначення зустрічей (наприклад, інспекції);
 - транспортні послуги (наприклад, купівля квитків на поїзд, паркування, автобусні квитки, рейси авіакомпанії);
 - підписання угоди з мобільного підпису.
4. управління та залучення громадян
- участь громадян (зміцнення громадянин-орієнтованого підходу до уряду та залучення громадян до розробки політики та прийняття рішень);
 - вибори і голосування.

Відкритий код в уряді

Одне з найперших серйозних і детально розкритих визначень відкритості держави міститься в документі 1993 р., у доповіді герцога Ланкастера (Великобританія)²⁴⁶: “Відкрита держава – це частина ефективної демократії. Громадяни повинні мати адекватний доступ до інформації та аналізу, на основі якого держава працює. Міністри і публічні службовці зобов'язані роз'яснювати їхні закони, рішення та дії громадськості. Держава, однак, потребує того, щоб зберігати деякі секрети і зобов'язана захищати особисте життя тих, ким вона управляє”. ... “4.3 Ключовими умовами для того, щоб положення даного документа були встановлено:

Чітке формулювання принципів, на яких інформація може бути доступна;

Чітке формулювання умов, на яких інформація може бути виправдано прихована;

Відособлений, авторитетний і незалежний контроль”²⁴⁷.

²⁴⁶ Открытое государство. История и новый смысл [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : <http://infoculture.ru/ru/ekspertiza/otkrytoe-gosudarstvo-istoriya-i-novyj-smysl/> – Назва з екрана.

²⁴⁷ Open Government. Presented to Parliament by the Chancellor of The Duchy of Lancaster By Command of Her Majesty July 1993 [Електронний ресурс] / London, 1993. – Mode of access : URL : <http://www.official-documents.gov.uk/document/cm22/2290/2290.pdf>.

У 2005 р. Організація з економічної співпраці і розвитку (ОЕСД)²⁴⁸ визначала, що з погляду громадськості, відкрита держава, де бізнес, громадські організації та громадяни можуть:

“Знати” – отримувати релевантну інформацію;

“Здобувати” – отримувати сервіси і взаємодіяти з державою;

“Створювати” – брати участь у процесі прийняття рішень.

Принципи хорошого управління – прозорість і підзвітність; чесність і рівність; дієвість і результативність; повага до закону і високі стандарти етичної поведінки – представляють основу того, на чому побудована відкрита держава.

В основі відкритості сучасної технологічної держави є використання, зокрема, відкритого програмного забезпечення. Відкрите програмне забезпечення (англ. open-source software) – програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом. Вихідний код таких програм доступний для перегляду, вивчення та зміни, що дозволяє користувачеві взяти участь в доопрацюванні відкритих програм, використовувати код для створення нових програм і виправлення в них помилок – через запозичення вихідного коду, якщо це дозволяє сумісність ліцензій, або через вивчення використаних алгоритмів, структур даних, технологій, методик та інтерфейсів (оскільки вихідний код може суттєво доповнювати документацію, а за відсутності такої сам служить документацією).

Відкриті дані і з відкритим вихідним кодом є ключовими елементами для забезпечення прозорості в уряді. Зокрема, Європейська комісія визначає, що програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом, а також використання відкритих стандартів, необхідні для успішної взаємодії. Втім, як відзначають Р. Деллер і В. Гюло, урядові системи з відкритим вихідним кодом, на жаль, значною мірою не використовуються. Існують лише окремі спроби запровадити використання відкритих систем. Наприклад, проект PloneGov – відкрита платформа для розробки порталів органів місцевого самоврядування та міст. Система управління змістом Joomla також має відкритий код, який було використано для місцевих урядових веб-сайтів, зокрема у Норвегії. Ще один приклад – проект openFWPA, розгорнутий в Іспанії.

Використання відкритого коду важливе для урядових структур з декількох причин. Перш за все, такі системи дають користувачеві:

- 1) доступ до вихідного коду;
- 2) право використовувати;
- 3) право на зміни;
- 4) право на розповсюдження.

Для державних установ відкритий код необхідний для:

1. Безпеки. Оскільки все більше інформації зберігається в електронній формі, все більше доводиться покладатись на програмні засоби. Останні, у свою чергу, не повинні містити елементи, які дозволяють зовнішній доступ або можливості небажаного розголошення інформації третім особам.

²⁴⁸ Public Sector Modernisation : Open Government. [Електронний ресурс] / OECD Observer. Policy Brief. – 2005. – Mode of access : URL : <http://www.oecd.org/dataoecd/1/35/34455306.pdf>.

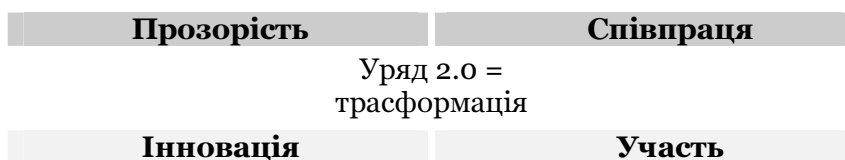
2. Фінансів та ефективності. Зменшення витрат на закупівлю і підтримку дорогого комерційного програмного забезпечення.
3. Робочих процесів. Відкритість систем електронного управління сприяє швидшому навчанню і розумінню таких систем серед держслужбовців.
4. Інтеграції систем. Наявність стандартизованих рішень дає можливість швидко інтегруватись різним галузевим або географічно віддаленим державним установам і налагодити швидкий обмін даними.
5. Національних урядів як покупців. При відкритому коді знижується залежність від одного постачальника, втім, проблема захищеності і гарантій безпеки в такому випадку лишається відкритою.

Уряд 2.0

З появою нових медіа сформувався новий етап розвитку електронного врядування – уряд 2.0. Чіткого визначення уряду 2.0 не сформовано, але на основі властивостей веб 2.0 визначено нові властивості такого підходу до управління. Дослідження ООН з е-врядування (2008 р.) підкреслювало важливість сервіс-орієнтованих зрушень в управлінні на основі ІКТ. Ця увага зумовлена тим, що раніше більшість політиків і чиновників були спрямовані “...на розробку електронних послуг в кожній державній установі, з обмеженими можливостями взаємодії, центр уваги сьогодні явно зміщено у бік скоординованого надання послуг для громадян і бізнесу”. Зокрема, мова іде про збільшення ролі електронної участі та залучення за допомогою електронних комунальних послуг на базі технології веб 2.0.

Таблиця 3.3

Основні принципи уряду 2.0



Американська Sunlight Foundation визначає веб 2.0 як “інструмент для взаємодії і стеження за видатками, лобіюванням, субсидіями, кампаніями, голосуванням і контрактами, щоб зробити уряд прозорим і підзвітним”. Д.Осімо відзначає, актуальність і вплив проектів веб 2.0 на державне управління. Але важливість нових технологій збільшується тільки у разі активного використання громадянами і посадовими особами.

Консалтингова компанія “Гартнер” визначає уряд 2.0 як використання ІТ для спілкування і коммодитизації державних послуг, процесів і даних. Уряд 2.0 має сім основних характеристик:

- створюється громадянами;
- орієнтований на працівників;
- продовжує розвиватися;
- легко трансформується;
- вимагає поєднання планування та виховання;
- потребує стратегії на основі шаблонів.

Таблиця 3.4

Базові компоненти уряду 2.0

Причина дії	Інструменти. Як це зробити?	Діяльність. Що робити?	Учасники. Кого залучати?
Вдосконалення знань та свідомості громадян Вдосконалення політики через участь Постійне вдосконалення Створення спільнот Вдосконалення відносин	Веб 2.0 Інші технології залучення Додатки	Зв'язок (приєднання) Залучення (спілкування) Показ (прозорість) Поширення (співпраця) Консультація (зворотний зв'язок)	Громадськість Міністерства Групи інтересів Бізнес Агенції Медіа

Уряд 2.0 передбачає зсув у публічній політиці у бік створення культури відкритості і прозорості, де уряд готовий співпрацювати і слухати своїх громадян, а також зробити доступними величезні національні ресурси, нетаємні дані громадського сектора. Уряд 2.0 розширює можливості громадян і державних службовців безпосередньо співпрацювати шляхом використання можливостей, що надаються технологіями. Відповідно, уряд 2.0 повинен діяти з погляду трьох основних принципів:

- лідерства, політики і управління для досягнення необхідних зрушень у культурі та практиці суспільної політики;
- застосування засобів спільної роботи і практик веб 2.0 для розширення можливостей державних установ;
- відкритий доступ до інформації громадського сектора.

Стиль відносин між державою і громадянами також визначається типом технічної підтримки:

- модель зв'язку заснована на низькому рівні участі і включає такі інструменти, як блоги, RSS, соціальні мережі, вікі, підкасти та влоги;
- модель взаємодії заснована на використанні соціальних мереж та блогів; співробітництві і зворотному зв'язку; вікі для підтримки

- взаємодії, участі громадянського суспільства; використанні віртуальних світів;
- модель обслуговування вимагає високого рівня громадської участі та в основному ґрунтується на поєднанні послуг і контенту через посередників, веб-послуги відповідно до місцезнаходження громадян.

Таблиця 3.5
Порівняння традиційного та нового підходу до е-врядування

Показники	Етап е-уряду ²⁴⁹	
	е-уряд 1.0	е-уряд 2.0
Використовувані ІКТ-технології	Інтернет-портали, веб-сайти, е-пошта, SMS, прості онлайн-відео дискусії	Соціальні мережі та ПЗ для соціальних обчислень (для груп, вікі, блогів тощо), мобільний доступ до послуг, змішування контенту і послуг, моделювання регламентів, хмарні обчислення, семантичні мережі даних.
Характеристики е-уряду	Воно дороге. Тільки 20-30% громадян користуються його послугами. Багато досягнень, але і багато провалів. Орієнтоване на потреби уряду. Організації та світогляд мало змінилися порівняно з до-ІКТ-епохою	Виходить на соціальне, професійне та аматорське спілкування з громадянами. Невидимим чином змішує контент і послуги. Надає спроектовані і створені самими громадянами послуги. Повністю відкрите і дозволяє самим користувачам (які можуть це фізично) управляти: контентом, послугами і регламентами. Орієнтоване на користувачів із фізичними недоліками і управляє: контентом, послугами і регламентами. Залучає громадян в держ-управління. Використовує ПЗ з відкритим кодом, створюване багатьма партнерами. Має веб-орієнтовану архітектуру. Його користувачі та постачальники послуг мають розмиті ролі і мандати.
Загальна характеристика е-уряду	ІКТ – головний напрям підтримки державної діяльності	Але уряди так і залишаються дуже-дуже повільними – лідерство перехоплюють інші сектори суспільства

²⁴⁹ Дрожжинов В. Новые бизнес модели для электронного правительства в Российской Федерации. / Дрожжинов В. — Москва : EuropeAid/126204/SER/RU — Сентябрь2010 г. — 94 с.

У 2009 р. австралійський уряд створив робочу групу з розвитку нових технологій в урядових структурах. Висновки роботи цієї групи були оформлені як рекомендації.

Координація з лідерами, управління та підтримка: залучення та взаємодія з органами влади, парламентом, лідерами думок.

Поліпшення управління і вимога установам діяти онлайн: для перетворення уряду на прозорий консультативний центр необхідно створити рекомендації для підвищення обсягу та якості онлайн-взаємодії державних установ:

- виявлення бар'єрів у рамках своєї організації, які гальмують онлайн-взаємодії та задокументувати те, що вони будуть робити, щоб знизити ці бар'єри;
- виявити і задокументувати конкретні проекти, щоб зробити використання соціальних мереж і "мережевий натопі" способом підвищення досвіду і вдосконалення державних установ;
- виявлення та документування конкретних проектів з розширення використання онлайн-інструментів і платформ для внутрішньої співпраці в рамках свого агентства і між установами, з якими вони працюють у державному секторі.

Сприяти державним службовцям працювати онлайн

Державні службовці повинні заохочуватись працювати онлайн, а державні установи повинні надавати працівникам необхідні засоби. Тим самим формується висока зацікавленість громадян у роботі державних установ і виникає нова культура взаємодії.

Винагороди

Необхідно визначити систему винагород для держустанов та службовців, які використовують нові медіа у роботі.

Зробити інформацію державного сектору відкритою, доступною і багаторазовою

За замовчуванням інформація державного сектору повинна бути:

- безкоштовною;
- заснованою на відкритих стандартах;
- її легко знайти;
- зрозумілою;
- машиночитаною;
- багаторазовою і трансформованою.

Така інформація повинна регулярно оновлюватись і зберігатись. Відповідно до принципів вільного розповсюдження, публічна інформація повинна мати ліцензію Creative Commons BY. Використання інших, більш суворих ліцензій можливе лише відповідно до рекомендацій або вимог керівництва:

- вирішення проблем авторського права;
- схема публікації інформації;
- доступність.

Зміни технологій та співробітництво як основа державних послуг визначили, що державні установи онлайн повинні діяти відповідно до

Рекомендацій щодо доступності Інтернет-контенту (WCAG) для забезпечення мінімального рівня доступності для всіх онлайн-взаємодій спільноти.

Безпека і Web 2.0

Необхідно розробити процедури пом'якшення негативних наслідків від можливого поширення неправдивої або неперевіреної інформації, а також визначити рівень ризиків застосування соціальних медіа на об'єктах з обмеженим доступом.

Безпека та конфіденційність

Для захисту особистої інформації необхідно розробити рекомендації та механізми деідентифікації публічної інформації.

Завдання

- (а) Обговорення “за” і “проти” нових технологій у державному управлінні.
- (б) Обговорення невдач проектів розвитку електронного врядування. Хто виграє від змалювання електронного уряду як успішного інструмента державного управління?
- (в) Оберіть декілька систем ІКТ, що використовуються у державному управлінні і опишіть принцип їхньої дії.
- (г) Проаналізуйте один з прикладів застосування ІКТ у державному управлінні, використовуючи поняття моделі CIPSODA.

Глава 3.2.

Електронна демократія, можливості участі громадян

Важливою частиною електронного уряду є аналіз впливу нових медіа на соціальну діяльність і поведінку, зокрема політичний режим. Оскільки ІКТ пов'язані з демократією, важливо проаналізувати і порівняти використання ІКТ у різних суспільствах. Яка роль ІКТ в тоталітарних або авторитарних державах? Вплив ІКТ на традиційні демократичні процеси. Визначення прозорості органів державної влади і управління. Можливості ІКТ в демократичних процесах. Визначення цифрової демократії. Форми участі в електронній демократії. Практика електронної демократії в світі: електронні кампанії; електронний парламент, електронні закони; електронне голосування; оцінки м-демократії, місцевої е-демократії. Громадянські медіа та соціальні мережі для створення орієнтованих на громадян відносин між державою і громадянами. Соціальний краудсорсинг.

Електронна влада

Електронна влада – дуже широке поняття. У демократичних колах воно включає поняття і електронного уряду, і електронної демократії. При електронній владі люди можуть ефективно брати участь у справді демократичній формі управління. При правильному здійсненні електронна влада принесе користь і уряду, і громадянам.

Переваги для уряду:

- зацікавлена громадськість зможе реально брати участь в ухваленні політики, планів, проектів і політичних ініціатив;
- швидко і практично без витрат можна буде отримати об'єктивну інформацію про громадську думку;
- інформування громадськості дозволить звести до мінімуму розбіжності і сформувати сприятливу для уряду громадську думку;
- можливість швидкої й економної реалізації планів уряду;
- економічний ефективний інструмент зв'язку з місцевими урядами та НКО;
- можливість поліпшити планування і управління на мікро- та місцевому рівні;
- можливість розв'язати проблему пасивного ставлення населення до уряду і його планам, є однією з основних проблем демократичного суспільства.

Переваги для громадськості:

- відчуття причетності (що дуже важливо для того, щоб демократія працювала!);
- думку людей буде почуто;

- здійснювані проекти будуть засновані на пріоритетах, визначених людьми, а не урядом;
- інформованість і згода з найважливіших питань дозволить звести до мінімуму політичні тертя і прискорити здійснення проектів;
- завдяки більшій прозорості скоротяться терміни і витрати на реалізацію проектів
- життя людей стане легшим, так як спростяться процеси їхньої взаємодії з урядом;
- процес розгляду скарг стане більш швидким і справедливим;
- доступ до інформації допоможе людям краще використовувати наявні можливості;
- громадська думка з випадкової стане поінформованою;
- більша прозорість допоможе підвищити ступінь громадського контролю за роботою уряду та знизити рівень корупції;
- у людей, що живуть і працюють за кордоном, з'явиться можливість брати участь у справах своєї батьківщини і більшою мірою відчувати свою національну приналежність;
- по двосторонніх каналах зв'язку можна здійснювати безліч безкоштовних навчальних програм, підвищуючи рівень освіти населення з таких питань, як відповідальність громадян і планування та управління проектами, що сприятиме підвищенню професійного рівня людей.

Електронна демократія

Електронна демократія (e-democracy) означає використання інформаційних технологій для розширення можливостей кожного громадянина. Вона дозволяє громадянам брати участь у роботі державних органів, а тим, у свою чергу, – більш чутливо реагувати на потреби громадян. Це поняття включає онлайн правозахисну діяльність і онлайн проведення різних кампаній, а також використання електронного середовища як засобу політичної інформації у громадянському суспільстві.

Сучасні політичні процеси багато в чому ґрунтуються на використанні технологій інформаційного суспільства. Окрім бажання держави створити ефективні механізми управління суспільством на основі ІКТ, ці технології активно використовуються політичними суб'єктами з приводу боротьби за владу. З їхнього погляду (політичних партій в першу чергу) ІКТ стають основним ресурсом влади, за який необхідно боротись так само як за увагу громадян. Виникає так званий ефект цифрової демократії участі, яка створює можливості своєчасного інформування населення, гласності, контролю за державними інститутами з боку виборців.

Водночас, розвивається процес активного обговорення політичної тематики в Інтернет та створюються можливості прямого контакту виборців із політиками за допомогою чатів, форумів, онлайн-

консультацій. Проекти, розроблені політичними партіями, також застосовуються для збору інформації, опитувань тощо.

Особливістю е-демократії є те, що вона здатна виникати навіть у суспільствах з нерозвиненими політичними інститутами управління і громадського контролю. Причому основним принципом діяльності є утворення невеликих мобільних груп для здійснення короткострокових завдань.

Концепції е-демократії

Вважається, що демократія – це “правління людей в інтересах людей, здійснюване людьми”. На практиці ж воно здійснюється не всіма людьми, а тільки виборними представниками. Населення в цілому в управлінні безпосередньо не бере участі. Причому не через небажання уряду, а тому, що це технічно неможливо.

“Електронною демократією” називають виконувани в електронному форматі демократичні процедури. Частиною електронної демократії є, наприклад, подача заявок на участь у виборах, проведення дебатів між кандидатами, референдумів тощо.

У 1983 році Айтл де Сола Пул стверджував, що нові технології зв'язку – це “технології свободи”, які “забезпечать можливість реалізації на практиці принципів свободи слова в такій мірі, в якій їх ще ніколи не знало людство”.

Крістофер Артертон у 1987 році писав про “теледемократію”, при якій повсюдно прокладені мережі зв'язку дозволять перевести демократію на новий рівень і одночасно використання сучасних технологій зможе “гарантувати представницькі процеси і плюралізм в політиці”.

Л. Віннер наприкінці 1970-х років стверджував, що абсолютно всі використовувани в громадських взаємодіях електронні технології критично важливі для організації соціального життя.

Ю. Габермас стверджував, що кіберпростір – це нова “громадська сфера”, яка повинна представляти собою простір вільних обговорень з актуальних суспільних проблем, сфера, в якій кожен громадянин може не тільки висловитися, але і бути почутим. Таким чином, мова йшла про появу нової агори – місця сполучення приватного із загальним, індивідуального з громадським.

Засновник та ідеолог однієї з перших віртуальних мережеспільнот Говард Рейнгольд також висловлював переконання в тому, що “віртуальні спільноти могли б допомогти громадянам оживити демократію”.

Теодор Росзак, говорячи про загальну атмосферу кіберпростору, звертав увагу на “спонтанно демократичний і лібертаріанський дух”, що відрізняв віртуальні мережеспільноти.

Герберт Бухстайн стверджував: “Електронні засоби комунікації допоможуть вирішити багато проблем, які до теперішнього часу робили модель прямої демократії непрактичною”.

Не всі автори поділяли оптимізм щодо того, що комп'ютерні технології неминуче приведуть до позитивних змін в соціальному житті суспільства. Так, К. Мітчем писав про те, що технології повинні в першу чергу розглядатися як засоби, які актори або суспільство використовують для досягнення заздалегідь визначених соціальних цілей. Відповідно, ідеологія технологічного детермінізму не може слугувати теоретичним підґрунтям для зміни характеру соціальних взаємодій²⁵⁰.

Активіст концепції е-демократії Стівен Кліфт дає таке визначення:

“Е-демократія означає використання інформаційних і комунікаційних технологій і стратегій демократичними акторами (урядами, обраними посадовцями, медіа, політичними організаціями, громадянами/виборцями) всередині політичних і управлінських процесів місцевих спільнот, націй та на міжнародному рівні. Для багатьох е-демократія передбачає більшу та активнішу участь, посилену Інтернетом, мобільними комунікаціями та іншими технологіями в сучасній представницькій демократії, так само як через більш учасницьку або пряму форму залучення громадян для вирішення суспільних питань”.

У загальноєвропейському дослідженні використання ІКТ для посилення демократії дається таке тлумачення:

“Е-демократія складається з усіх електронних засобів комунікацій, що уможливають громадянам контроль над діями керівників/політиків у сфері публічного життя. Залежно від аспектів демократії, що просуваються, е-демократія може використовувати різні технології для: 1) підвищення прозорості політичного процесу; 2) посилення прямого залучення й участі громадян; 3) удосконалення якості формування думки-позиції шляхом відкриття нового простору для інформації і обговорення”.

Піппа Норіс, авторка монографії “Цифровий розрив: залучення громадськості, інформаційна бідність та всевітній Інтернет”, аргументує, що оптимістичні прогнози про виникнення нової ери безпосередньої демократії, посиленої ІКТ, “попри свою привабливість ... є неможливими на практиці, як тільки ми зрозуміємо, хто залучається до е-політики”. Вона також наголошує, що ІКТ можуть посилити активність лише тих, хто є активними, не досягаючи “незадіяних, апатичних та незацікавлених”, тим самим поглиблюючи соціальне розмежування.

Аналогічних песимістичних поглядів дотримується й парламентар Рег Алкок, який впевнений, що “нові ІКТ будуть служити лише на посилення існуючих демократичних інститутів, але не змінять разюче організацію процесу прийняття нормативних рішень в інституціях державного сектору”²⁵¹.

²⁵⁰ Детальніше про інші погляди на електронну демократію : Бондаренко С. В. Краткий курс истории развития конструкта «электронная демократия» [Електронний ресурс] / С. В. Бондаренко — Режим доступу : URL : http://www.library.cjes.ru/online/?b_id=551.

²⁵¹ Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. Edemocratizing the parliaments and parties of Europe : [Електронний ресурс] / А. Н. Trechsel, R. Kies, F. Mendez, Ph. C. Schmitter. — Geneva & Florence, October 2003. — p.59. — Режим доступу : URL : http://www.erepresentative.org/docs/6_Main_Report_eDemocracy-inEurope-2004.pdf.

Приклад проектів е-демократії Участь/Естонія:

ТОМ, Tana Otsustan Mina = Сьогодні вирішую я

ТОМ є першою спробою в Естонії розпочати дискусію між державою та суспільством з використанням можливостей, запропонованих сучасними ІКТ. Таким чином, можна досягнути прозорості процесу прийняття рішень та покращення діалогу між державою та суспільством. Ключовою метою є не запровадження електронних послуг, а покращення демократичних дискусій. Система ТОМ набрала чинності 25 червня 2001 року; її відвідують в середньому 80 000 людей на місяць. У широкому понятті процес ТОМ можна розділити на шість частин, від представлення ідеї до її реалізації:

1. Представлення ідеї. Багато людей мають гарні ідеї, які вони з деяких причин не озвучують.
2. Після представлення ідеї дається 14 днів для її коментування, а автор може її відстоювати. Існує дискусія, з якої народжуються демократичні рішення.
3. За цією фазою слідує етап редагування. Автор ідеї бере до уваги пропозиції, критику та аргументи “за” та робить відповідні правки за необхідністю.
4. За ідею голосують. Кожен може проголосувати “за” або “проти”. Звичайна більшість затверджує ідею.
5. Людина, яка представила ідею, і ті, хто підтримав її впровадження, підписують документ, який затверджує ідею.
6. Після збору підписів ідея/пропозиція передається в уряд для розгляду.

Мережеві закони

Різноманітність форм використання Інтернету для політичної комунікації означає розуміння лідерами та партіями, державою важливості Мережі для взаємодії з суспільством. Однак суспільна комунікація також ускладнюється і розвивається за мережевими законами. Американські дослідники М. Раткліфф і Дж. Лебковські називають це явище “екстремальною (extreme) демократією”²⁵², коли люди стають учасниками політичного процесу прийняття рішень, який ґрунтується на безлічі центрів, пов’язаних між собою мережевою коаліцією і організованою на базі локальних, національних і міжнародних проблем.

Мережева модель демократії фокусується на участі і припускає, що кожен потенційно може діяти політично. Тому, базовим елементом такої

²⁵² Lebkowsky J., Ratcliffe M. Extreme democracy / Jon Lebkowsky; Mitch Ratcliffe. - U.S. : lulu.com, 2004. - 371 p.

демократії розглядається активіст – громадянин, який знає проблему і здатний витратити час і ресурси для вирішення цієї політики на всіх рівнях держави. Вони залучають своїх співгромадян, які також шукають вирішення цих проблем. А сучасні інформаційні технології можуть дозволити таким активістам зібрати команди однодумців по всьому світу і формувати нові політичні альтернативи. Втім, для комунікаційних каналів екстремальної демократії властиві певні складності – чим більше відбувається таких контактів, тим більша ймовірність конфлікту і тим важче досягти компромісу у великих групах людей.

Мережева структура суспільства, що використовує сучасні комунікаційні технології, має декілька типів організації. Насамперед це кластеринг, коли один осередок не відповідає за розвиток усієї системи, а відбувається рух внаслідок обміну сигналами між осередками. Крім цього, можливе копіювання спонтанних систем. Інші моделі, що виникають при мережевій комунікації, отримали образні назви – “безумство натовпу”, “нові новини”, “електронна площа”, “організація колективної дії”.

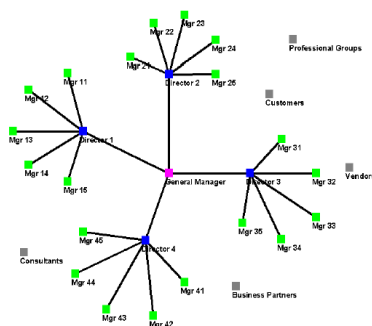


Рис. 3.2. Мережі у суспільстві

Основні принципи побудови суспільних мереж описав А.-Л. Барабасі, який вважав, що мережевий розподіл виникає за умови, що вузли мають однакову кількість зв'язків, а великих вузлів мало. В результаті формується ієрархія громадських центрів з двома-трьома великими вузлами і безліччю дрібних. На відміну від ЗМІ, які створюють і концентрують рух в декількох вузлах, мережеве середовище дозволяє багатовекторний вплив, особливо на локальному рівні. К. Ширкі описував медіа як встановлену структуру, яка перебуває у володінні кількох сімей і медіа-концернів, що захищають власні бізнес-інтереси. Тим самим спрощується весь механізм політичних комунікацій. Тоді як мережева кампанія не може бути короткостроковою, її не можна починати під час виборів. Політичну мережу краще формувати, коли в ній ще немає необхідності. Оскільки створення мережі займає час, то формування зв'язків буде спрощено, якщо немає очевидної негайної вигоди від цього зв'язку. В Інтернеті це означає відсутність центрального елемента в архітектурі доступу та дозволу на приєднання. Тому політична кампанія більше не залежить від повідомлення, навпаки, Інтернет дозволяє

учасникам створювати свої повідомлення і відправляти їх виборцям. Виниклий хаос навколо первісного повідомлення породжує обговорення і привертає увагу людей до політичних проблем. Саме хаотичні комунікації дозволяють створювати слабкі зв'язки, що досягають різноманітної аудиторії, на відміну від сильних зв'язків, які перекривають громадські комунікації.

Одним з інструментів мережевої взаємодії в таких організаціях є веб-блоги, які використовуються для публікування, комунікації та співпраці. Фактично, це децентралізований інструмент суспільної комунікації, який можна оцінити по-різному:

1. Публікація – закон Сарнова говорить, що величина мережі залежить від кількості передплатників.
2. Комунікація – закон Меткалфа описує мережу як кількість зв'язків.
3. Співпраця – закон Ріда розглядає мережу як кількість груп.

Блоги використовуються і для мережевої політичної комунікації, їхня відмінність від звичайних веб-сторінок полягає насамперед у можливості управління змістом, легкістю доступу і кількістю матеріалів. При цьому блог дозволяє зберігати зв'язок та коментарі від інших блогерів. Деякі блоги представляють собою посилання на тематичні статті або сторінки, а інші розміщують статті та думки, які резонують з їхньою позицією, в результаті виникають нові соціальні зв'язки і лінки. Таким чином, веб-блоги створюють позитивний зворотний зв'язок, важливий для політичної комунікації.

Виходячи з цих характеристик мережевих громадських комунікацій, американський політичний консультант Дж. Тріппі рекомендує включати в сучасну мережеву кампанію наступні елементи: 1) інструменти мережевого менеджменту кампанії; 2) використання форумів для представлення найбільш актуальної інформації про зустрічі і збори; 3) ведення блогу кампанії; 4) збереження актуальних матеріалів кампанії; 5) створення “вірусних” листів; 6) можливість взаємних зв'язків між учасниками; 7) створення “локальних” інструментів. Сукупність цих елементів створює “ідеальний шторм” політичного обговорення і формує політичну участь.

Електронна участь (eParticipation)

Електронна участь є загальноприйнятим терміном, що відноситься до “участі на основі використання ІКТ в урядових та управлінських процесах”. Процеси можуть стосуватися управління, надання послуг, прийняття рішень та вироблення політики. Е-участь тісно пов'язана з е-урядом та е-управлінням. Необхідність терміна виникла через те, що громадяни часто отримували менше уваги при розвитку електронного уряду, а також через необхідність розрізняти ролі громадян і клієнтів.

Як результат електронна участь розцінюється як “використання інформаційних і комунікаційних технологій для розширення і поглиблення політичної участі, дозволяючи громадянам з'єднуватися один з одним і з їхніми виборними представниками”. Це визначення

включає всі зацікавлені сторони в демократичних процесах прийняття рішень, а не тільки громадян.

Електронне залучення (eInclusion)

Електронне або цифрове залучення (e-Inclusion) відноситься до політики ЄС, спрямованої на створення інформаційного суспільства, що доступне для всіх. Цифрові технології створюють можливість розриву в суспільстві через різний рівень освіти, вікові обмеження (називається e-Ageing), стать, інвалідність (так звана електронна доступність), етнічну приналежність і/або географічну віддаленість. Е-включення охоплює в основному розробки відповідної політики, підтримання бази знань, досліджень і технології розробки і розгортання, найкращі практики розповсюдження. Електронна доступність включає комп'ютерний доступ, заснований на інтеграції та моделі соціальної участі та принципі “дизайн для всіх”. Е-компетенція охоплює навички, знання і відносини, що мають стосунок до освіти в контексті інформаційного суспільства.

Теорія електронної участі²⁵³

Існує декілька теорій, що описують вплив технологій на громадську активність. Серед них можна виділити такі:

Теорія мережевого суспільства (Кастельс)

Актори утворюють мета-мережі на транснаціональному рівні та систему “децентралізованої концентрації” з безліччю взаємопов'язаних завдань. Кастельс зазначив, що технології телекомунікацій і Інтернет призвели до панування “мережевого суспільства”, де процеси відбуваються в новому типі простору, яке він називає “простір потоків”. Це простір, що містить безліч обмінів і домінує в “просторі місць” територіально визначених держав, регіонів і районів, завдяки своїй гнучкості і сумісності з новою логікою мережевого суспільства. Вузли та хаби в цьому просторі потоків утворюють соціальну організацію цього мережевого суспільства.

Актор-мережева теорія

Розроблена для осмислення відносин між людьми і матеріальними об'єктами або, скоріше, визначення, як власні концепції “актантів” утворюють зсув відносин, які можуть бути стабілізовані в матеріальній формі. Теорія розглядає “існуючі структури” як соціальні моделі інституціоналізації (“вписані” у технології) і, отже, не обов'язково обмежується конкретними інститутами, такими як організації, не визначається соціальними практиками. “Мережі акторів” є найбільш характерними структурами, що засновані на технологічному розвитку шляхом “переговорів”.

²⁵³ Kubicek H. Report on state of the art approaches, relevant disciplines, key researchers, and socio-technical research issues : [Електронний ресурс] / H. Kubicek, B. H. Lippa, Westholm (Eds.) — DEMO-net : Deliverable 6.1. — p.129 — Режим доступу : URL : http://www.baltic.org/files/756/DEMO-net_reserachD6.1.pdf.

Техніки участі

Взаємодія між владою та громадськістю є важливим показником демократичності та легітимності врядування. Ця парадигма спирається на розуміння процесу управління як комунікації, вектори якої спрямовані не лише на внутрішньосистемну організацію процесу впорядкування діяльності державного апарата та регулятивного впливу на діяльність суб'єктів недержавного сектору, але й на горизонтальне поширення інформації, що перетинає кордони владної компетенції державних органів та спонукає до контакту з суспільно-громадськими інституціями та приватними організаціями, залучаючи до участі громадськість із недержавних (неприбуткового та приватного) секторів.

У цьому неминуче проявляється діалектичне протиріччя, коли держава повинна поєднувати функцію “публічного керівника” розвитком усього суспільства з функцією однієї із сторін *соціального контракту* на засадах партнерського рівноправ'я з іншими акторами, такими як бізнес та громадянське суспільство. Зрозуміло, що ця партнерська рівність є якраз одним з тих чинників, що дає підстави для оцінювання легітимності врядування, відповідності інтересам розвитку суспільства та ефективності діяльності державного сектора.

Рада Європи у 2009 р. визначила такі основні інструменти та політики електронної демократії²⁵⁴:

1. **Е-агітація.** Скоординоване залучення і заохочення людей за допомогою електронних засобів взаємодіяти один з одним з метою мобілізації та/або переконання людей в політичній кампанії.
2. **Система управління відносинами з громадянами (ECiRM).** Органи державної влади персоналізують інформацію для громадян і підвищують якість даних державної адміністрації про своїх громадян.
3. **Е-скарги.** Органи державної влади використовують ІКТ для забезпечення громадян засобами для скарг, вирішення конфліктів, у поєднанні з іншими ініціативами щодо створення системи управління громадянськими відносинами.
4. **Е-консультація.** Збір думок населення з конкретних питань без участі відповідальних осіб, які приймають рішення.
5. **Е-консульство / Е-посольство.** Використання електронних засобів та ІКТ для надання послуг громадянам, які проживають або виїжджають за кордон, консульська підтримка, додатки, консультації/участь і електронне голосування.
6. **Е-демократичні ігри.** Ігри та симулятори розробляються або здійснюються органами державної влади, неурядовими організаціями, політичними центрами або приватними особами, щоб пояснити і впровадити електронну демократію, процеси та інструменти для

²⁵⁴ Generic tools and policies for an electronic democracy. Indicative Guide No.1 to Recommendation Rec (2009) 1 of the Committee of Ministers to member states on e-democracy. [Electronic Resource]. / Council of Europe's Ad Hoc Committee on e-democracy (CAHDE), 2009. – Mode of access : URL : http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Source/EDemocracy/CAHDE_IV/CAHDE%20indicative%20guide%20no%201%20Only_23Feb09.pdf.

громадян, сформувати публічну сферу та сприяти знанням про (е-)демократію.

7. **Е-демократичні веб-трансляції.** Живі трансляції, веб-касти зустрічей законодавчих/виконавчих/судових державних органів з метою надання громадянам та іншим зацікавленим сторонам інформації та прозорості.
8. **Е-обговорення.** Обговорення питань громадянами, органами державної влади та іншими з використанням ІКТ та інших інструментів е-демократії з метою заохочення громадян до обговорення та участі в демократії.
9. **Е-ініціативи.** Використання електронних та Інтернет-інструментів для створення громадських ініціатив для того, щоб брати участь або впливати на прийняття політичних рішень і брати участь у політичних процесах.
10. **Е-журналістика.** Використання електронних та Інтернет-інструментів, для публікації інформації і новин, звітів про політичні (партійні) події, блогів громадян і посадових осіб.
11. **Е-правосуддя.** Використання ІКТ в управлінні правосуддям з метою підвищення ефективності та якості державних послуг, зокрема, для громадян і бізнесу.
12. **Е-законодавство.** Використання ІКТ для розробки, коментування, консалтингу, структурування, форматування, зміни, голосування та опублікування актів виборних органів.
13. **Е-омбудсмен і органи контролю.** Інтернет-сайти омбудсмена та аудиторських організацій публікують інформацію про дотримання державними органами правил та особливостей надання громадянам анонімної можливості оформити скаргу в електронному вигляді, що дозволить встановити розширені засоби контролю.
14. **Е-парламент.** Використання ІКТ депутатами, членами політичних та адміністративних організацій, у веденні своїх завдань, активного залучення виборців/громадян.
15. **Е-партії** (зовнішній інструмент). Використання ІКТ політичними партіями і асоціаціями для надання інформації про свою діяльність, кампанії, а також можливості онлайн-участі для своїх членів та зацікавлених громадян.
16. **Е-петиція.** Електронна доставка протесту або рекомендацій демократичним інститутам про державну установу, закон або для надсилання державній владі чи представникам громадської думки.
17. **Е-політики.** Електронні політики публікують інформацію про себе, свою роботу, прийняття рішень і голосування, для взаємодії і обговорення з органами державної влади, громадянами і ЗМІ.
18. **Е-просторове планування.** Обговорення та участь у міському плануванні з ініціативи громадян, громадських організацій та/або державних органів з використанням ІКТ з метою сприяння участі місцевих мешканців і пошуку рішень на базі місцевих потреб.
19. **Е-голосування.** Електронні вибори або референдуми, які передбачають використання електронних засобів, принаймні збір

- голосів, тим самим дозволяючи, наприклад, підвищити доступність громадян і швидкий підрахунок.
20. **Масова інтерактивність С2С, С2G.** Ініційовані громадянами проекти електронної демократії для взаємодії між громадянами або між громадянами та органами державної влади для сприяння залученню і обізнаності щодо державних проблем і впливу на політичні рішення.
 21. **Інструменти управління інформацією.** Інноваційні інструменти в сфері суспільної інформації, для збору та узагальнення наявної інформації або новин про ситуацію і події, ініційовані будь-якою зацікавленою стороною для обміну інформацією та прийняття рішень.
 22. **Формування бюджету за участю громадян.** Громадська участь в бюджетному процесі через електронні засоби і процедури.
 23. **Політичні партії (внутрішній інструмент).** Політичні партії та об'єднання використовують засоби електронної демократії для внутрішніх цілей, особливо при відборі кандидатів, прийнятті рішень і внутрішнього голосування.
 24. **Єдиний урядовий портал.** Єдині державні Інтернет-сайти підтримують громадян у відносинах з органами державної влади з використанням електронних засобів – для спілкування з органами державної влади.
 25. **Соціальні мережі.** Використання електронних соціальних мереж для політичних дискусій і ініціатив, демократичної участі та обговорення в першу чергу серед громадян, а також з політиками і державними органами, зменшення інформаційного розриву і підвищення участі, обговорення і прозорості.
 26. **Навігатор голосування.** Веб-інструмент для огляду політичних партій, кандидатів і їхніх програм на виборах, сприяння прозорості та надання виборцю незалежної думки у формуванні його/її рішення.

Політики електронної демократії

1. **Боротьба з цифровою неграмотністю.** Діяльність державних органів і неурядових організацій з боротьби з цифровою неграмотністю і цифровим розривом, що дозволяє всім громадянам брати активну участь в (e-)демократії.
2. **Е-стимули.** Діяльність органів державної влади з надання фінансової, політичної або іншої підтримки громадянам за участь в електронній демократії.
3. **Е-включення.** Діяльність державних органів та НУО з метою сприяння включенню в (e-)демократію літніх людей, представників меншин, інших соціально-економічних груп і громадян з особливими потребами.
4. **Е-навчання.** Ініціативи органів державної влади та інших учасників з навчання, зокрема, обраних представників, політиків і державних службовців у використанні методів електронної демократії.

5. **Урядова взаємодія з громадянами: G2C з C2C.** Взаємодія державних органів з електронними громадянськими ініціативами або їхня інтеграція у політичний процес або надання таким ініціативам адміністративної чи фінансової підтримки, що веде до розширення участі громадян.
6. **Подолання е-бар'єрів.** Заходи щодо усунення бар'єрів доступу та використання засобів електронної демократії, особливо цифровий розрив та цифрова неграмотність.
7. **Регулювання е-демократії.** Забезпечення нормативно-правової бази і правил для розвитку електронної демократії в органах державної влади, неурядових організаціях, серед користувачів з метою сприяння та забезпечення прав громадян та інтересів.

Е-консультації

Одним з найпотужніших інструментів взаємодії між державою та громадянським суспільством є консультації. Якщо раніше, за відсутності можливостей інтерактивного діалогу між владою та громадськістю, для цього потрібні було незрівнянно більші людські й фінансові ресурси, сьогодні завдяки сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям процес громадських консультацій не так важко організувати й підтримувати. У той же час такими ж проблемними залишаються питання визначення відповідного контексту консультацій та їх впровадження в управлінські процеси на усіх етапах, під час визначення напрямів, постановки завдань, прийняття рішень.

Методи та форми залучення громадськості до онлайн-консультацій різняться від країни до країни та всередині державного апарату управління, що пов'язано з національними традиціями інформаційної та учасницької відкритості і доступності державних органів, знаннями й навичками як державних службовців, так і потенційних учасників консультацій, наявними технічними можливостями та багатьма іншими суб'єктивними та об'єктивними чинниками.

У будь-якому разі, має існувати можливість вибору засобів для консультацій, який ґрунтується на знанні переваг та недоліків тих чи інших форм.

Інструменти онлайн-консультацій:

- запитання й відповіді – проста веб-сторінка, на якій подаються вибрані запитання від громадян з відповідями за підписом осіб, уповноважених на прийняття рішень в організації;
- коментарі до документів/політики – можливість надавати коментарі до розміщених в Інтернеті статей чи документів, заохочувана з боку уряду (для більш ефективного використання потребується супроводження формальною інструкцією щодо участі в процесі е-консультацій);
- онлайн-секція для запитань запрошеним особам – політики, урядовці, експерти відповідають онлайн на запитання за визначеною темою у відповідний проміжок часу. Це може відбуватись у вигляді інтерв'ю за

- участю помічника, який розміщує запитання громадян, або секційного інтерактивного обговорення між політиками та експертами;
- онлайн-конференції – відтворення реальної конференції онлайн, яка триває в більшості випадків від одного до трьох годин. Цей захід дозволяє віртуально зібрати учасників віддалених фізично один від одного;
 - спільноти професійні/за інтересами – використання онлайн-інструментів, зокрема, списків розсилки е-поштою, має прямий вплив на впровадження публічної політики і надає можливості неформальної комунікації між державними органами та ключовими акторами на постійній основі без часових обмежень для впливу на політику;
 - живий чат – він не повинен бути громіздким та немодерованим. Розвинуті програмні засоби дозволяють взаємодіяти в реальному часі, навіть якщо інтенсивність діалогу обмежена. Більшість чатів використовують запитання та відповіді політиків чи кандидатів. Запорукою успіху є завоювання достатньо великої аудиторії в специфічний час. Елементи чату можуть використовуватись для доповнення асинхронних форумів. Використання чату для спілкування з молодіжною аудиторією та у навчанні може мати свою цінність;
 - мультимедійні події вживу – уявіть доповідача чи навіть прес-конференцію, де ті, хто дивиться віддалено через Інтернет чи інтерактивне телебачення, можуть задавати запитання, відповідати на опитування, розміщені доповідачем, та мати доступ до допоміжного змісту і через кілька днів доступ до цифрових копій прес-релізів і текстів виступів у реальному часі;
 - онлайн-опитування та дослідження – швидкі та зручні опитування в онлайн, зазвичай не наукові, є найбільш поширеним вступом для політичної взаємодії онлайн;
 - форми для коментарів – зробіть свої форми для коментарів інтелектуальними, корисними. Передбачте можливості для альтернативних відповідей та необмежений простір для коментарів. Створіть розширені інформаційні потоки, щоб відповідні коментарі спрямовувались безпосередньо до тих, хто може надати значиму відповідь. Включаючи вищих керівників до потоків запитань, ви можете покращити їхню обізнаність щодо основних типів запитів, що надходять до установи.

Різниця у підходах до ІКТ у політичних процесах

Електронний уряд

- зв'язане управління;
- залучення громадськості за допомогою цифрових державних послуг, краудсорсингу, створення відкритих електронних ресурсів;
- співпраця та відкритість урядових даних;

- уряд 2.0: скорочення витрат на комунікації з громадянами.

Е-соціальні організації та рухи

- електронна демократія та набір необхідних інструментів для проведення політичних кампаній;
- створювані користувачами обговорення політичних подій, пошук прихильників, активістів, таргетовані кампанії;
- соціальні медіа-стратегії для політичної комунікації, управління учасниками та маркетинг.

Електронний громадянин

- соціальний протест, соціальна активність, форми координації і співпраці між жителями однієї вулиці, району, міста;
- покоління Y і Z;
- багатовпливовий громадянин;
- довіра і розвиток громад в комп'ютерно-опосередкованому середовищі.

Участь/Естонія:

ТОМ, Tana Otsustan Mina = Сьогодні вирішую я <http://tom.riik.ee/>

Пропозиція спрямовується до державного органу, до компетенції якого відноситься дана пропозиція. Згідно з Законом про державну інформацію державний орган протягом місяця повинен або розпочати впровадження даної ідеї, або надати розширене обґрунтування, яке б пояснювало, чому ідея/пропозиція не заслуговує на втілення в життя.

- Відповіді публікуються на порталі.
- Які уроки з цього було винесено?
- Необхідно запровадити однозначно чіткі, зрозумілі норми, які б полегшували управління дискусією.

Для уникнення прояву зайвих емоцій та почуттів безкарності е-демократична дискусія повинна уникати анонімності.

Всі учасники дискусії повинні чітко відчувати ступінь власного внеску в процесі спільного творення політики або зворотного зв'язку.

Суспільство необхідно постійно інформувати про можливості участі у відтворенні політики як на місцевому, так і на національному рівні.

Люди, залучені в цей процес, краще розуміють складність процесу формування політики, а ті, хто приймає рішення, навчаються краще використовувати людські знання.

Громадянин 2.0

Одночасно з державною і політичною активністю в Інтернеті існує електронна участь як форма соціального протесту, соціальна діяльність, яка не пов'язана з якоюсь політичною партією, а скоріше як форма координації та співпраці між мешканцями однієї вулиці, кварталу, міста. Такі проекти можуть бути досить популярними, адже вони містять користувальницький контент. В результаті Д. Осімо відзначає появу

“багатьох проєктів веб 2.0 на державній службі, але не уряду”. Серед проблем соціальної участі у веб 2.0 необхідно відзначити складність мережевих ініціатив і загрози для системи управління. Крім того, соціальні мережі в основному використовуються не для політичної інформації, а для особистого спілкування, професійного зростання.

Як зазначали Фагес і Сангуеса, використання Інтернету в суспільстві викликало певні закономірності соціальної активності користувачів:

- вони більш критичні у своїх міркуваннях;
- вони виявляють більшу солідарність, виражену в їхній участі в соціальних рухах (як онлайн, так і офлайн);
- вони, як правило, співпрацюють з великою кількістю людей (як онлайн, так і офлайн);
- у них є критичний погляд на владу;
- вони добре поінформовані щодо їхнього внеску і досвіду, чи то онлайн або офлайн;
- вони мають більшу обізнаність про Creative Commons і інші альтернативні формати для роботи з інтелектуальною власністю;
- вони мають тенденцію виражати себе в аудіовізуальних засобах.

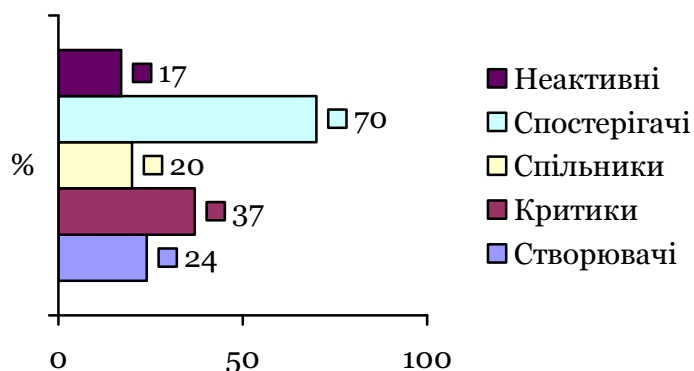


Рис. 3.3. Ключові категорії користувачів нових медіа у США

Це перетворює “драбину участі”, де тільки 10-15% веб-користувачів є активними в електронній участі. Серед них є активісти, які високоосвічені, політично і культурно, проводять більшу частину свого часу в Інтернеті, мають час, щоб відповісти на політичні виклики (включаючи експерименти з е-участі), мають час, щоб створити / поділитися власними програмами (блоги, соціальні мережі і т.д.), але можуть бути хакерами; комунікатори, як представники “Y” і “Z” поколінь, що активно використовують мобільні технології, мало цікавляться політикою як такою, як правило, створюють громади та соціальні мережі однолітків, особливо сайти, але може бути залежними. Ці люди діють згідно з певними правилами соціальних медіа. За даними дослідження Yahoo! в 2007 році новий громадянин стає “багатовпливовим”, тобто політично і соціально активним, має хороші зв'язки. Нові медіа зробили

політичних і громадських діячів джерелами новин, які використовують Інтернет, щоб обговорити політичні події/соціальні питання. Що стосується ключових особливостей громадян 2.0, слід відзначити важливість діяльності місцевих спільнот і більшу залученість громадян. Громадянин 2.0 частіше може бути волонтером. Що стосується нових медіа, громадянин 2.0 прагне неупередженого, безпартійного висвітлення політичних новин і достовірності з боку політичних лідерів, формулює думку з декількох джерел²⁵⁵. Крім того, громадянин 2.0 повинен бути підключений до мережі інших виборців. Таким чином, соціальні медіа формують середовище, де “будь-хто, в будь-якому місці, у будь-який час може набути будь-який соціальний досвід”²⁵⁶.

Активізм і спротив: смартмоби, хактивізм та інші прояви соціально-політичних ефектів децентралізованої мережі

Цифровий активізм визначається як громадянські ініціативи з використанням мережевих технологій для привернення уваги до соціальних або політичних проблем. Явище цифрового натопу, або смартмобів, описував Г.Рейнгольд у книзі “Розумний натоп”, де смартмоб – це форма соціальної організації, що саме структурується на основі високих технологій²⁵⁷.

Інтернет-активізм (також відомий як цифрові кампанії, цифрова діяльність, Інтернет-організація, інформаційно-пропагандистська робота, кіберактивізм, е-кампанії та електронна діяльність), є використання електронних технологій зв'язку, таких як соціальні медіа, зокрема, Twitter і Facebook, YouTube, електронної пошти і подкастів для різних форм активності і повідомлень для широкої аудиторії. Інтернет-технології використовуються для збору коштів, створення спільнот, лобіювання і організації.

Сендор Вей ділить онлайн-активізм на три основні категорії: поінформованість / пропаганда, організація / мобілізація, а також дія / реакція.

²⁵⁵ The Rise of Citizen 2.0. Radically rethinking democracy in the digital age [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://us.i1.yimg.com/us.yimg.com/i/us/ayc/pdf/aa_insights_cit2.pdf.

²⁵⁶ Fages R. State-of-the-art in Good Practice Exchange and Web 2.0 [Electronic Resource]. / R. Fages, R. Sangüesa – 2007. – P.115 – Mode of access : URL : <http://m.epractice.eu/files/media/media1680.pdf>.

Blossom J. Chapter 7 : The new society : content nation redefines how people live their lives / J. Blossom // Content Nation. Surviving and thriving as social media changes our work, our lives, and our future. – Indianapolis, IN : Wiley Technology Pub., 2009. – 348 p.

²⁵⁷ Дебор Г. Общество спектакля / Ги Дебор; Перевод с франц. С. Офергаса и М. Якубович. – М. : Логос, 2000. – 224 с.

Хактивізм²⁵⁸ – це синтез соціальної активності і хакерства. Під хакерством розуміється експлуатація комп'ютерів витонченими і часто незаконними способами за допомогою спеціального (“хакерського”) програмного забезпечення. Хактивізм включає такі дії, як “електронна” громадянська непокора – використання методів громадянської непокори в кіберпросторі (хакерські групи Anonymouse, LulzSec та інші). Існує чотири види таких дій: віртуальні “сидячі страйки” і блокади, бомбардування електронної пошти, хакерство та комп'ютерні зломи, комп'ютерні віруси і черв'яки. Оскільки подібні інциденти висвітлюються в ЗМІ, дії хактивістів і причини цих дій можуть отримати широкий розголос²⁵⁹.

Таблиця 3.6

Різні підходи до активності

Традиційний активізм	Новий активізм
Вуличні протести / бойкоти, страйки, традиційні форми ненасильницької прямої дії	Хактивізм – DoS атаки
Окупації, листівки, петиції, ненасильницьке протистояння	Інтернет-протест, кампанії по електронній пошті, електронна мобілізація та вірусний маркетинг
Лобювання членів парламенту	Альтернативні онлайн-ЗМІ (блоги) та інформаційні ресурси, Інтернет-форуми
Субкультури	Веб-заміна та цифрова імперсоніфікація
Фандрайзинг / відомі особи для підвищення значущості	Флешмоби

²⁵⁸ Маніфест Хакера [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : http://uk.wikipedia.org/wiki/Маніфест_хакера – Назва з екрана.

Тепер це наш світ . Світ електронів і перемикачів, світ краси бодів. Ми використовуємо існуючі системи, не платячи за те, що могло бути дешевше бруду, якби не керувалося брудними спекулянтами, і ви називаєте нас злочинцями. Ми досліджуємо, і ви називаєте нас злочинцями. Ми шукаємо знання . і ви називаєте нас злочинцями. Ми існуємо без кольору шкіри, без національності, без релігійних чвар . і ви називаєте нас злочинцями. Ви будете атомні бомби, ви розв'язували війни, вбиваєте, шахруєте і брешете нам, намагаючись змусити нас повірити, що все це - для нашого ж блага, і ми все ще злочинці. Так, я злочинець. Мій злочин - цікавість. Мій злочин у тому, що я суджу людей не по тому, як вони виглядають, а по тому, що вони говорять і думають. Мій злочин у тому, що я набагато розумніший за вас. Це те, що ви мені ніколи не пробачите. Я хакер. І це мій маніфест. Ви можете зупинити одного з нас, але вам не зупинити нас усіх . зрештою, ми всі однакові.

²⁵⁹ Denning D.E. Activism, Hacktivism, and Cyberterrorism : The Internet as a Tool for Influencing Foreign Policy / J. Arquilla and D. F. Ronfeldt (eds) // Networks and Netwars : The Future of Terror, Crime, and Militancy, — RAND — 2001. — pp. 239-288.

Активісти застосовують цифрові технології для:

- 1) Формування громадської думки.
- 2) Плану дій із зміни громадської думки.
- 3) Захисту активістів.
- 4) Розповсюдження заклику до дії.
- 5) Створення цифрових дій.
- 6) Передачі ресурсів²⁶⁰.

Цензура: відносини з політичним режимом

Цифрова цензура у більшості цілей аналогічна і пов'язана з традиційною цензурою. Головна увага в питанні цифрової цензури – це спроби національного уряду обмежити можливість доступу до мережі Інтернет і можливість вільно ділитися інформацією з рештою світу для всієї нації. При цьому, залежно від того, хто обмежує доступ до мережі Інтернет та/або відстежує його використання, а також точки зору людини, чий доступ обмежується, майже всі ці цілі та методи їхнього досягнення можуть розглядатись як законні і необхідні або як неприпустима цензура і порушення фундаментальних прав людини.

Фільтрація або часткове блокування Інтернету можуть бути деспотичними або дуже легкими, очевидними і практично непомітними. Деякі країни відкрито визнають блокування і публікують критерії виявлення сайтів, що блокуються, а також заміщають заблоковані сайти пояснюючими повідомленнями. Інші країни не мають чітких стандартів і іноді покладаються на неформальні угоди і невизначеність, чинячи тиск на сервіс-провайдерів Інтернет, змушуючи фільтрувати Інтернет-контент. У деяких країнах фільтрація маскується в технічні помилки та урядові структури не беруть на себе відкритої відповідальності і не підтверджують обґрунтованості блокування. Різні мережеві оператори, навіть перебуваючи в одній країні і підкоряючись одним правилам, можуть виконувати різну фільтрацію у зв'язку з обережністю, технічною неписьменністю або комерційними інтересами.

Найзапекліші супротивники Інтернету в світі застосовують широкий спектр методів цензури. Спеціальна доповідь працівника Комітету захисту журналістів Денні О'Брайена²⁶¹

1. Блокування доступу в Інтернет. Провідна країна: Іран

Багато країн піддають цензурі новинні Інтернет-ресурси, використовуючи можливості внутрішніх Інтернет-провайдерів і міжнародних Інтернет-шлюзів для створення чорних списків сайтів і блокування доступу громадян до пошуку за певними ключовими словами.

2. Точкова цензура. Провідна країна: Білорусь

²⁶⁰ Joice M. Digital Activism 101 : The 6 Activist Functions of Technology [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.meta-activism.org/2012/02/digital-activism-101-the-5-activist-functions-of-technology/>.

²⁶¹ 10 методів Інтернет-цензури [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : <http://cpj.org/ru/2011/05/10--.php>.

Постійна фільтрація популярних сайтів часто примушує користувачів шукати способи обходу цензури. У результаті багато репресивних режимів атакують сайти тільки в стратегічно важливі моменти, наприклад, за допомогою DOS-атак. Такі атаки перешкоджають нормальній роботі сайту шляхом перевантаження його сервера комунікаційними запитами.

3. Відмова в доступі. Провідна країна: Куба

Високотехнологічні атаки на Інтернет-журналістів не потрібні, якщо доступу в Інтернет майже не існує. При незначному доступі та контролі внутрішньої Інтернет-інфраструктури лише в невеликій частини населення є доступ до Інтернету з дому, тоді як переважна більшість повинна користуватися підконтрольними державі точками доступу, де від відвідувачів вимагають посвідчення особи, практикується суворий нагляд і введені обмеження на перегляд некубинських сайтів. Щоб викласти інформацію в мережу або прочитати незалежні новини, Інтернет-журналісти ходять в Інтернет-кафе і використовують офіційні Інтернет-акаунти, які продаються чорному ринку.

4. Контроль над інфраструктурою. Провідна країна: Ефіопія

Телекомунікаційні системи у багатьох країнах тісно пов'язані з урядом, що дає йому потужний важіль впливу на новинні ЗМІ.

5. Атаки на сайти вигнанців. Провідна країна: Бірма

Для журналістів, вигнаних з власної країни, Інтернет – це єдина можливість продовжувати висвітлення подій на батьківщині і публікувати про них коментарі. Але новинні сайти журналістів на засланні все одно піддаються цензурі та стикаються з перешкодами, більша частина яких створюється урядами їхніх власних країн або ж за їх дорученням. Сайти засланців журналістів регулярно піддаються DDoS-атакам.

6. Вірусні атаки. Провідна країна: Китай

Шкідливе програмне забезпечення може ховатися в на вигляд невинних електронних листах, які відправляються на особисті акаунти журналістів з переконливим, але фіктивним супровідним повідомленням. У разі відкриття повідомлення адресатом шкідлива програма інсталюється на його персональному комп'ютері і використовується для віддаленого стеження за контактами журналіста, розкрадання його конфіденційних документів і навіть для організації онлайн-атак на інші об'єкти.

7. Державна кіберзлочинність. Провідна країна: Туніс при правлінні Бен Алі

Поширена тактика хакерів – використання підроблених веб-сторінок для розкрадання паролів – береться на озброєння агентами і прихильниками репресивних режимів.

8. Відключення Інтернету. Провідна країна: Єгипет при правлінні Мубарака

Відключення Інтернет по всій країні позбавляє Інтернет-журналістів можливості повідомляти новини світу, а користувачів – доступу до новинних Інтернет-ресурсів.

9. Арешти блогерів. Провідна країна: Сирія

Хоча високотехнологічні атаки на Інтернет-журналістику застосовуються усе ширше, довільне затримання журналістів залишається найпростішим способом підриву діяльності новинних ЗМІ. Блогери та Інтернет-репортери становлять майже половину списку заарештованих журналістів Комітету захисту журналістів за 2010 рік.

10. Застосування сили до Інтернет-журналістів. Провідна країна: Росія

У країнах з високим рівнем насильства щодо преси об'єктами нападів тепер стають Інтернет-журналісти.

Цифрові вибори і кампанії

Електронне голосування (е-голосування) представляє собою різні типи голосування, що охоплює електронні засоби у голосуванні та електронні засоби підрахунку голосів.

Електронні технології голосування можуть включати перфокарти, оптичні системи голосування, сканування та спеціалізовані кіоски голосування (у тому числі автономні системи прямого запису електронного голосування, або DRE). Це також може бути передача виборчих бюлетенів та голосів за допомогою телефону, приватних комп'ютерних мереж або Інтернету.

При зростанні кількості користувачів Інтернету, важливим стає проведення виборчої кампанії в Інтернеті, створення системи агітаційних заходів, що здійснюються на основі методів електронного маркетингу з метою забезпечити максимальну підтримку і зв'язок з виборцями.

Фактично, Інтернет у політичних кампаніях передбачає можливість реєстрації виборців, можливість цифрового голосування із застосуванням цифрового підпису, активні комунікації політиків з таргетованими аудиторіями, публікацію офіційних документів та звітів про виборчі кампанії, проведення пілотних голосувань, опитувань тощо.

Будь-яка кампанія в мережі передбачає набір певних процесів:

1. Діалог і обговорення.
2. Дослідження політики і стратегій.
3. Навчання громадськості та засобів масової інформації.
4. Виявлення прихильників.
5. Збір і мотивації прихильників.
6. Збір коштів, мобілізаційні дії.

Веб-сайти та електронна пошта – найбільш відомі інструменти для електронної організації перетворюють традиційну організацію партійних комунікацій зверху-вниз на горизонтальні та знизу-вверх моделі комунікацій, де:

- веб-сайти стають онлайн-версіями брошур і рекламних роликів;
- електронна пошта є електронна версія поштових розсилок;
- Інтернет-форуми, блоги та вікі використовуються для знизу-вгору координації і зв'язку між групами активістів;
- соціальні мережі використовуються для самоорганізації груп в Інтернеті;

- чати, обмін миттєвими повідомленнями і SMS дозволяють активістам створювати тематичний “рій”.

З 2012 р. виборчі кампанії стають цифровими²⁶². Як відмічають автори фільму “Цифрова кампанія”, у 2012 р. особливої актуальності набуває мікротаргетинг. Виборчі штаби політичних лідерів або партій збирають інформацію про інтереси користувачів Інтернету для максимально точного підбору політичних повідомлень, що будуть надсилатись під час виборчих кампаній. Особлива увага в таких кампаніях приділяється просуванню у соціальних медіа: Facebook, Twitter, Google, Youtube та багатьох інших. Ці системи мають власні механізми таргетування і дозволяють формувати аудиторію відповідно до географічної, професійної, вікової та інших координат.

Соціальний краудсорсинг – в пошуках стійких джерел управління

Краудсорсинг визначається як передача окремих виробничих або виконавчих функцій невизначеному колу осіб для пошуку оптимального рішення, що відповідає поточним потребам організації та суспільства.

Звернення до великих груп людей для вирішення проблем, прийняття рішень і генерування ідей в децентралізованому порядку не є новою концепцією. Однак досягнення в галузі технологій і соціальні зміни зробили процес збору мудрості натовпу більш простим і прямим, ніж будь-коли. Перед тим як перейти на краудсорсинг, державні організації повинні спочатку зрозуміти п'ять основних моделей.

Конкурси у натовпі²⁶³. Для проблеми, яка має певне рішення, але вимагає творчого вирішення, конкурс або приз надає стимули для учасників для створення дієвих рішень.

Співпраця натовпу. Деякі організації стикаються з проблемами не тільки творчості, а й складності. Коли громадяни об'єднують свої ідеї та спостереження, вони можуть вишукувати деталі проблеми і створювати специфічне розуміння. Співробітництво у натовпі ідеально підходить для створення та обміну знаннями, координації зусиль у надзвичайних ситуаціях і розробки політики, що керується інтересами громадян.

²⁶² Fera R.A. The Digital Campaign : How Obama And Romney Are Targeting You [Electronic Resource]. / R.A. Fera – Mode of access : URL : <http://www.fastcreate.com/1681813/the-digital-campaign-how-obama-and-romney-are-targeting-you>.

²⁶³ Eggers W.D., Hamill R. Five Ways Crowdsourcing Can Transform the Public Sphere [Electronic Resource]. / William D. Eggers, Rob Hamill – Mode of access : URL : <http://www.governing.com/columns/mgmt-insights/col-government-crowdsourcing-five-models.html>



Рис. 3.4. Приклад проведення кампанії у США <http://challenge.gov/info>



Рис. 3.5. Facebook-спільнота конституційних зборів Ісландії

Щоб написати нову конституцію, народ Ісландії обрав 25 громадян з числа 522 дорослих, що не належать до жодної політичної партії, яких рекомендували як мінімум 30 громадян. Цей документ був написаний в Інтернеті. Установчі засідання проводилися онлайн, і громадяни могли писати свої коментарі і вносити пропозиції, спостерігаючи, як їхня конституція поступово набуває форми. Конституція, яка в кінцевому підсумку народилася в рамках такої народної участі, була представлена в парламент на затвердження після виборів.

Голосування натовпу. Іноді перед прийняттям рішень організації необхідно використовувати знання від людей, які знають ці проблеми. У цій ситуації голосування є засобом об'єднання суджень натовпу в ранг ідеї. Голосування дає громадянам відчуття участі у рішеннях уряду, і це дає уряду цінну інформацію від людей, які, очевидно, експерти у своєму власному житті. Голосування особливо добре для створення простих рішень і ранжирування варіантів, але не підходить для стратегічного рівня.

Колективна праця. Деякі завдання просто втомлюють. Якщо проект вимагає трохи творчості і координації, колективна праця розбиває його на тисячі маленьких, простих завдань. Такий вид діяльності підходить для перевірки даних, перекладу, введення даних і цифрового архівування.

Колективне фінансування. Найбільш конкретний і простий спосіб привернути увагу натовпу. Потенціал діяльності колективного фінансування виходить за межі очевидних застосувань, таких як стихійні лиха, і може включати фінансування стартапів та індивідуальних програм в рамках великих організацій.

Завдання

- (а) Провести SWOT-аналіз електронної демократії – свободи для громадян, залучення, політичної участі й активності, мобілізації тощо.
- (б) Навести приклади використання електронних технологій для залучення громадян до процесів прийняття державних рішень.
- (в) Чи виправдані загрози зловживання технологіями для здійснення державного управління?
- (г) Які властивості матиме технократична еліта?

Глава 3.3.

Європейський підхід до електронного управління, участі, процесу прийняття рішень

Політика ЄС у сфері електронного управління. План дій з електронного врядування і2010. Електронна система управління на рівні ЄС, країн і регіонів. Інклюзивний електронний уряд. Життєво важливі послуги. Гнучкі і багатоканальні громадські послуги. Електронні закупівлі. Е-ідентичність. Портали електронного уряду.

Інформаційне суспільство та електронний уряд в країнах ЄС²⁶⁴

ЄС вважається лідером з розвитку електронного врядування. Європейський підхід до розвитку електронного врядування базується на низці документів, стратегій. Перш за все, це “Європа 2020. Стратегія розумного, стійкого та інклюзивного зростання” (прийнята 17 червня 2010 р.). Одним з елементів стратегії є Цифровий порядок денний для Європи (Digital Agenda for Europe) передбачає розвиток ІКТ як складової подолання фінансової та організаційної кризи в ЄС. Цей порядок денний був прийнятий 31 травня 2010 р. і включає сім пріоритетів:

Новий єдиний ринок для цифрової ери

Громадяни повинні мати можливість користуватися комерційними послугами та культурними розвагами. Однак онлайн-ринки ЄС як і раніше розділені бар'єрами, які перешкоджають доступу до загальноєвропейських послуг зв'язку, цифрових послуг і контенту. Комісія має намір відкрити доступ до правового онлайн-контенту за рахунок спрощення авторського оформлення, управління та трансграничного ліцензування. Інші заходи включають полегшення створення електронних платежів і рахунків-фактур та спрощення вирішення спорів.

Поліпшення стандартів і сумісності ІКТ

Щоб дозволити людям створювати і комбінувати, продукти і послуги ІКТ повинні бути відкритими і сумісними.

Підвищення довіри і безпеки

Європейці не будуть використовувати технології, яким вони не довіряють – вони повинні відчувати себе впевнено і безпечно в Інтернеті.

Збільшення доступу європейців до швидкого і високошвидкісного Інтернету

²⁶⁴ eGovernment in the European Commission. December 2011 [Electronic Resource].

– Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentEuropeanCommission.pdf>.

На 2020 р. заплановано створення мережі Інтернет зі швидкістю 30 Мбіт і вище для всіх європейських громадян. Сьогодні тільки 1% європейців мають швидкісний доступ, порівняно з 12% японців і 15% південнокорейців.

Збільшення передових досліджень та інновацій в галузі ІКТ

Європа повинна більше інвестувати в розробки. ЄС інвестує в дослідження ІКТ наполовину менше, ніж США (€37 млрд. порівняно з €88 млрд. в 2007 р.).

Збільшення цифрових навичок і доступних онлайн-сервісів для всіх європейців

Більше половини європейців (250 млн. чоловік) користуються Інтернетом щодня, а 30% ніколи не використовували його. Кожна людина незалежно від соціального статусу має право на знання та навички і повинна бути частиною цифрової епохи, торгівлі, суспільних, соціальних та медичних послуг, навчання і політичного життя.

Розкриття потенціалу ІКТ на благо суспільства

Необхідно інвестувати в розумне використання технологій та інформації для пошуку рішень, що дозволяють знизити споживання енергії, розширення можливостей пацієнтів і поліпшити доступ в Інтернеті для людей з обмеженими можливостями.

Європейський план дій по електронному уряду 2011-2015

Цей план дій був підписаний 15 грудня 2010 року і спрямований на реалізацію “Мальмської декларації”: до 2015 року європейські державні адміністрації стануть “... відкритими, гнучкими і співпрацюючими у їх взаємодії з громадянами і підприємствами. Вони використовуватимуть електронний уряд для підвищення ефективності та дієвості та постійно покращуватимуть державні послуги таким чином, щоб задовольняти різні потреби користувачів і максимізувати суспільне значення, тим самим сприяючи переходу Європи до економіки знань...”.

План дій виділяє чотири політичних пріоритети:

1. Розширення прав і можливостей громадян і бізнесу

Громадяни та організації повинні мати право на е-послуги, що створюються навколо потреб користувачів, щоб забезпечити гнучкі і персоналізовані способи взаємодії та виконання операцій з державними органами; ці послуги повинні бути розроблені у співпраці з користувачами. Слідуючи цьому підходу, державні послуги можуть стати ефективними, відповідати потребам користувачів і реагувати на їхнє незадоволення послугами. Розширення прав і можливостей також означає, що уряд має забезпечити легкий доступ до публічної інформації, підвищити прозорість та забезпечити ефективну участь громадян і бізнесу у процесі прийняття рішень.

2. Зміцнення мобільності на єдиному ринку

Електронний уряд має підтримувати подальше будівництво цифрового єдиного ринку. Але невирішеними залишаються питання щодо можливості передачі державних послуг, таких як соціальне забезпечення, охорона здоров'я, пенсії та інші персональні послуг. Урядам слід розвивати послуги для підвищення мобільності громадян і підприємств в Європі. Безконтактні послуги для підприємців повинні сприяти створенню і веденню бізнесу по всій Європі, у той час особиста мобільність громадян повинна бути збільшена, щоб вони могли вчитися, працювати, жити, отримувати медичну допомогу і пенсію в будь-якій країні ЄС. Крім того, необхідно полегшити надання е-послуг для громадян і бізнесу через кордони, пропонуючи заходи зі зміцнення цифрового єдиного ринку і посилювати співробітництво в цій області.

3. *Сприяти ефективності та результативності*

Цей пріоритет буде зосереджено на використанні ІКТ і створенні сприятливих організаційних змін для надання кращих послуг, менш навіязливих, більш стійких і швидких за рахунок зниження адміністративного тиску, вдосконалення організаційних процесів і сприяння сталій екологічній економіці.

4. *Створення необхідних ключових компонентів і передумов*

Необхідно створити технічні і правові умови для здійснення дій, які збагатять послуги електронного уряду в Європі. Вони включають сприяння взаємодії через кордон, щоб сприяти, окрім усього, обміну інформацією; розгортанню підходу єдиного вікна; і загальноєвропейського використання рішень з електронної ідентичності та схем оплати. Має бути підтримана взаємодія на основі відкритої специфікації і розвитку ключових компонентів, таких як управління електронною ідентифікацією і стимулювання інновацій в електронному уряді.

План дій спрямований на максимальне взаємодоповнення національних і європейської політики. Він підтримує перехід від поточного електронного уряду до нового покоління відкритого, гнучкого і безконтактного електронного уряду на місцевому, регіональному, національному та європейському рівнях.

Інформаційні стратегії

Дворівневий підхід до сучасної адміністрації

Практично всі європейські уряди і більшість державних органів ЄС на місцевому, регіональному, національному та європейському рівнях беруть участь в модернізації і трансформації, з акцентом на електронний уряд. Європейська комісія діє на двох рівнях. На політичному рівні, економічна стратегія Європа 2020 і Цифровий порядок денний для Європи спрямовані на забезпечення сталої соціально-економічної вигоди від цифрового єдиного ринку на основі швидкого і високошвидкісного Інтернету.

На оперативному рівні Комісія повинна вирішити два завдання: модернізацію своєї “внутрішньої” адміністрації й управління професійними трансєвропейськими послугами. Що стосується модернізації своєї адміністрації, ЄК в 2005 році відновила свою прихильність до ініціативи створення електронної Комісії, для надання більш якісних і прозорих послуг для працівників і зовнішніх зацікавлених сторін до 2010 року. Це гарантує безпеку інформації, в тому числі захист персональних даних, на основі раціоналізації процесів і взаємодії інформаційних систем.

Крім того, особливу увагу було приділено роботі трансєвропейських послуг, що забезпечують підтримку реалізації законодавства ЄС – від внутрішнього регулювання ринку споживчого до політики охорони здоров'я. Ефективна робота цих служб заснована на онлайн-сервісах між державними органами по всій Європі, які підтримуються програмою ISA і дають державам-членам можливість працювати разом для створення ефективних та дієвих транскордонних електронних державних послуг.

Програма містить заходи щодо:

- довіри і безпеки обміну інформацією;
- інтеграційної архітектури;
- оцінки застосування ІКТ;
- супутніх заходів, таких як комунікації, оцінки прогресу реалізації програми.

Е-комісія 2006-2010

Прийнята 23 листопада 2005 року, стратегія “Електронна комісія 2006-2010” визначає підхід ЄК до модернізації своїх адміністративних процесів за допомогою ІКТ. Стратегія керувалась двома принципами: ефективність та прозорість і двома вимірами: зовнішнім, для послуг громадянам, бізнесу і партнерським адміністраціям і внутрішнім, для послуг власних працівників.

Реалізація за зовнішнім виміром мала вплинути на такі сфери, як управління електронним оподаткуванням та митним союзом, структурними фондами, та на внутрішній ринок. Громадяни також виграють від більш інтерактивних і зручних послуг. Внутрішній вимір принесе переваги, такі як модернізовані системи підтримки людських ресурсів, економія паперу і ефективні фінансові й управлінські рішення.

Для оцінки рівня розвитку е-комісія визначає чотири рівні зрілості електронного уряду:

Рівень 1 – простий веб-сайт, де тільки інформація надається в режимі онлайн щодо державної політики та адміністративних процедур.

Рівень 2 – онлайн-уряд, де реалізуються прості електронні механізми взаємодії (такі як електронна пошта або веб-форми).

Рівень 3 – комплексний уряд, де автоматизовано частини (але не всі) адміністративної діяльності. Пропоновані послуги не повинні бути засновані на простому оновленні існуючих процедур, але вони повинні бути результатом справжньої інтеграції між каналами взаємодії, інформаційними системами та адміністративними процесами.

Рівень 4 – трансформований уряд, де немає паперових форм і є автоматизована адміністративна діяльність. Послуги будуються з погляду внутрішніх і зовнішніх користувачів, а не на основі структури конкретної організації.

Звіт із діяльності Е-комісії 2006-2010, прийнятий у 2008 році, визнав прогрес як у зовнішньому, так і у внутрішньому вимірі, зокрема, у сфері управління ІКТ, а також в галузі технічних систем забезпечення. Було відзначено прогрес у досягненні всіх основних цілей цієї ініціативи, зокрема: краща якість послуг, більш прозорі послуги, безпека інформації, раціоналізація процесів, взаємодія, економічно ефективна інфраструктура, гнучка інфраструктура. Дві галузі вимагають особливої уваги: взаємодія та раціоналізація процесів.

Що стосується зовнішнього аспекту, комісія досягла третього або четвертого рівня зрілості моделі електронного уряду. Наприклад, Нова комп'ютеризована транзитна система (NCTS), яка підтримує митні транзитні операції між державами-членами, є прекрасним прикладом зрілості четвертого рівня. Основним завданням на цьому рівні є домогтися подальшої інтеграції інформаційних систем і пов'язаних з ними процесів.

У 2009 і 2010 роках ініціативи е-комісії зосереджено на завершенні визначених заходів, зокрема, сприяння спільній роботі з персоналом, громадянами, національними адміністраціями та бізнесом за допомогою нових Інтернет-технологій (web 2.0 інструменти, включаючи блоги, вікі, форуми і портали).

Правові основи

Основні закони та директиви, що впливають на розвиток електронного уряду:

Директива 95/46/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 24 жовтня 1995 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільний рух таких даних.

Для усунення перешкод на шляху вільного переміщення даних без зниження захисту персональних даних була розроблена Директива 95/46/ЄС (Директива про захист даних) з метою гармонізації національних положень в цій галузі і забезпечення всіх громадян еквівалентним захистом на всій території ЄС. Директива, починаючи з 24 жовтня 1998 р., відноситься і до “будь-якої операції, яка виконується з персональними даними” і називається “обробкою” даних. Такі операції включають в себе збір персональних даних, їхнє зберігання, розкриття і т. д. Директива застосовується до даних, які обробляються за допомогою автоматизованих засобів (наприклад, комп'ютерні бази даних клієнтів), а також дані, які є частиною або призначені, щоб бути частиною неавтоматизованої “бази даних”. Доступ до останніх може варіюватися, наприклад, система реєстрації може містити традиційні паперові документи.

Директива про захист даних не поширюється на особисті дані або дані побутової діяльності (наприклад, електронний особистий щоденник або файл з докладною інформацією про сім'ю і друзів). Вона не поширюється на такі галузі, як громадська безпека, оборона чи кримінальне законодавство, які перебувають поза компетенцією ЄС і залишаються національною прерогативою. Національне законодавство в цілому забезпечує захист людей у цих галузях.

Директива 97/66/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 15 грудня 1997 року, про обробку персональних даних та захист недоторканності приватного життя у сфері телекомунікацій.

Директива 97/66/ЄС безпосередньо стосується захисту приватного життя у сфері телекомунікацій. Зокрема, зазначено, що держави-члени повинні гарантувати конфіденційність спілкування за допомогою національного законодавства. Будь-яке несанкціоноване прослуховування, зберігання чи інше втручання або спостереження є незаконним.

Електронна комерція

Директива 2000/31/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 8 червня 2000 року про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію).

Сприяння розвитку електронної комерції є одним з ключових чинників для перетворення Європейського Союзу на найбільш конкурентоспроможну і динамічну наукоємну економіку в світі. Директива 2000/31/ЄС встановлює правові основи для електронної торгівлі на внутрішньому ринку. Вона усуває перешкоди для транскордонних онлайн-послуг в ЄС і забезпечує правову визначеність для бізнесу і громадян.

Е-комунікації

Нормативно-правова база електронних комунікацій складається з Рамкової Директиви 2002/21/ЄС від 7 березня 2002 року з нормами електронних комунікаційних мереж та послуг і чотирьох конкретних директив. У травні 2011 року ця директива була доповнена пакетом правил "Телекомунікаційна реформа".

Директива 2002/21/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 7 березня 2002 року про загальну нормативно-правову базу для електронних комунікаційних мереж та послуг (Рамкова директива)

Метою цієї Директиви є встановлення узгоджених рамок для регулювання електронних комунікаційних мереж і послуг. У відповідь на конвергенцію технологій і необхідність горизонтального регулювання інфраструктури директива охоплює всі електронні комунікаційні мережі та послуги, такі як фіксована голосова телефонія, мобільний та широкосмутловий зв'язок, кабельне і супутникове телебачення.

Директива 2002/19/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про доступ і об'єднання мереж електронних комунікацій та пов'язані з ними послуги (Директива доступу).

Ця Директива встановлює права та обов'язки для операторів і підприємств, встановлює зв'язок і/або доступ до їхніх мереж. Мета директиви полягає у створенні основи для заохочення конкуренції шляхом стимулювання розвитку послуг зв'язку та мереж

Директива 2002/20/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про авторизацію електронних комунікаційних мереж та послуг (Директива авторизації)

Положення цієї Директиви стосуються авторизації всіх електронних комунікаційних мереж та послуг. Однак вони застосовуються тільки до надання прав на використання радіочастот, якщо таке використання передбачає надання мережі електронного зв'язку або послуг, як правило, за винагороду. Мета полягає у створенні узгодженого ринку електронних комунікаційних мереж та послуг, обмежуючи регулювання до мінімуму, що є обов'язковим.

Директива 2002/22/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про універсальні послуги і права користувачів, що стосуються електронних комунікаційних мереж та послуг (Директива універсальних послуг)

Директива має намір забезпечити мінімальний набір послуг високої якості, доступний для всіх користувачів за доступною ціною, без спотворення конкуренції. Вона встановлює зобов'язання щодо надання певних обов'язкових послуг. А також встановлює права кінцевих користувачів та відповідні зобов'язання підприємств, які надають послуги доступу до електронних комунікаційних мереж.

Телекомунікаційна реформа (2009)

Через швидкі зміни, що впливають на цей сектор, зокрема, через появу Voice-Over-IP (VoIP) телефонії і поглинання телевізійних послуг широкосмуговими лініями, було досягнуто домовленість про реформу телекомунікацій в ЄС. Було прийнято дві додаткові директиви і одне нове правило:

Директива 2009/140/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 25 листопада 2009 року (Директива кращого регулювання).

Це поправка до Директиви 2002/21/ЄС (Рамки), 2002/19/ЄС (Доступ) і 2002/20/ЄС (Авторизація).

Директива 2009/136/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 25 листопада 2009 року (Директива прав громадян)

Це поправка Директиви 2002/22/ЄС (універсальні послуги) та 2002/58/ЄС (недоторканність приватного життя і електронних комунікацій), а також Регламент (ЄС) №2006/2004 про співпрацю між національними органами, відповідальними за виконання закону про захист споживачів.

Регламент (ЄС) № 1211/2009 Європейського Парламенту і Ради від 25 листопада 2009 р.

Регламент створює нову Раду європейських регуляторів у галузі електронних комунікацій (BEREC), яка буде сприяти забезпеченню справедливої конкуренції та більшої послідовності регулювання на ринку телекомунікацій. Регламент передбачає новий пакет правил для телекомунікаційних мереж та послуги у ЄС.

Електронний підпис

Директива 1999/93/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 13 грудня 1999 року

Директива встановлює правові основи електронного підпису та сертифікації. Мета полягає в тому, щоб зробити електронні підписи простішими у використанні і допомогти їм стати юридично визнаними в державах-членах. Директива визначає дві нових ідей: вдосконалений електронний підпис та кваліфікований сертифікат. Основним положенням є те, що вдосконалений електронний підпис, який засновано на кваліфікованому сертифікаті, задовольняє тим же вимогам законодавства, як і власноручний підпис.

Електронні закупівлі

Директива 2004/17/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 31 березня 2004 року про координацію процедур закупівель суб'єктів, що працюють у водопостачанні, енергетиці, транспорті та поштових послугах.

Директива 2004/18/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 31 березня 2004 року про координацію процедур присудження державних замовлень, державних контрактів на поставку і громадських контрактів на обслуговування

Повторне використання інформації державного сектору

Директива 2003/98/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 17 листопада 2003 року про повторне використання інформації державного сектору

Термін інформації державного сектору (PSI) відноситься до документів, баз даних та іншої інформації, що збираються і зберігаються органами державного сектору. Завдяки ІКТ ця інформація тепер може бути ефективно оброблена, створюючи безліч нових можливостей для її використання.

Інфраструктура

Головні компоненти загальноєвропейської інфраструктури електронного уряду:

Європейський інтеропераційний механізм (EIF) для європейських державних послуг

Мета: взаємодія

- заохочувати і підтримувати доставку європейських державних послуг шляхом зміцнення транскордонної і міжсекторальної взаємодії;
- спрямування державних адміністрацій у їх роботі для забезпечення європейських громадських послуг для підприємств і громадян;
- доповнити і зв'язати воедино різні національні механізми на європейському рівні.

Європейська інтеропераційна стратегія (EIS) для європейських державних послуг

Мета: взаємодія

Опис: На основі спільного бачення EIS встановлює загальний, узгоджений підхід до взаємодії. Стратегія розглядає взаємодію за трьома напрямками:

- надійний обмін інформацією;
- інтеропераційна архітектура;
- оцінка наслідків нового законодавства ЄС по ІКТ.

CIRCA: Адміністративний ресурсний центр

Мета: базова інфраструктура

CIRCA – веб-додаток для онлайн-послуг, який надає віртуальний простір для робочих груп, створення умов для ефективного безпечного спільного використання ресурсів і документів. Діє на основі програмного забезпечення з відкритим вихідним кодом.

STESTA: Транс'європейські телематичні послуги між адміністраціями

Мета: базова інфраструктура

STESTA є IP-мережею Європейського співтовариства.

IPM (Інтерактивна політика) – система управління онлайн-опитуваннями.

IPM – багатомовна онлайн-система управління опитуваннями, яка обробляє всі етапи опитування, включаючи проектування, тестування і запуск перекладів, збір відповідей і аналіз результатів.

Внутрішні адміністративні служби

Інформаційна система ABAC

Мета: інформаційний менеджмент бухгалтерського обліку

У грудні 2002 року комісія представила план дій для переключення своїх загальних рахунків на базу нарахування в 2005 році. Цей перехід сприяв розвитку системи нарахування на основі бухгалтерського обліку.

SYSPER 2

Мета: управління людськими ресурсами

SYSPER2 – це інформаційна система управління людськими ресурсами Європейської Комісії. Система почала діяти в липні 2001 року і обслуговує більш ніж 30000 співробітників Комісії. Система підтримує традиційні сфери управління персоналом, такі, як набір персоналу, управління кар'єрою і управління часом, а також інші теми, включаючи

посадові інструкції, оцінки результатів діяльності та управління просуванням.

Дизайн орієнтувався на принцип “унікальності інформації”: інформація повинна бути введена тільки один раз, з джерелом (наприклад, окремим працівником або керівниками середньої ланки), і може бути згодом використана іншими зацікавленими сторонами системи за рахунок інтеграції бек-офісних систем, а також шляхом обміну загальними даними через центральний архів.

e-Greffe

Мета: IT-системи для управління процесом прийняття рішень/процедур, документами і документообігом Європейської Комісії.

e-Greffe – це додаток, який підтримує процес прийняття рішень Європейської Комісії. Він дає можливість електронного управління всіма документами, прийнятими Комісією. Після прийняття e-Greffe направляє електронні копії документів (наприклад, директиви, постанови, рішення...) до усіх відповідних інститутів ЄС, а також постійних представництв держав-членів та національних парламентів і місцевих органів влади в ЄС. Для легкої доступності e-Greffe використовує електронну пошту для відправки цих комплектів документів національним парламентам.

Е-послуги для адміністрацій

Найважливіші електронні сервіси Європейського публічного сектора:

Система повідомлень про хвороби тварин (ADNS)

Політика: здоров'я та захист прав споживачів

Опис: оперативна мета системи ADNS полягає в забезпеченні оперативного обміну інформацією між компетентними національними органами, відповідальними за здоров'я тварин і Комісією зі спалахів важливих інфекційних хвороб тварин. Додаткова інформація вводиться в систему призначеними компетентними органами держав-членів.

База даних з аварій на дорогах в Європі (CARE)

Політика: безпека дорожнього руху

CARE була створена 30 листопада 1993 р. Її метою є створення інструмента для виявлення і кількісної оцінки проблем безпеки дорожнього руху на всіх дорогах Європи, оцінки ефективності заходів з безпеки дорожнього руху, визначає актуальність дій і полегшує обмін досвідом у цій галузі. На відміну від більшості інших існуючих міжнародних баз даних, ця система характеризується високим рівнем деталізації: містить докладні дані про окремі нещасні випадки. Такий підхід дозволяє значну гнучкість в аналізі нещасних випадків.

Європейська екологічна інформаційно-спостережна мережа (Eionet)

Політика: навколишнє середовище

Eionet є партнерською мережею між Європейським агентством з навколишнього середовища (ЕЕА), п'ятьма європейськими тематичними

центрами та мережею з 900 фахівців з 39 країн і більш ніж 300 національних установ з досліджень навколишнього середовища та іншими відповідними органами. Організації і фізичні особи мають декілька електронних інструментів, зокрема E-Eionet, спрямований на забезпечення узгодженого електронного збору, обробки та надання даних про навколишнє середовище.

Електронний словник Спільної сільськогосподарської політики (CAP-ED)

Політика: сільське господарство і розвиток сільських районів

Опис: У рамках Спільної сільськогосподарської політики (CAP) великі обсяги даних повинні бути передані Директорату сільського господарства і адміністраціям держав-членів. Дані засновано на декількох різних кодах (ISO країни, бюджет, товари, валюти і т.д.) і передається за допомогою різних форматів (електронні файли, факси та електронна пошта). Основна мета CAP-ED – спростити і полегшити електронний обмін даними між учасниками CAP.

Дані і показники Спільної сільськогосподарської політики (CAP-IDIM)

Політика: сільське господарство і розвиток сільських районів

Опис: CAP-IDIM – веб-репозиторій та інструмент управління для полегшення передачі, зберігання та обробки даних моніторингу розвитку сільських районів, представлених національними та регіональними органами влади. Цей інструмент допомагає ЄК та державам-членам у моніторингу програм розвитку сільських районів.

Інформаційна система квот сільськогосподарського ринку (AMIS)

Політика: сільське господарство і розвиток сільських районів

Опис: система AMIS складається з набору веб-модулів, підключених до центральної бази даних. Система підтримує обмін інформацією між державами-членами і Генеральним директором з сільського господарства (DG AGRI) для допомоги в управлінні сільськогосподарськими квотами. Система також дозволяє поширення суспільної інформації про квоти через сайт Eurora.

Контрольна та експертна система з торгівлі (TRACES)

Політика: здоров'я та захист прав споживачів

Система представляє собою інтегровану ветеринарну систему для полегшення відстеження живих тварин. Через систему координується обмін інформацією між усіма відповідними національними органами та установами ЄС для забезпечення швидкого реагування в разі спалаху захворювання тварин.

Система обміну інформацією про податки ПДВ (VIES) – Адміністрації

Політика: оподаткування

Комп'ютеризована VIES управляє потоком даних, що зберігаються за межами національних податкових адміністрацій, дозволяючи їм відслідковувати і контролювати торгівлю діяльність всередині ЄС та для виявлення всіх видів порушень.

SFC2007-Система для управління фондами в Європейському співтоваристві 2007-2013

SFC2007 надає платформу для управління структурними фондами на 2007-2013 роки. Завдяки розвитку цього інструменту, Комісія в змозі виплачувати фонди протягом 60 днів в більш ніж 95% всіх випадків.

SIMAP – Інформаційна система європейських державних закупівель.

Портал SIMAP містить загальноєвропейську інформацію про державні закупівлі, в тому числі стандартні форми, доступ до національних баз даних закупівель, розділи, присвячені відповідним законам та корисним посиланням, а також інформацію про відповідні коди та номенклатури.

Інформаційна система внутрішнього ринку (IMI)

Система IMI представляє собою електронний інструмент для швидкого і безпечного обміну інформацією, що дозволяє працювати на внутрішньому ринку між державами-членами. IMI складається з декількох горизонтальних додатків для підтримки низки внутрішніх законів і вертикальних додатків для підтримки спеціальних законодавчих актів. Іншим основним компонентом IMI є база даних з встановленими категоріями, пов'язана з відповідним законодавством.

Інформаційна та комунікаційна системи екстреного зв'язку (CECIS)

CECIS спрямований на захист громадян від природних і техногенних катастроф та інших небезпек шляхом з'єднання відповідних органів на європейському рівні.

Система управління рухом акцизних товарів (EMCS)

Система EMCS – це комп'ютеризована платформа для запису в режимі реального часу руху акцизних товарів.

Е-послуги для громадян

EUROPA – веб-портал

Веб-портал Європейського Союзу, був запущений в лютому 1995 року. Портал містить базову інформацію про те, як працює ЄС, останні новини і події в ЄС, а також посилання на сайти інституцій ЄС та відомств. Портал EUROPA відповідає принципам відкритості організацій у ЄС і керівним принципам Web Accessibility Initiative (WAI, рівень 1).

Європейська служба зайнятості (EURES)

EURES представляє собою мережу, що призначена для полегшення вільного пересування працівників у рамках Європейського економічного простору і Швейцарії. Партнерами мережі є державні служби зайнятості, профспілки та організації роботодавців. Мережа також включає Європейський портал робочої мобільності, який пропонує пошук роботи на загальноєвропейському рівні. Крім того, кандидати можуть також створювати свої резюме.

Координація соціальної безпеки ЄС

Правила про координацію соціальної безпеки не замінюють національних систем. Держави-члени самі вирішують, хто повинен бути застрахований на підставі їхнього законодавства. ЄС надає загальні правила для захисту прав соціального забезпечення в Європі (ЄС-27, Ісландія, Ліхтенштейн, Норвегія та Швейцарія). На сайті представлена інформація про загальні правила і легкий доступ до європейської й національної інформації про соціальні права та обов'язки з безпеки громадян і консолідує національні та європейські джерела інформації.

Портал Health-EU

Проект є офіційним громадським порталом охорони здоров'я Європейського Союзу. Портал покликаний допомогти виконати цілі ЄС в галузі суспільної охорони здоров'я і надає широкий спектр інформації і даних щодо здоров'я і діяльності на європейському та міжнародному рівнях. Цільова аудиторія включає як громадян, які хочуть бути в курсі питань, що стосуються їхнього здоров'я, так і медичних працівників, адміністрацій, політиків та зацікавлених сторін.

PreLex

Це база даних міжвідомчих процедур, покликаних сприяти моніторингу процесу прийняття рішень між Комісією та іншими інститутами. База даних включає всі офіційні документи (пропозиції, рекомендації), передані Комісії законодавцями (Рада та Парламент) та іншими установами й організаціями. База даних дозволяє легко отримати відповідні електронні документи, доступні на сайтах Комісії. Інформація, що зберігається в базі даних, охоплює період з 1976 року й оновлюється щоденно.

Europass

Цей сервіс надається через мережу національних центрів та інтернет-портал і пропонує корисну інформацію та інтерактивний інструмент для створення резюме та мовного паспорта Europass за допомогою інтерактивних навчальних посібників і керівництв. Послуга доступна 26 мовами.

Твій голос в Європі (Your Voice in Europe)

Портал був запущений в жовтні 2001 року в рамках Ініціативи з інтерактивної політики (ІРМ). Цей сайт орієнтований як на бізнес, так і на громадян (зокрема споживачів), показуючи їм, як вони можуть бути активно залучені в політику. Користувачі можуть висловити свою думку про нові ініціативи, обговорити майбутнє Європи, отримують зворотний зв'язок про те, як існуючі правила застосовуються, і навіть подавати скарги.

EUR-Lex

Портал є відкритим, багатомовним засобом доступу до законодавства ЄС. Основу проекту складають Офіційний журнал Європейського союзу, міжнародні договори та чинне законодавство; серія документів Європейської Комісії, судові рішення. Він також містить посилання на інші джерела інформації, такі як реєстри установ та інші законодавчі сайти ЄС та держав-членів.

Your Europe – Громадяни

Був запущений 17 лютого 2005 року. Це багатомовний портал суспільних інформаційних послуг для громадян і підприємств, які мають намір здійснювати транскордонну діяльність в рамках Європейського Союзу. Портал надає інформацію про права громадян в ЄС і на внутрішньому ринку, а також поради про те, як здійснювати ці права на практиці. Широкий спектр інформації доповнюється корисними посиланнями на зовнішні джерела, а також доступом до консультацій.

SOLVIT – Громадяни (Рішення проблем неправильного застосування законодавства ЄС)

SOLVIT представляє собою Інтернет-мережу для вирішення проблем, де держави-члени ЄС працюють разом, щоб вирішити проблеми, пов'язані з неправильним застосуванням закону про внутрішній ринок, не вдаючись до судочинства. Центри SOLVIT обробляють скарги від громадян і підприємств і надають реальні рішення проблем протягом десяти тижнів.

ePractice.eu

Портал є ініціативою Європейської Комісії як сервіс web 2.0 пристосований до потреб практиків електронного уряду, електронної охорони здоров'я і електронного залучення.

Joinup

Портал Joinup сприяє спільному використанню та поширенню ПЗ з відкритим кодом (OSS), семантичних наборів тощо. Платформа призначена для забезпечення постійного зв'язку, надання інструментів і засобів спільної роботи для державних установ, політиків, розробників та експертів, що беруть участь в розробці інтеропераційності державних інформаційних систем.

Ploteus-портал про можливості навчання на всьому європейському просторі

Мета Ploteus полягає в полегшенні доступу до інформації про можливості навчання в ЄС, ЄЗВТ і країнах-кандидатах, з особливою метою підтримки мобільності в Європі в галузі освіти і підготовки кадрів. Студенти, які шукають роботу, працівники, батьки, вчителі та консультанти можуть знайти інформацію про можливості навчання в університеті, професійну освіту і навчання на європейському, національному та регіональному рівнях.

Е-послуги для бізнесу

Enterprise Europe Network

Створена в рамках програми конкурентоспроможності та інновацій (CIP), мережа включає близько 600 організацій-партнерів в більш ніж 40 країнах світу. Вона пропонує всебічну підтримку та практичні поради щодо законодавства ЄС, а також пошук ділових і фінансових можливостей. Головна мета полягає в підтримці малих та середніх підприємств (МСП), хоча і поширюється на всі підприємства, науково-дослідні центри та університети по всій Європі.

Мережа також підтримує розвиток наукових досліджень малих і середніх підприємств через базу даних ділового і технологічного співробітництва, яка містить інформацію про тендерні можливості, міжнародні мережі.

Your Europe – Бізнес

Це багатомовний портал суспільних інформаційних послуг для громадян і підприємств, які мають намір здійснювати транскордонну діяльність в рамках Європейського Союзу.

Портал охоплює широке коло питань, що стосуються бізнесу, такі як реєстрація компаній, державні закупівлі, податки, бізнес-довідник, а також різні можливості фінансування або трудового законодавства.

SOLVIT – бізнес (вирішення проблем неправильного застосування законодавства ЄС)

Онлайн-система рішення проблем SOLVIT також надає рішення для бізнесу, вирішення різних питань, таких як боротьба з адміністративними перешкодами, необґрунтована відмова в доступі до національного ринку або проблеми в отриманні відшкодування ПДВ.

NCTS – Нова комп'ютеризована транзитна система

NCTS підтримує митні транзитні операції між державами-членами. Це IT-інструмент для управління і контролю транзитної системи, який дозволяє учасникам ринку заповнювати електронну “Транзитну декларацію Спільноти”. Система ґрунтується на передових IT-системах і електронній обробці даних. Вона спрямована на підвищення ефективності транзитних процедур, щоб поліпшити профілактику та виявлення шахрайства, а також для прискорення операцій, здійснюваних в рамках процедури транзиту, пропонуючи при цьому необхідний рівень безпеки.

Інформаційна система ПДВ (VIES) – бізнес

VIES управляє потоком даних, що зберігаються за межами національних податкових адміністрацій, дозволяючи їм відслідковувати і контролювати торгові потоки всередині Співтовариства та для виявлення всіх видів порушень.

Система дозволяє підприємствам отримати швидке підтвердження щодо ПДВ. Крім того, Європейська Комісія підтримує сервіс онлайн-перевірки ПДВ, який дозволяє будь-якому представникові громадськості отримати доступ до системи VIES і одержати підтвердження про правильність номера платника ПДВ.

TED – щоденні електронні тендери

TED – це онлайн-база даних Бюро публікацій Європейського Союзу, яка містить детальну інформацію про всі оголошення про державні закупівлі.

Європейський митний інформаційний портал

Перший етап Європейського митного інформаційного порталу був запущений 31 березня 2010 р. як єдиної точки доступу до актуальної та практичної інформації для кожного кроку процедур, що стосуються імпорту, експорту та транзиту.

Open e-PRIOR – електронна платформа закупівель

Open e-PRIOR є платформою електронних закупівель, що розроблена в рамках програми ISA Генеральним директором з інформатики (DIGIT). Платформа відіграє роль посередника між бек-офіс додатками для державного управління і платформою Загальноєвропейських державних закупівель онлайн (PEPPOL). Open e-PRIOR охоплює електронні закупівлі, електронні рахунки, електронні накладні і електронні платежі.

Політика електронного залучення²⁶⁵

Інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ) відіграють важливу роль у підтримці повсякденного життя в цифровому сучасному суспільстві. Вони використовуються в роботі, щоденних відносинах, у відносинах з державними установами, а також в галузі культури, розваг, відпочинку та при участі в суспільному і політичному діалозі. Електронне залучення (eInclusion) означає використання ІКТ для досягнення більш широких цілей громадського включення, зокрема, участі осіб і громад у всіх аспектах інформаційного суспільства.

Політика електронного залучення ЄС спрямована на скорочення розриву в галузі використання ІКТ та сприяння використанню ІКТ для подолання ізоляції, а також для поліпшення економічних показників, працевлаштування, якості життя, соціальної активності та згуртованості.

Електронне залучення, зокрема, визначається у стратегії i2010 і Ризькій декларації про електронне залучення (2006 р.). Відповідно до Декларації, держави-члени та країни ЄАВТ визначили наступні пріоритети електронного залучення:

- е-доступність – доступність ІКТ для всіх, відповідно до широкого спектра потреб людей, зокрема, особливих потреб;
- старіння – розширення можливостей літніх людей в повній мірі брати участь в економіці і суспільстві;
- е-компетенції – надання громадянам знань, навичок і підходу до навчання, необхідного для підвищення соціальної інтеграції, працевлаштування і збагачення їхнього життя;
- соціально-культурне електронне включення – залучення меншин, мігрантів та маргінальних молодих людей, в повній мірі інтегруватися в співтовариство і брати участь в житті суспільства з використанням ІКТ;
- географічне електронне включення – підвищення соціального та економічного добробуту людей в сільських, віддалених і економічно неблагополучних районах за допомогою ІКТ;
- інклюзивний електронний уряд – надавати кращі, різноманітні суспільні послуги для всіх з використанням ІКТ, заохочуючи збільшення державної участі в демократії.

У 2010 р. електронне залучення стало частиною *Цифрового порядку денного для Європи*. Зокрема, у Блоці 6 Цифрового порядку денного

²⁶⁵ Детально про політику цифрового залучення див. у главі 3.7.

(Підвищення комп'ютерної грамотності, навичок і включення), Комісія пропонує низку заходів щодо сприяння поширенню цифрових технологій для потенційно вразливих груп населення, таких як літні люди, менш грамотні, особи з низькими доходами. Поліпшення доступу для людей з обмеженими можливостями є ще одним заходом політики, встановленим Цифровим порядком денним.

Важливою частиною електронного включення є також демографічне старіння за допомогою ІКТ: підвищення якості життя літніх людей, зниження вартості обслуговування, можливості для бізнесу. У Блоці 7 (вигоди від ІКТ для ЄС) Комісія акцентує увагу на програмі Ambient Assisted Living (AAL), яка дозволяє людям похилого віку та людям з обмеженими можливостями жити незалежно і бути активними в суспільстві.

Результати застосування політики електронного врядування

Сучасні оцінки розвитку ІКТ в урядових установах необхідно розділити на декілька компонентів, наприклад, системи електронних закупок, рівень задоволення потреб користувачів, прозорість системи державного управління.

Так, система електронних закупок має різні моделі розвитку, які залежать від адміністративного та інституційного устрою певної країни. В основному виділяють чотири моделі для створення національних платформ електронних закупок:

1. **Обов'язкова Національна платформа електронних закупівель:** політика електронних закупівель централізована та використання Національної платформи є обов'язковим для всіх замовників (Люксембург, Литва, Мальта, Словенія, Швейцарія) або для національних контрактних органів (Австрія, Франція, Італія і Португалія). Такий централізований підхід сприяє централізації і координації, але сам по собі не виключає розвитку незалежних регіональних, місцевих або приватних платформ.
2. **Обов'язковий Національний портал електронних закупівель:** є обов'язковою публікація тендерів на одному Національному порталі (Естонія, Болгарія, Кіпр, Чехія, Хорватія, Фінляндія та Румунія). Це зобов'язання може бути пов'язане з певними критеріями: європейські тендери, міжнародні тендери або тендери в рамках конкретного сектора, таких як ІКТ. Портали зазвичай не передбачають послуг електронних закупівель. Країни цієї групи також можуть мати національну платформу електронних закупівель, яка може бути використана владою на добровільній основі.
3. **Необов'язкова Національна платформа електронних закупівель/портал:** національна інфраструктура електронних закупівель, використання якої рекомендується, але не є обов'язковим для замовників (Ірландія, Данія, Німеччина, Великобританія, Польща, Швеція, Норвегія, Угорщина, Нідерланди, Бельгія, Латвія, Словаччина

та Іспанія). Є деякі особливості в цій групі країн. Наприклад, у Бельгії та Нідерландах рекомендувати публікувати повідомлення на центральному порталі й надавати широкий спектр послуг. В Ірландії обов'язкове використання національної платформи тільки для продуктів і послуг ІКТ. В Іспанії Національна платформа електронних закупівель є обов'язковою для центральної влади. У Німеччині і Великобританії інфраструктура електронних закупівель сильно децентралізована.

4. Відсутність національної платформи електронних закупівель: Греція та Ісландія.

Організація порталів взаємодії з громадянами теж відрізняється. В основному, обирається підхід “одного вікна” і дизайн, орієнтований на кінцевого користувача. Це доводить, що більшість європейських країн чітко групують інформацію на своїх порталах і використовують портали як єдину точку входу в державні послуги. Існує потенціал для поліпшення юзабіліті, де менше половини веб-сайтів отримали позитивні оцінки. І найбільш помітним є обмежене задоволення користувачів, тільки третина урядових сайтів може бути оцінена користувачами позитивно. Бізнес-портали більше орієнтуються на досвід користувачів і є більш зручними й орієнтованими на отримання зворотного зв'язку ніж сайти для громадян.

Юзабіліті

Бізнес-портал Великобританії <http://www.businesslink.gov.uk> є гарним прикладом того, як уряд підтримує конкурентоспроможність бізнесу шляхом створення доданої вартості і легких у використанні рекомендацій. Естонський портал www.eesti.ee пропонує відстеження замовлень для авторизованих користувачів. Користувачі можуть створювати особисті профілі за допомогою ID-карти, мобільного телефону або навіть додатку для Інтернет-банкінгу.

Моніторинг задоволеності користувачів

Всі фінські веб-сайти мають значок зворотного зв'язку, такі як <http://www.mol.fi/mol/en/index.jsp> (послуги пошуку роботи), <http://www.kela.fi/in/internet/english.nsf> (допомога з соціального забезпечення) і http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/index_eng (паспорти і посвідчення водія). Користувач може відразу поділитися своїм досвідом із урядом Мальти на <http://www.gov.mt/index.asp?l=2>. Сам портал включає громадські консультації і містить базу контактних даних. Значок “Ваша думка” вбудований в більшість державних веб-сайтів.

Тренди у досвіді користувачів

Персоналізація

Користувач стикається з відповідною інформацією і не завалений випадковими даними. Державний сектор має величезну кількість інформації, і тільки дуже невелика частина має відношення до користувача. На протигагу інформаційному перевантаженню в Європі існує сильна тенденція до створення персоналізованої сторінки (PIP), де дані сортується відповідно до профілю користувача.

Інтернет-агент (жива підтримка)

Багато електронних послуг використовуються тільки іноді, наприклад, в життєвій події. Користувачам не обов'язково знати як ці сервіси функціонують. Вони хочуть використовувати сервіс з мінімальними зусиллями і уникати помилок. Для цього створюються демосайти з відеоінструкціями для користувача.

Використання онлайн-сервісів

Уряди надають послуги в режимі онлайн, проте громадяни та підприємства не використовують їх на повну потужність.

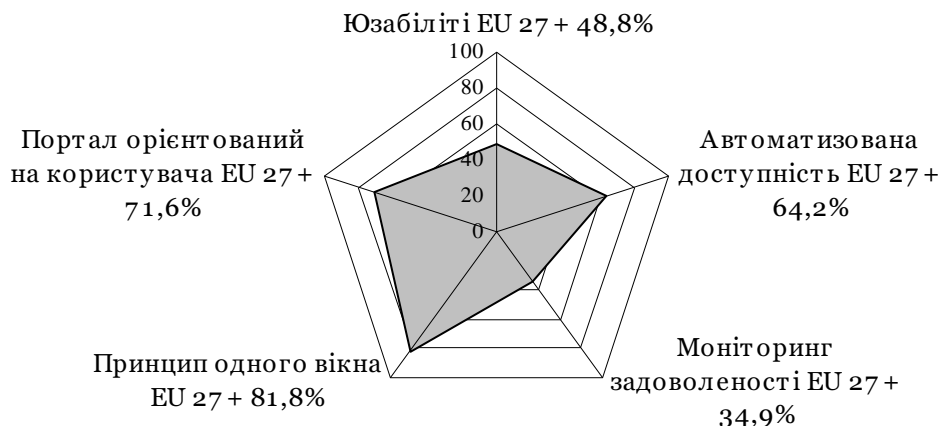


Рис. 3.6. Оцінка досвіду користувачів е-послуг ЄС 27+

Дослідження прозорості і відкритості урядових установ 2011 р. засвідчило, що основна увага при розробці політик і проектів електронного врядування приділяється політиці прозорості, тоді як участь та співпраця не розглядаються як пріоритетні²⁶⁶.

Зокрема, використовується механізм онлайн-консультацій. Більшість державних установ публікують рекомендації щодо роботи з онлайн-консультаціями, хоча реальна робота цих консультацій ускладнена. Наприклад, відсутня можливість багатоканальної передачі запитів за допомогою різних медіа, використовуються традиційні канали – електронна пошта, особисті зустрічі, тоді як соціальні медіа, опитування не вважаються пріоритетними. В результаті залучення громадян дуже обмежене і проводиться у формі одностороннього інформування і консультацій.

²⁶⁶ 2011 eGovernment Benchmark Pilot on Open Government and Transparency. Measuring the potential of eGovernment to foster Open Government and Transparency in Europe. [Electronic Resource] / Capgemini — July 2011. — 81 p. — Mode of access : URL : https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/finalreport_open_government_transparency_pilot.pdf.

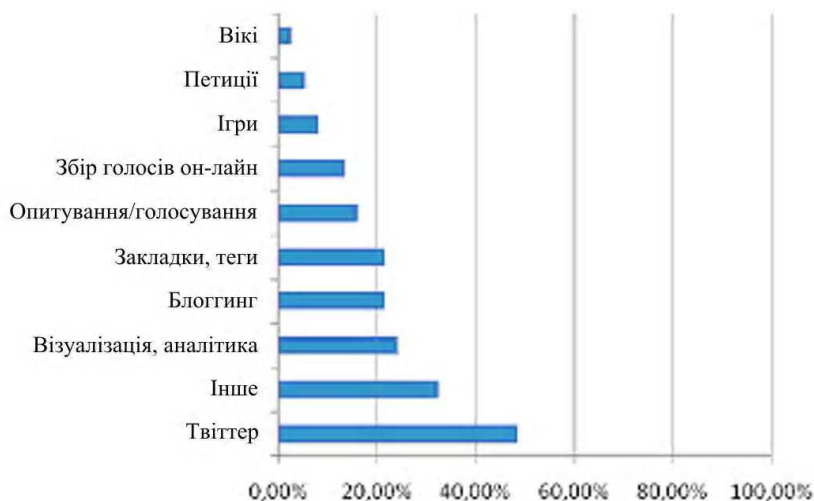


Рис. 3.7. Використання онлайн-інструментів в урядових організаціях для поширення інформації та спілкування

Онлайн-співпраця тільки з'являється в ЄС. Однією з ключових цілей онлайн-співпраці є оцінка використання соціальних медіа на інституціональних веб-сайтах. Використання соціальних медіа (вікі, петиції, блоги і т.п.) є рідкістю серед державних веб-сайтів. Тільки третина веб-сайтів має свою соціально-медійну політику (32% в ЄС). Аналогічний відсоток установ є активними у соціальних мережах (таких як Facebook, LinkedIn) та медіа-ресурсах (наприклад, YouTube). Серед соціальних медіа Твіттер є найбільш популярним інструментом і виявляється, що використовується на майже половині веб-сайтів (49%). Візуалізація даних і/або аналітичні інструменти (24%) і блоги (22%) найменш поширені. Соціальні медіа на інституціональних веб-сайтах в основному використовуються для надання інформації про саму організацію і, в меншій мірі, для надання громадянам можливості запропонувати теми для вдосконалення політичної діяльності.

Завдання

- (а) Обговорення останніх тенденцій політики ЄС у галузі електронного врядування. Використовуючи дані сайту epractice.eu здійснити аналіз політики у сфері електронного врядування в країнах ЄС (джерело epractice.eu <http://goo.gl/8SnT3>).
- (б) Які елементи політики електронного врядування, на вашу думку, необхідно розвивати в Україні?

Глава 3.4.

Проекти електронного управління країн ЄС

Національні проекти електронного врядування. Політика відкритих даних у країнах ЄС. Проекти для державного управління. Оцінка веб-сайтів органів державного управління.

Додатково до загальноєвропейської стратегії розвитку електронного врядування кожна країна ЄС визначає пріоритети розвитку інформаційних технологій для державного управління. Відповідно до дослідження ООН з електронного врядування 2012 р. європейський регіон є одним з лідерів з впровадження ІКТ в державне управління. При цьому головний акцент робиться на якість розвитку людини і майбутній економічний ефект. Лідерами серед країн ЄС залишаються країни Західної Європи, а за темпами розвитку технологій електронного управління – Східна та Південна Європа.

Національні політики електронного врядування²⁶⁷

Австрія

Платформа “Цифрова Австрія”, як координаційний та стратегічний урядовий комітет з електронного уряду в Австрії, сформулювала принципи для плідного співробітництва у сфері електронного уряду, які включені в документ “Бачення е-уряду до 2020 р.”. Цей документ не є обов'язковою стратегією, а скоріше включає місії та основні стратегічні принципи, яких слід дотримуватися.

Федеральна стратегія електронного уряду забезпечує ефективне впровадження електронних державних послуг, заснованих на основній передумові, що всі підприємства і громадяни повинні бути в змозі виконати всі процедури державного управління швидко і легко без спеціальних технічних знань. Для досягнення цієї мети австрійська стратегія електронного уряду заснована на участі і тісній співпраці між державними органами, містами, муніципалітетами.

Федеральна стратегія електронного уряду структурована за модульним принципом.

Частина I: онлайн-процедури

Онлайн-процедури розглядаються з погляду користувача і забезпечують рамки, мету і реалізації директиви онлайн-процесів. Онлайн-процеси або онлайн-транзакції є офіційними каналами і контактами з органами влади, які можуть проводитися в електронному вигляді від громадян. Вони повинні бути відкриті цілодобово.

²⁶⁷ EUpractice.eu eGovernment Factsheets [Electronic Resource] — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/factsheets/>.

Частина II: методи і процедури

Функціональні системи автоматизації потребують спільних дій із боку влади. Технічних та організаційних угод необхідно дотримуватись і використовувати загальні стандарти. Для реалізації електронних методів як таких доцільно проаналізувати існуючі бізнес-процеси і, при необхідності, реструктурувати їх.

Розробка модулів для Інтернет-додатків

Модулі для Інтернет-додатків, передбачених Федеральним урядом як інструмент, що робить е-уряд більш ефективним і безпечним. Ці модулі є компонентами, які сприятимуть використанню електронних підписів та інших програм, таких як доставка повідомлень державним органам.

Федеральна стратегія електронного уряду ґрунтується на ряді принципів, зокрема, близькість до громадян, довіра і безпека, прозорість, доступність, зручність, безпека даних, стійкість і сумісність.

Уряд передбачає сучасне й ефективне управління на всіх рівнях в Австрії в інтересах своїх громадян і економіки. Це дозволить спростити адміністрування в результаті скорочення адміністративних витрат. Основою для такої адміністрації є проста, швидка, в основному автоматизована (електронна) обробка інформації та створення центрального реєстру активів, що є стандартним для всієї адміністрації. Це необхідно здійснювати поступово в консультації з усіма відповідними установами. Програма включає деякі ключові пріоритети:

Адміністративні спрощення для громадян у зв'язку з більш простим і ефективним доступом до е-уряду та інтенсивне використання в результаті доступності послуг і поліпшення юзабіліті.

- співпраця між федеральним урядом і федеральними землями в контексті платформи “Цифрової Австрії” буде продовжена;
- всі місцеві та регіональні влади й установи створюють спільний річний план дій з електронного уряду. Місцева влада буде відігравати особливу роль;
- help.gv.at є універсальним інформаційним та комунікаційним порталом федерального уряду. Координація між різними порталами повинна продовжувати забезпечувати найкращу взаємодію;
- створення громадських терміналів е-уряду;
- help.gv.at і федеральні регіональні портали повинні служити електронними точками контакту з адміністрацією в рамках Директиви ЄС з послуг. Крім того, слід розглядати за взаємною згодою чи електронні контактні пункти, які будуть створені, також можуть бути використані для інших сфер адміністрування.

Вдосконалення обробки карти громадян і розробка додатків для відвідування державних органів у службових справах і убезпечення електронних приватних комунікацій.

- всі IT-процеси та портали адміністрації федерального уряду, федеральних земель і місцевих органів влади повинні підтримувати реєстрацію з карти громадянина. Всі новостворені електронні процеси повинні бути засновані на ідентифікації з карти громадянина;
- для громадян має бути можливим перевіреним цифровий підпис, який має міститися на їхньому посвідченні особи.

Громадяни та підприємці, які зареєстровані в службу електронної доставки е-послуг, можуть здійснювати операції з адміністрацією електронними каналами.

- оптимізація реєстрації додатків, особливо для спрощення подання офіційних документів громадян.

Бельгія

Бельгійська стратегія електронного уряду спрямована на створення єдиного віртуального державного управління при дотриманні конфіденційності користувачів, а також особливостей і компетенції всіх державних органів і адміністративних секторів. Її основною метою є поліпшення надання державних послуг для громадян і підприємств: швидше, зручніше, менше бар'єрів і більш відкрито.

Стратегія включає наступні напрями:

- розробка конкретних цілей, таких як оптимальна доставка послуг громадянам, обмеження адміністративного тягаря і оптимізація ефективності та результативності державних послуг;
- вибір співпраці між усіма зацікавленими сторонами з метою створення доданої вартості для користувачів послуг електронного уряду;
- використання спільного бачення використання інформації з погляду моделювання інформації, обов'язкового повідомлення помилок, електронний обмін інформацією, збір інформації;
- використання спільного бачення інформаційної безпеки та захисту приватного життя;
- максимальне використання загальних елементів мережі, ID і SIS карт, пов'язаних між собою і з основними послугами;
- роль Банку соціального забезпечення як рушія розвитку електронного уряду в соціальній сфері;
- встановлення міцних партнерських відносин між усіма соціальними інститутами безпеки.

Для досягнення цих цілей Стратегія включає чотири стратегічних потоки:

Перший потік – ре-інженіринг та інтеграція послуг.

Другий потік – співпраця між усіма рівнями уряду, щоб забезпечити комплексні послуги.

Третій потік – спрощення адміністративних процедур для громадян та бізнесу.

Четвертий потік – бекофіс-інтеграція та захист персональних даних.

Програма електронного уряду для бельгійського соціального сектора (2009-2014) розроблена Банком соціального забезпечення і включає різні стратегії електронного уряду в рамках бельгійського соціального забезпечення, зокрема:

- надавати ефективні та дієві послуги з мінімальними адміністративними формальностями і витратами;
- вдосконалення та реорганізація послуг в соціальній сфері;
- сприяння інформаційній безпеці та захисту приватного життя всіх зацікавлених сторін, громадян та роботодавців;
- створення інтегрованої статистичної інформації для політиків і дослідників для підтримки соціальної політики.

Болгарія

Е-уряд розглядається як ключовий інструмент реформування уряду Болгарії для підвищення конкурентоздатності країни та для збільшення громадянської та бізнесової участі у економіці, що заснована на знаннях. Болгарська політика електронного врядування заснована на двох документах – Концепції е-уряду в Болгарії на 2011-2015 рр. та Спільної стратегії е-уряду у Болгарії на 2011-2015 рр. Згідно з Концепцією, гарне управління за допомогою ІКТ необхідне для:

- забезпечення якісних адміністративних послуг відповідно до потреб користувачів;
- створення відкритого управління через потенціал нових технологій;
- забезпечення ефективного та збалансованого управління;
- надання громадянам та бізнесу якісних адміністративних послуг в електронному вигляді в будь-який час, в будь-якому місці і через альтернативні канали доступу;
- забезпечення прозорості та підзвітності, участі громадян та структур громадянського суспільства в процесах управління;
- досягнення максимального впливу та оптимізації витрат і робочих процесів;
- забезпечення управління інформаційною безпекою та інтеоперабельності на національному та європейському рівнях.

Головна мета Стратегії – прискорення створення і розвитку електронного урядування з метою забезпечення доступності та послуг кращої якості як громадянам, так і підприємствам, для підвищення ефективності та дієвості управління, підвищення прозорості та підзвітності, щоб зменшити корупцію і створити нові можливості для участі громадянського суспільства. Для цього основна увага приділятиметься створенню необхідних політичних умов та фінансового забезпечення, організаційної підтримки, постійного розвитку інфраструктури та подолання цифрової нерівності, проведення промоційної кампанії.

Великобританія

Урядова стратегія у сфері ІКТ (2011-2013 рр.)

Уряд, призначений в травні 2010 року, оголосив про свої наміри реформування державного сектора, модернізації ролі ІКТ. Уряд заснував Групу з ефективності та реформ при Кабінеті міністрів з місією виробити підхід до вирішення проблем, в тому числі у сфері ІКТ. Через рік, у березні 2011 року, Кабінет міністрів опублікував нову “Урядову стратегію у сфері ІКТ”, де визначено необхідність вдосконалення урядової діяльності у сфері реалізації великомасштабних ІКТ-проектів і програм. Додатково було опубліковано чотири цілеспрямовані стратегії під назвою: “Урядова хмара”; “Озеленення уряду: ІКТ”; “Уряд ІКТ можливостей” і “Уряд для користувача”.

Основними цілями стратегії є використання та обмін активами у сфері ІКТ з метою підвищення продуктивності і ефективності. Ключові елементи включають застосування гнучких методів управління проектами для закупівлі та доставки ІКТ, щоб реагувати на мінливі вимоги й гарантувати, що рішення задовольняють потреби бізнесу. Підкреслюється важливість взаємодії за рахунок використання спільних та відкритих стандартів, зі створенням перехресних державних стандартів на інтерфейси прикладного програмування. Щоб справитися з сучасними викликами, стратегія також включає набір ключових дій:

- створити місце для публікації і роботи з відкритим вихідним кодом;
- значно раціоналізувати закупівлі та визначити результати, а не витрати;
- обмежити проекти вартістю понад 100 мільйонів фунтів стерлінгів (близько € 115 млн.);
- запровадити обов'язкові відкриті стандарти, починаючи з функціональної сумісності та безпеки;
- створення єдиного реєстру активів;
- створити загальнодержавний портал додатків;

Крім того, стратегія спрямована на створення *загальної інфраструктури*, що спирається на набір *загальних стандартів*.

Управління е-урядом також передбачає створення нового органу – Ради директорів з інформаційних технологій, до якої входять ІТ-директори великих відділів та яка має проконсультувати Комітет міністрів (громадський комітет витрат (ефективність і реформи).

Стратегія та політика автономних адміністрацій

Автономні адміністрації Шотландії, Уельсу та Північної Ірландії мають свої особливі підходи до електронного уряду.

Шотландія

Шотландський уряд прагне створити більш чіткий, простий і ефективний державний сектор, щоб місцеві агентства і працівники могли зосередитися на наданні державних послуг для населення Шотландії. Основним документом є *Стратегія цифрового майбутнього Шотландії*, випущена в березні 2011 року. В документі робиться акцент на

підвищення якості надаваних державних послуг і широкосмугового доступу.

Уельс

Створення цифрового Уельсу (2010) і додатково *План доставки (2011)* є рамковими документами Урядової асамблеї Уельсу і створені для вирішення проблем мінливих тенденцій у сфері ІКТ, цифрових медіа та Інтернету відповідно до потреб громадян. Наголос робиться на відчуття причетності та участі всіх громадян, розвиток навичок для різного віку і рівнів; використання ІКТ для зміцнення економіки і трансформації суспільних послуг. Для розвитку державних послуг, визначено, що "...державний сектор в Уельсі не може підтримувати поточний рівень фрагментації і дублювання ІКТ-інфраструктури та персоналу" і, отже, необхідні більш послідовні і спільні дії з вдосконалення валлійського державного сектора ІКТ. З цією метою було запропоновано загальноваллійський підхід до роботи з університетами, добровольцями і приватним сектором для пошуку інноваційних підходів.

Греція

Дорожня карта електронного уряду (2011) представляє собою план дій, за підтримки Міністерства адміністративної реформи та електронного уряду. Головні осі Дорожньої карти:

- охоплює найкращі практики в Греції та за кордоном, які можуть бути ефективно використані в пропонованій конструкції;
- на підставі останніх досліджень представлено існуючі інформаційні системи державного управління;
- визначено необхідні горизонтальні заходи щодо сприяння реалізації цього закону. Ці дії пов'язані з використанням існуючої інфраструктури, національних реєстрів, нових горизонтальних додатків та інших заходів з подолання цифрового розриву;
- пропонує методологію розробки та утилізації послуг для громадян і бізнесу і стратегічне застосування електронного уряду;
- передбачає організаційну модель для підтримки і контролю за здійсненням закону;
- визначає джерела і способи фінансування в разі потреби.

Цифрова стратегія (2006-2013 рр.)

Основна мета *Цифрової стратегії 2006-2013* полягає у використанні інформаційних технологій для досягнення більш високої продуктивності в економіці та підвищення якості життя громадян. Цей план відповідає чотирьом етапам цифрового розвитку Греції:

- 1-й етап: експертиза – визначення джерел проблем, які перешкоджають використанню ІКТ в країні;
- 2-й етап: аналіз міжнародної політики в галузі інформаційного суспільства та нових технологій; Ідентифікація хороших прикладів і невдач інших країн;
- 3-й етап: вивчення міжнародних і європейських розробок у галузі інформаційного суспільства (політика ЄС i2o10, WSIS і т. д.);

- 4-й етап: визначення основних напрямів цифрової стратегії на період 2006-2013 рр., беручи до уваги особливості грецької економіки і суспільства.

Данія

Данська стратегія електронного уряду “Спільна громадська цифрова стратегія: Цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015” визначає головною метою встановлення цифрового самообслуговування як нормальної громадянської взаємодії з державним сектором. Ця цифрова стратегія спрямована на використання цифрових засобів з боку уряду, муніципалітетів та округів для ефективної роботи державного сектора.

Стратегія розділена на три основні лінії для різних сфер та цільових груп:

Лінія 1: кінець паперових форм і пошти

Для громадян буде обов'язковим використовувати цифрові рішення для всіх своїх письмових повідомлень органам державної влади в 2015 році. Всі громадяни повинні мати цифрову поштову скриньку, куди вони будуть отримувати всі листи від органів державної влади.

Лінія 2: новий цифровий добробут

Цифрові побутові технології необхідно розвивати для:

- створення ІТ-інфраструктури у школах;
- розвитку систем дистанційної охорони здоров'я;
- встановлення систем дистанційного лікарського консультування онлайн;
- спрощення системи пошуку роботи і зайнятості

Лінія 3: цифрове громадське співробітництво

Цифрові рішення розвитку держави, регіонів і муніципалітетів повинні розроблятися разом. Вони повинні представляти собою платформу для створення цифрової влади. Кожен державний орган чи установа не має розробляти власні системи, а скоріше використовувати вже випробувані і розроблені системи з інших регіонів. Відповідно, існує необхідність зміцнення зусиль громадськості в чотирьох основних сферах:

- сприяння створенню загальної цифрової інфраструктури, безпечної та надійної;
- ефективне спільне використання надійного обміну даними між адміністраціями;
- прийняття закону, який враховує і розвиває можливості цифрового суспільства;
- посилення координації громадських зусиль з оцифрування.

Естонія

“Естонська стратегія інформаційного суспільства 2013” визначає ІКТ Естонії як елемент підвищення рівня життя кожної людини, а також активного залучення їх в суспільне життя. Таким чином, стратегія спрямована на розвиток технологій, що **орієнтовані на громадян, і інклюзивне суспільство**, засноване на **економіці знань**, а також

прозорість та ефективність державного управління. Стратегія передбачає наступні дії і заходи:

Дія I: розробка орієнтованих на громадян і інклюзивне суспільство технологій, що створюють багатоканальний доступ до цифрових послуг відповідно до потреб.

Дія II: розвиток економіки знань передбачає сприяння впровадженню ІКТ на підприємствах та підвищенню конкурентоспроможності естонського сектора ІКТ.

Дія III: розвиток орієнтованих на громадян технологій для прозорості та ефективності державного управління. Адміністрація повинна ефективно функціонувати при зборі, використанні та управлінні даними, необхідними для надання суспільних послуг.

Ірландія

Стратегія електронного уряду Ірландії була створена у 2010 р. і визначила цілі розвитку електронного уряду.

Цілі стратегії електронного уряду

Мета 1 – розширення надання інформації

Інформація про всі послуги (як вони працюють, наявність, доступність, прийнятність і витрати). Це поліпшення буде з погляду якості, включаючи приклади та відповіді на часті запитання в разі потреби. Поліпшення також буде в плані забезпечення більшої кількості каналів, таких як Інтернет, мобільних технологій.

Мета 2 – розширення електронних послуг

Інтернет-доступ до всіх послуг усіх державних органів буде вдосконалюватися і всі зусилля будуть спрямовані на усунення необхідності офлайн-доступу до установ. Державні органи будуть прагнути гарантувати, що послуги можуть бути на самообслуговуванні, таким чином, буде скорочено потреби в персоналі, мінімізуючи необхідність маніпуляцій в системі і перевірки даних.

Мета 3 – розширене використання спільних підходів

Державна служба буде прагнути використовувати спільні підходи. У зв'язку з цим державні органи будуть активніше використовувати централізований процес підтримки систем, таких як реєстрація ідентифікації і аутентифікації, засобів оцінки, платежів і форм послуг. Державні органи будуть прагнути об'єднати і централізувати надання послуг того ж типу, які зараз розподіляються по органах влади.

Таким чином, ірландська політика е-уряду сконцентрована на **вдосконаленні сектора державних послуг і проведенні системних вдосконалень** усієї системи державного управління.

Важливість електронного уряду також відображено в ірландському Плані з національного відновлення (2011-2014), в якому е-уряд визначений як один з пріоритетних напрямів.

Згідно з планом, стратегія електронного уряду Ірландії зосереджена на поліпшенні надання інформації в електронному вигляді, посиленні електронної доставки послуг і більш ефективному використанні спільних технологій. План також рекомендує способи подолання деяких труднощів

і перешкод, які існують при розміщенні певної інформації і послуг в Інтернеті.

Ісландія

Ісландський уряд опублікував у травні 2008 року третю стратегію інформаційного суспільства, відому як *Ісландія eNation*, що охоплює період 2008-2012 років. Документ включає онлайн-доступ до всіх відповідних державних послуг. У цій концепції всі органи державної влади тісно співпрацюють як єдине ціле або як єдина скоординована мережа, так як така координація має важливе значення для поліпшення державних послуг, підвищення ефективності та стимулювання прогресу.

Кінцева мета уряду полягає в тому, щоб зробити Ісландію провідною країною щодо електронних послуг і застосування інформаційних технологій. Це піде на користь як окремим особам і підприємствам, так і вдосконалив послуги і дозволить заощадити час і гроші. Крім того, держава буде діяти більш ефективно на благо всіх громадян. Успішна реалізація цієї політики має вирішальне значення і, безумовно, залежить від тісної співпраці державних органів.

Ключові пункти

Майбутнє бачення: Ісландія повинна стати провідною з електронних послуг і використання інформаційних технологій.

Керівний принцип: зручний і ефективний сервіс – не потрібно чекати своєї черги.

Послуги: Ісландія повинна стати eNation – пропозиція самообслуговування високої якості в одному місці:

- самообслуговування на сайті: додатки, сертифікати, повідомлення, зустрічі, представлення даних;
- Інтернет-центр: кожна послуга доступна в одному місці, www.island.is;
- інформаційні послуги: доступ до особистих і загальних даних, що зберігаються в державних органах;
- eCitizen: потреби кожного відповідають якісному сервісу.

Ефективність: eNation повинна бути простою, ефективною і безпечною – дані, а не люди, будуть переміщатися з одного державного органу до іншого:

- інтегрована архітектура: стандартизація, координація, співпраця і безпека;
- просте державне управління з ключовими компонентами:
 - онлайн-платежі, eID, електронні закупівлі;
 - скоординований доступ до індексних файлів, що зберігаються державними органами;
 - зменшення адміністративного тягаря, підвищення автоматизації;
 - усунення бар'єрів, наприклад, юридичних перешкод;
 - робочі місця незалежно від місця розташування.

Прогрес: конкурентоспроможність eNation повинна бути заснована на активній демократії, гарній освіті і потужній промисловості:

- Інновації і дослідження: завжди на крок попереду;
- освіта: постійне застосування інформаційних технологій для навчання і викладання;
- е-участь і е-демократія: електронне голосування на муніципальних виборах, збільшення варіантів громадської участі у процесах прийняття рішень державних органів;
- комерційний сектор: акцент на аутсорсинг та інформаційні технології для поліпшення конкурентних умов для ісландських підприємств на міжнародній арені.

Іспанія

Сучасна політика електронного врядування в Іспанії є складовою політики розвитку інформаційного суспільства (план Avanza). Реалізація плану Avanza заснована на кооперативній моделі, де кожен з 17 автономних регіонів має окремий план дій і бюджет. План ґрунтується на послугах е-уряду, що спрямовані на користувача, і орієнтований на головні проблеми розвитку е-послуг, а саме: їхній нерівномірний розвиток і якість, відсутність інтеграції, коли ці послуги, пропонувані різними адміністраціями або відділів. Також план Avanza передбачав розвиток ІКТ-сектору, навчання нових технологій комунікацій, створення нових систем е-послуг та вдосконалення інфраструктури та безпеки інформаційних систем.

У 2010 р. було прийнято другий план Avanza2 (2011-2015 рр.), який орієнтовано на інфраструктуру, довіру та безпеку, технологічне навчання, створення цифрового контенту і вдосконалення сектора ІКТ.

Стратегія Avanza2 зосереджена на досягненні наступних десяти цілей:

- сприяння інноваційним процесам у сфері ІКТ в регіональних органах влади;
- поширення ІКТ у галузі охорони здоров'я і добробуту;
- включити ІКТ в освіту і навчання;
- підвищення потенціалу та розширення телекомунікаційної мережі;
- поширення культури безпеки серед громадян і бізнесу;
- збільшення використання передових цифрових послуг для громадян;
- розширення використання рішень електронної комерції в бізнесі;
- розробка технологічного потенціалу ІКТ;
- розширення цифрового контенту;
- розробка зелених ІКТ.

План Avanza Local покликаний сприяти електронному уряду на місцевому рівні, зокрема, включає розробку та впровадження технічних рішень, особливо корисних для місцевого самоврядування, та дослідження практики використання муніципальних ІТ-рішень.

Інструменти Avanza Local складається з:

- SIGEM для управління бек-офісу муніципалітетів;

- Localweb для створення і управління порталами;
- LocalGIS – потужні геоінформаційні системи;
- Avanza Local Padrón – комплексна система управління перепису населення та реєстрації списку опитувань;
- e-Fácil – електронні рахунки.

Італія

Уряд Італії запровадив багаторічний план (i2012 – інноваційні стратегії), базуючись на державному управлінні (електронний уряд) та економічному і соціальному секторах (i-Economy/i-Society). Що стосується е-уряду, план розвитку включає такі пріоритети: школи та університети (інноваційна архітектура навчання та комунікації); здоров'я (підвищення якості послуг і зниження витрат); правосуддя (оцифрування процесів; спрощення повідомлення та доступ до процесуальних документів для громадян і юристів); дематеріалізація та скорочення бюрократизму в адміністрації. Громадяни можуть стежити за ходом виконання кожного проекту е-уряду на порталі www.e2012.gov.it.

Для покращення контакту між адміністраціями, громадянами і бізнесом було впроваджено низку законодавчих ініціатив. Основною законодавчою ініціативою стало введення в 2009 році Хартії обов'язків державного управління, що допомагає забезпечити дотримання прав громадян та обов'язки державних адміністрацій щодо громадян і бізнесу.

Ініціативи та проекти італійських реформи державного управління

1. Linea Amica. Це мережевий контакт-центр, що включає майже 500 контактних структур, що отримують більше мільйона запитів щотижня.
2. Mettiamoci la faccia (*показати своє обличчя*). Представляє собою ініціативу між Міністерством державного управління та інновацій і національними та місцевими органами влади, спрямовану на оцінку задоволення громадян і користувачів послуг, що надаються офлайн або по інших каналах (Інтернет і телефон).
3. Posta elettronica certificata per i cittadini. Проект (сертифікована електронна пошта) спрямований на розширення використання цифрового зв'язку для полегшення контактів між адміністраціями, громадянами і бізнесом, підвищення ефективності та економії державних послуг з оцифрування процедур.
4. Vivifacile (*легке життя*). Проект, що стартував навесні 2010 р., надає адміністрації розширений канал зв'язку з громадськістю через єдину інтегровану точку доступу до цифрових послуг, через мобільний телефон або Інтернет. Ця ініціатива користується державною системою зв'язку на основі технічних правил та інструментів для інтеграції і взаємодії між державними адміністраціями.

Кіпр

Цифрова стратегія Кіпру була затверджена Радою міністрів 8 лютого 2012 року. Стратегія представляє собою план на період 2012-2020 рр. і приймає цілісний підхід до розвитку інформаційного суспільства на Кіпрі. На підставі Цифрового порядку денного для Європи загальна концепція цифрової стратегії є: “ІКТ для підтримки розвитку і конкурентоспроможності економіки, і участь громадян у соціальній, культурній та політичній галузях”. Цифрова стратегія Кіпру включає наступні заходи:

- збільшення проникнення і участі всіх громадян і підприємств у цифровому суспільстві;
- сприяння охопленню (розгортання інфраструктури);
- розширення використання державних електронних послуг для всіх громадян;
- покращення е-навичок і цифрової грамотності;
- модернізація державного управління та забезпечення більшої кількості додатків і послуг для громадян і підприємств, а саме, електронного уряду та електронної охорони здоров'я;
- сприяння цифровому підприємництву;
- сприяння зеленим ІКТ.

Латвія

План розвитку електронного уряду (2011-2013) Латвії є елементом Національного плану розвитку 2007-2013. Він включає 192 заходи, які спрямовані на вдосконалення електронного уряду для зміцнення державної політики (е-навички, широкосмуговий доступ, е-ідентифікація, електронні закупівлі, е-рахунки, е-правосуддя, електронна охорона здоров'я, мобільність і соціальне забезпечення).

Електронний уряд Латвії є частиною ширшої політики щодо розвитку інформаційного суспільства, чії цілі та пріоритети були викладені в “Посібнику з розвитку інформаційного суспільства (2006-2013). Керівні принципи спрямовані на дотримання Лісабонської стратегії і європейської ініціативи i2010. Цей документ спрямований на досягнення бачення, згідно з яким всі громадяни Латвії і підприємства в змозі отримати на основі інформаційних ресурсів доступ до державних послуг.

Пріоритетні сектори та дії:

- розширення інфраструктури ІКТ і доступність е-послуг (розширення інфраструктури Інтернет-доступу, доступність послуг широкосмугового доступу та використання фондів ЄС в галузі розробки ІКТ і послуг);
- збільшення користувацьких ІКТ ноу-хау і навичок (навчання населення в цілому і різних соціальних груп ризику, модернізація системи освіти на основі ІКТ та сприяння безперервному навчанню за допомогою ІКТ);
- розвиток послуг та електронного контенту (сприяння розвитку державних послуг, встановлення різних варіантів доставки

електронних послуг, подальший розвиток інфраструктури е-підпису, розвиток е-контенту, введення різних цифрових ресурсів (музеї, архіви та бібліотеки баз даних), які утворюють “інфраструктуру культурного середовища”;

- використання ІКТ у сфері торгівлі та інновацій (встановлення різних компетенцій та центрів і субсидування базової інфраструктури та консалтингових послуг, розробка програм підтримки ІКТ на основі інновацій та підтримки використання інтелектуальної власності в Латвії та інновацій в економіці;
- просування науково-дослідної роботи у сфері ІКТ (розробка та підтримка сучасної інфраструктури інженерної освіти і досліджень інформаційного суспільства та впровадження програм підтримки розвитку R&D, запуск нових продуктів ІКТ).

Литва

План дій є частиною програми уряду Литви на 2008-2012 роки. План включає заходи з поліпшення послуг е-уряду. Програма в цілому спрямована на розвиток ІКТ, щоб громадяни могли підвищити рівень життя та підприємства могли підвищити свою конкурентоспроможність. Основними цілями електронного уряду є:

- розробити стратегії розвитку суспільства знань та інформації Литви 2009-2015 рр.;
- модернізація державного управління відповідно до потреб сучасного суспільства і можливостей, що відкриваються завдяки ІКТ;
- розвиток е-послуг з урахуванням потреб громадян і бізнесу;
- розробка нормативно-правової бази для економічного регулювання ринку ІКТ і, відповідно, реструктуризації інституційної системи шляхом застосування загальних принципів суміжних сегментів ринку, тобто сегментів електронного зв'язку, аудіовізуальних та інших даних, переданих по електронних мережах, електронного підпису та послуг інформаційного суспільства (е-комерція), і шляхом зосередження регулювання в руках одного компетентного органу;
- створення національної бази для забезпечення необхідної взаємодії для безпечного, ефективного і надійного обміну даними між національними реєстрами та інформаційними системами в Литві та ЄС;
- прийняти законодавства, що регулює політику, стратегії та координації безпеки електронної інформації;
- оптимізувати національну систему управління у сфері ІКТ та розвитку інформаційного простору суспільства;
- забезпечити безпечність особистої електронної ідентифікації й аутентифікації;
- здійснювати централізовану, засновану на ІКТ, модернізацію державних послуг, які надаються муніципалітетами, шляхом встановлення єдиних вимог до електронних послуг;

- проект законодавчих поправок для Інтернет-голосування на виборах і референдумах;
- прискорити передачу послуг державного сектора в електронних медіа – передача послуг повинна бути виправдана економічно;
- звернутися за допомогою до бізнес-спільноти у розвитку е-уряду;
- заохочувати установи до реалізації проектів розподілу ризиків;
- забезпечити, щоб загальна технічна та інформаційна компоненти інфраструктури – при розробці інформаційної інфраструктури державного сектора – розроблялись спільно кожною установою, а не окремо;
- використання інфраструктури ІКТ і компетенцій державного сектора для більш ефективного функціонування спільних сервісних центрів;
- заохочувати використання ІКТ для економії енергоресурсів;
- провести інвентаризацію всіх контрольованих урядом мереж ІКТ і послуг, що надаються в них, і оцінити продуктивність державних компаній, що працюють на ринку ІКТ, у тому числі оптимізації їхньої діяльності;
- послідовно зменшувати відмінності в розвитку ІКТ між міськими і сільськими районами шляхом впровадження цифрового телебачення та інтерактивних послуг, зокрема, в географічно віддалених сільських районах;
- сприяння впровадженню цифрових телевізійних технологій;
- стимулювати потенціал для використання можливостей, що надаються ІКТ.

Люксембург

Стратегія електронного уряду Люксембургу заснована на забезпеченні ефективного впровадження нових інформаційних і комунікаційних технологій через *Майстер-план впровадження інформаційних технологій в рамках держави*. Державний Центр інформаційних технологій, відповідальний за відстеження стратегії електронного уряду країни, сформулював план дій за трьома напрямками: послуги для населення; послуги державі і державним організаціям, оптимізація і стандартизація.

Послуги для громадськості

Для забезпечення ефективних державних послуг для громадян та підприємців було виділено значні ресурси для того, щоб реагувати на нові потреби та очікування, а також сприяти електронному обміну. Це необхідно для забезпечення доступності у всіх громадських місцях і налаштування орієнтованих на користувача послуг. ДЦІТ здійснює *багатоканальний зв'язок* з метою розробки загальної ефективності державних інформаційних систем, а саме:

- присутність в Інтернеті для поширення необхідної інформації для збереження прозорості;
- інтерактивний доступ через de Guichet – єдине вікно державних послуг Люксембургу;

- Helpdesk доступний по телефону та електронною поштою.

Послуги для державних і громадських партнерів

Процедури оцифрування дають можливість уряду проаналізувати їхню організацію і робочі процеси для того, щоб реструктурувати їх. Одна з ролей ДЦІТ полягає в наданні допомоги установам в їхніх зусиллях щодо оптимізації процесів. У зв'язку з оцифруванням на державу покладено відповідальність за створення нормативної бази для обміну і зберігання відповідних документів. Крім того, держава повинна гарантувати впровадження систем захисту громадян і підприємств від будь-яких зловживань, які можуть виникнути в результаті такого обміну. Проекти спрямовані на:

- безпечний обмін конфіденційними даними;
- забезпечення довгострокового зберігання електронних документів;
- збереження доказової сили електронних підписів;
- забезпечення захисту персональних даних;
- підвищення якості та безпеки документів, що посвідчують особу;
- забезпечення взаємодії між урядом і економічними суб'єктами на національному та європейському рівнях.

Оптимізація і стандартизація

Впровадження інформаційних технологій є трансверсивним процесом за участю всіх міністерств, відомств і державних служб. Запуск нових послуг супроводжується введенням нових стандартів якості, які спрямовані на стандартизацію надання державних послуг.

З погляду присутності в Інтернеті, стандартні посилання було розроблено ДЦІТ для забезпечення злагодженої структури для розробки додатків. Сайти і громадянські портали повинні бути структуровані за тією ж схемою, містять однакові можливості і пропонують користувачам стандартизований сервіс з максимальною ефективністю. У той же час, значні зусилля спрямовані на забезпечення адміністрації сайтів та електронних послуг, пропонованих через них.

Македонія

Національна стратегія електронного уряду 2010-2012 включає бачення, цілі і потенційні вигоди, пов'язані з електронним урядом. За правилами ЄС, вона визначає основні зацікавлені сторони, пріоритети та заходи, необхідні для прискорення розробки. Стратегічні заходи класифікуються за трьома напрямками, а саме проекти, електронні послуги та ініціативи.

Більш докладно Стратегія спрямована на досягнення наступних цілей:

- поліпшення координації державного управління призводить до покращення надання державних послуг;
- покращення взаємодії з бізнесом і промисловістю;
- участь як громадян, так і академічного сектора в побудові інформаційного суспільства;
- ефективне державне управління за рахунок збільшення числа фахівців і рівня грамотності у сфері ІКТ в державному управлінні;

- відкритий, партисипативний та демократичний уряд, зниження корупції, підвищення прозорості;
- збільшення доходів і скорочення витрат.

Стратегічний документ розглядає електронний уряд як більш ніж просто підтримку функціонування державної адміністрації, він є найважливішим чинником для досягнення стійкого розвитку для всього суспільства в цілому. Стратегія електронного уряду Македонії заснована на наборі принципів, які прямо вказані у відповідному документі. Зокрема, стратегія повинна:

- зосередити увагу на потребах громадян, зменшуючи витрати і час. Слід також ввести постійну доступність і соціальну інтеграцію;
- розробити на засадах прозорості, безпеки і довіри в той же час зручних і простих рішень в його процесах;
- сприяти співпраці між різними урядовими установами, ґрунтуючись на стандартизації й сумісності;
- сприяння участі кожного в прийнятті рішень, підвищуючи тим самим е-демократію.

Проект Стратегії реформування адміністрації 2010-2015 був опублікований 21 грудня 2010 року і містить посилання на актуальні питання політики електронного уряду.

По-перше, в документі розглядаються основні проблеми та перешкоди, що впливають на поточний рівень розвитку електронного уряду. Деякі з них пов'язані з повільним процесом комп'ютеризації; невідповідністю між існуючими законодавчими актами, відсутністю механізму контролю за якістю реалізації електронних послуг, а також відсутністю порталів, орієнтованих на користувачів; малим бюджетом, виділеним на реалізацію е-послуг; невеликим числом ІТ-менеджерів для державних послуг і низьким рівнем специфікації адміністративних процесів і процедур, а також їхнім взаємозв'язком з ІТ-інфраструктурою.

По-друге, для вирішення цих недоліків документ пропонує провести три групи заходів поетапно з 2011 по 2015 рік:

Дії, передбачені до кінця 2011 року:

- прийняття додаткових законодавчих і адміністративних норм в галузі електронного уряду в координації з Законом про електронні управління;
- визначення адміністративних процедур та положень про якість обслуговування, а потім бізнес-реінжиніринг процесів, щоб дозволити здійснити відповідні електронні рішення;
- розвиток горизонтальних рішень, передбачених Міністерством інформаційного суспільства та адміністрації для всіх державних органів управління;
- впровадження системи електронного документообігу для всіх державних установ;
- розробка єдиного інформаційного центру (портал і кол-центр) для громадян і бізнесу.

Дії, передбачені до кінця 2013 року:

- впровадження онлайн-послуг для бізнесу;

- введення інтегрованих онлайн-послуг для громадян (подання заяви, оплата, інтеграція даних, доставка адміністративних рішень/документ);
- онлайн-послуги для адміністрацій для доступу та обміну даних з реєстрів замість запиту користувачів (громадян та підприємств) представляти документи.

Дії, передбачені до кінця 2015 року:

- подальше здійснення активних, орієнтованих на користувача послуг;
- збільшений бюджет на реалізацію проектів з е-послуг;
- підвищення рівня інформованості з е-послуг та навчання на регулярній основі кваліфікованих менеджерів проектів і державних службовців з використання електронного уряду.

Мальта

Мальта є одним з лідерів з надання онлайн-послуг: 100% державних послуг для громадян і бізнесу доступні в Інтернеті. У центрі уваги е-уряду нині переведення всіх урядових послуг Мальти в режим онлайн.

Національний портал www.gov.mt є центральним джерелом для всіх послуг та урядової інформації за всіма напрямками. Протягом 2011-2012 років уряд планує реалізувати програму е-уряду, спрямовану на перетворення державних послуг як основи для конкурентоспроможної економіки на Мальті. Основними цілями є:

- запуск стратегії електронного уряду до 2015 р.;
- створення загальноурядової системи електронних закупівель;
- створення платформи електронних форм, що дозволяє міністерствам швидко розгортати послуги в режимі онлайн;
- створення myBills – інтегрованої системи, яка дозволяє всім громадським секторам оплачувати рахунки з одного онлайн-порталу.

Вказані цілі повинні бути реалізовані у вигляді Стратегічного плану Агентства інформаційних технологій Мальти на 2009-2012 рр. Стратегія в галузі ІКТ включає п'ять стратегічних пріоритетів:

1. Адаптація ІКТ-стратегії розвитку й управління розгортанням ефективної структури управління ІКТ в державному секторі.
2. Передача і підтримання надійної, еластичної і безпечної інфраструктури ІКТ і ІТ-послуг для уряду.
3. Перетворення державних послуг на основі застосування ІКТ.
4. Забезпечення зростання економіки знань за допомогою інтеграції до постійного навчання за допомогою ІКТ
5. Покращити якість життя за допомогою інноваційних ІКТ додатків для громадян.

Нідерланди

Зниження витрат на адміністративні послуги є одним з основних політичних пріоритетів у Нідерландах і важливим обґрунтуванням для розвитку електронного уряду.

Стратегія розвитку е-уряду визначена у “i-NUP – загальноурядовий порядок денний для послуг електронного уряду до 2015 року”. Вона спирається на “Національну програму створення” (NUP). Кожен державний орган (муніципальні і провінційні органи, центральний уряд) несе відповідальність за реалізацію порядку денного; муніципалітети отримують додаткову підтримку реалізації.

Стратегічні галузі

Одне вікно для громадян

Загальна мета полягає в більш доступному уряді, який володіє інформацією громадського сектора (PSI), що легко доступна, де муніципалітет виступає як точка доступу до уряду.

Цифрові послуги для бізнесу

- забезпечення широкого доступу до основних електронних послуг для доступу, інформації та зв'язку;
- стимулювання повторного використання основних електронних послуг, зробивши їх обов'язковими для державних послуг;
- вивчення можливості електронної комерції для підприємств.

Німеччина

Рада з IT-планування прийняла 30 червня 2011 р. перші конкретні кроки з реалізації Національної стратегії електронного уряду на 2010-2015 роки, публікуючи меморандум, де викладаються узгоджені стратегічні цілі. Їхній основний акцент робиться на будівництві федеральної інфраструктури та проведенні окремих вимірювань. Згідно з меморандумом, IT-планування передбачає такі пріоритети на 2011-2015 рр.:

1. Прозорий уряд і регулюючі дії повинні просуватись відповідними засобами інформаційних технологій та електронного уряду.
2. Федеральний уряд і уряди земель повинні адаптуватися до IT-процесів і поточних загроз з Інтернету. Відповідно, необхідно розробити мінімальні єдині стандарти для обміну даними між відомствами.
3. Розробити загальну ID-стратегію, щоб дозволити громадянам і підприємствам безпечно вести спілкування з адміністрацією через Інтернет.
4. Надання ініціативи федеральним, регіональним і місцевим органам влади для зниження витрат на IT-інфраструктуру.
5. Визначення стандартів IT-безпеки та IT-сумісності є одним з основних завдань IT-планування.

Національна стратегія електронного уряду (2010-2015) спрямована на загальну орієнтацію з електронного уряду та дії на федеральному, земельному та місцевому рівнях. Відповідно, електронний уряд повинен відповідати таким цілям:

1. **Орієнтація на корисність для громадян, бізнесу та державного управління:** потенційні користувачі е-уряду – громадяни та бізнес – повинні бути повністю обізнані про пропонувані послуги і мати можливість доступу до них. Зокрема,

широкосмуговий доступ в сільській місцевості має бути покращений, як і цифрова грамотність громадян.

2. **Економічність і ефективність:** для того, щоб державні адміністрації мали можливість забезпечити швидкі, економічно ефективні та високоякісні послуги, необхідно розробити технологічні ланцюжки в системі державного управління, які повинні бути підтримані електронними засобами і відповідати клієнт-орієнтованому підходу.
3. **Захист даних і прозорість:** захист даних, безпека і прозорість є важливими передумовами для громадян для участі, довіри і використання е-уряду. Таким чином, Національна стратегія електронного уряду спрямована на забезпечення прозорості даних і безпеки, звертаючи особливу увагу тільки на збір і обробку даних, які необхідні для надання конкретної адміністративної служби.
4. **Соціальна участь:** активна участі громадян і бізнесу в політиці, а також у плануванні і прийнятті рішень буде заохочуватись, наскільки це розумно і дозволено законом. Вплив і результати участі будуть прозорими для громадян і бізнесу.
5. **Інновації та сталий розвиток:** федеральні, земельні і місцеві органи влади будуть підтримувати здатність до інновацій та відкритість до змін за рахунок власних високопродуктивних і клієнт-орієнтованих пропозицій електронного уряду.
6. **Забезпечення підтримки електронного уряду через ІТ:** ІТ-системи повинні розвиватись за простим і модульним підходом. Рішення повинні бути якомога простішими і в той же час масштабованими.

План дій Deutschland Online був підписаний у 2006 р. і мав на меті розвиток співпраці при створенні електронного уряду і адаптації державних служб до особливостей електронних технологій. План дій оновлюється щорічно. У 2010 р. план включав такі проекти:

- **Інфраструктура (проект на чолі з федеральним урядом та землею Гессен).** У рамках інфраструктури Deutschland-Online (DOI) була встановлена мережа DOI, заснована на принципах доступності, безпеки і якості згідно з конкретними вимогами державного управління.
- **Реєстрація транспортних засобів (проект на чолі з Гамбургом).** Мета цього проекту полягає у перегляді та оптимізації процесів реєстрації транспортного засобу, можливостей систематичного використання електронного уряду і центрального онлайн-реєстру автомобілів. Таким чином, мета полягає в наданні приватним особам і підприємствам е-послуг для проведення процесів реєстрації (реєстрація, зняття з обліку та перереєстрація).
- **Реєстрації актів цивільного стану (проект під керівництвом Баварії).** Основною метою проекту є створення основи для майбутньої структури служби реєстрації, тестуючи введення загальнонаціонального громадянського реєстру. Друга мета полягає в розробці обміну даними у форматі XPersonenstand.

Третя мета полягає в наданні громадянам Інтернет-інформації з реєстру свідоцтв про народження.

- **Система реєстрації (проект федерального уряду).** Метою проекту є гармонізація і просування закону про реєстрацію для спрощення процедури реєстрації, онлайн-доступом до різних адміністративних процедур, посилення захисту даних і надання цілодобового онлайн-доступу до реєстраційних даних для окремих органів державної влади в межах Німеччини.
- **Національний реєстр зброї (проект спільно під керівництвом міністерства внутрішніх справ землі Баден-Вюртемберг та федеральним міністерством внутрішніх справ).** Цей проект спрямований на створення національного реєстру зброї для централізованого збору інформації. Особливе значення має інформація, що стосується вогнепальної зброї (у тому числі сертифікатів власності, деталі власника і т.д.), яка повинна бути зібрана в електронному вигляді з підтримкою в актуальному стані.

Норвегія

У Норвегії електронний уряд є частиною більш широкої політики інформаційного суспільства з акцентом на наданні послуг громадянам та розробці необхідної інфраструктури.

Метою політики у сфері ІКТ є вплив на розвиток ІКТ для спрощення та підвищення ефективності в державному секторі, подальших інновацій та створення цінності у сфері бізнесу, а також забезпечення сталого та інклюзивного розвитку суспільства.

Ефективне використання ІКТ розглядається як ключовий фактор для подальшого економічного зростання Норвегії. Галузь ІКТ є сама по собі однією з найбільших галузей промисловості в країні: більше третини всіх робочих місць у країні.

Через цілеспрямоване використання ІКТ державні органи надають більше послуг користувачам. Рішення з цифрового самообслуговування підвищують якість, доступність та гнучкість. ІКТ також сприяє реформуванню громадського сектора.

Розширене використання ІКТ в державному секторі залежить від якісної інфраструктури і рівня знань у сфері ІКТ серед громадян. Дуже важливо, що технологія може бути використана для всіх громадян.

DIFI Стратегія 2009-2012

Агентство державного управління та електронного уряду (DIFI), якому доручено відновлення державного сектора, опублікувало *Стратегію на 2009-2012 роки*, яка спрямована на забезпечення напрямів і пріоритетів у розвитку державного сектора, через електронні ініціативи.

Основні пріоритети стратегічного документа: розробка ефективних поперечних моделей управління і безпеки ID-рішень; запуск нового громадського порталу, просування загальноєвропейських рішень

електронної комерції, а також підтримка екологічно чистих державних закупівель.

Ці стратегічні пріоритети будуються навколо двох основних ідей:

Створення кращого державного сектора

Особливий наголос на якість, ефективність, користувач-центризм, відкритість, участь, хорошу організацію та раціональне управління.

Сприяння розвитку через співпрацю

DIFI прагне бути надійним партнером для державних установ в оновленні державного сектора.

Стратегії та дії з використання електронних бізнес-процесів і системи електронних закупівель в державному секторі

Цей документ, а також успіх порталу електронних закупівель Ehandel.no, демонструють прихильність уряду до е-уряду. Незважаючи на це і на відміну від інших скандинавських країн, в Норвегії існує відносно мало центральних урядових проєктів для поліпшення громадянських онлайн-консультацій і участі в політиці. Більшість ініціатив електронного уряду спрямовані на надання інформації для громадян, а не залучення їх у е-консультації або е-участь.

Польща

Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Польщі до 2013 року була прийнята 23 грудня 2008 року і є відповіддю на необхідність скорочення цифрового виключення шляхом виявлення та усунення існуючих освітніх, економічних і географічних бар'єрів.

Місія цієї стратегії полягає у сприянні створенню кращого суспільства, в якому громадяни та підприємства могли б використовувати потенціал інформаційних технологій в економічному, соціальному і культурному аспектах свого життя з ефективною підтримкою сучасних і дружніх громадських адміністрацій.

Метою стратегії є забезпечення загального й ефективного використання інформації та знань для гармонійного соціального, економічного та особистісного розвитку.

Ця стратегія охоплює три сфери: громадян, суб'єктів господарювання та державного управління. У кожній з них є стратегічні напрями і завдання, які повинні бути виконані для досягнення бажаного стану інформаційного суспільства в Польщі в 2013 році. Точніше, розвиток інформаційного суспільства в Польщі ґрунтується на таких пунктах першорядної важливості:

- наявність, безпека і довіра – можливість доступу до достовірної інформації;
- відкритість і різноманітність – відсутність дискримінації в доступі до публічної інформації;
- універсальність і прийнятність – розповсюдження продуктів та послуг інформаційного суспільства;
- сумісність – забезпечення доступу до необхідної інформації безпечно, швидко і просто.

Для успішної реалізації цієї стратегії важливі такі умови:

- створення умов для належного розвитку і функціонування інформаційного суспільства;
- забезпечення загального доступу до ІТ-послуг;
- запропонувати більш широке використання нових технологій для підвищення ефективності інноваційної діяльності та конкурентоспроможності економіки;
- створення необхідних правових та економічних умов для широкого використання захищених мереж.

Португалія

Електронний уряд Португалії є частиною Технологічного плану, більш широкої програми щодо розвитку інформаційного суспільства та підвищення конкурентоспроможності країни. План заснований на трьох стратегічних напрямках: знання, технології, інновації. Відповідно до цих напрямів, визначаються завдання з розвитку е-уряду:

Державне управління:

- створення Карти громадянина, яка об'єднує в одному документі ідентифікацію, соціальну безпеку, національну службу охорони здоров'я, платника податків і виборчу карту;
- створення португальського електронного паспорта;
- створення загальної інформаційної мережі державної адміністрації;
- створення мережі публічних бібліотек;
- застосування електронної системи управління рахунками.

Державні послуги онлайн:

- спрощення використання широкосмугового доступу до Інтернету;
- створення універсальної електронної поштової скриньки;
- просування електронної демократії;
- створення цифрових бібліотек;
- створення веб-порталу з професійної підготовки та зайнятості.

Підприємства:

- створення мережі національних сервісів, технологічних центрів;
- налаштування міських мереж з конкурентно-спроможності та інновацій.

Новий етап технологічного плану був представлений у вересні 2010 року під назвою "Цифровий порядок денний 2015 – Нові технології. Краща економіка". Стратегічний документ спрямований на поліпшення якості послуг для громадян і бізнесу за допомогою мереж нового покоління (NGN). Він містить 26 заходів, зокрема:

1. Мережі наступного покоління (NGN) – для встановлення телекомунікаційних мереж в національному масштабі, із збільшенням широкосмугової передачі і пропускнуою спроможністю для кінцевого користувача, що створює високу

додану вартість послуг для громадян і бізнесу, що впливає на їхню ефективність.

2. Поліпшення управління – гарантувати, що громадяни і підприємства можуть мати доступ до кращих державних послуг для виявлення та заохочення рішень, що впливають на португальське суспільство.
3. Вдосконалення освіти – створення платформи, яка може мотивувати суспільство реалізувати практики, які роблять можливим використання засобів ІКТ у викладанні і навчанні.
4. Наближення охорони здоров'я – розробити і реалізувати інтелектуальні платформи, що дозволять оптимізувати надання послуг з охорони здоров'я, генерування рішень, які можуть бути експортовані в інші ринки.
5. Смарт-мобільність – розробка технологічних рішень, мобільність і підтримка смарт-мобільності та оптимізації енергоспоживання.

Крім Технологічного плану, електронний уряд тісно пов'язаний з Simplex – програмою щорічного адміністративного та законодавчого спрощення, яка задовольняє потреби у спрощенні державного сектора та його послуг. Цілями Simplex були:

- зручні послуги: спрощені послуги з меншим адміністративним тягарем, більше прозорості і менше очікування;
- послуги ближче до громадянина: “одне вікно” для послуг;
- індивідуальні послуги;
- найважливіші послуги;
- здійснення більшого з меншими витратами: ефективні послуги із зміцнення співробітництва між відділами центрального уряду і місцевих адміністрацій, з більш ефективним використанням існуючих потужностей, спільним використанням ресурсів для підвищення ефективності державних послуг.

Румунія

Урядова програма 2009-2013 (eRomania) спрямована на виведення всього державного сектора до суспільства інформації і знань. Система е-уряду повинна бути основним інструментом для створення національної інтегрованої системи для державних Інтернет-послуг, призначених для громадян і бізнесу. Вона призначена для забезпечення єдиного інтерфейсу, надійної і зручної взаємодії між державною адміністрацією та громадянами або бізнес-сектором.

Основними пріоритетами, визначеними в eRomania, є:

- модернізація системи державного управління;
- прийняття масштабного використання ІТ в бізнес-середовищі для громадян та державної адміністрації;
- підвищення конкурентоспроможності сектору ІКТ;
- сприяння економічному та соціальному розвитку на основі використання ІКТ в системі електронного уряду;
- надання державних послуг високої якості;

- підвищення потенціалу уряду для прийняття рішень щодо участі та консультацій;
- сприяння відповідальному й ефективному підходу, разом зі зниженням вартості всіх учасників процесу;
- прозорість у реалізації, проектуванні, підтримці та перегляді політики.

eRomania визначає три групи завдань:

Державні установи

- розвиток інформаційної інфраструктури та цифрового контенту, необхідних для здійснення електронного уряду на національному рівні, і координації національних проєктів електронного уряду з регіональними та загальноєвропейськими проєктами електронного уряду;
- підвищення якості та ефективності державних електронних послуг, заснованих на спрощенні адміністративних процедур і переході на електронний формат;
- підвищення довіри між одержувачами електронних державних послуг;
- співпраця в рамках державної адміністрації для надання комплексних захищених електронних державних послуг через центральну точку доступу;
- розвиток взаємодії національних електронних державних послуг і сприяння місцевій сумісності;
- створення національних електронних реєстрів;
- підвищення ролі механізмів інформаційного суспільства, необхідних для управління;
- підвищити продуктивність працівників державного управління у сфері ІКТ;
- аудит і сертифікація якості і загальної продуктивності всіх е-послуг.

Рекомендації для спільнот або конкретні законодавчі положення для Румунії

- надання конкретних послуг залежно від їхньої якості;
- інформація про створення приватної компанії;
- обробка державних закупівель;
- електронне голосування;
- доступ до геоданих, геосервісів та картографічних додатків в рамках національного геопорталу;
- представлення даних в статистичних управліннях;
- представлення податків/доходів/фінансових декларацій;
- доступ до правової інформації;
- унікальний механізм для ідентифікації особи;
- унікальний механізм для ідентифікації бізнесу;
- стандартизація особистих даних;
- стандартизація бізнес-даних;
- гармонізація національних реєстрів;
- інфраструктура для ліцензування цифрових сертифікатів;

- е-рахунки та відшкодування платежів.

Конкретні завдання eRomania:

- підвищення довіри громадян до державних та е-урядових послуг;
- забезпечити громадянам простим і ефективним доступом до інформації та державних послуг;
- створювати уніфіковані та сумісні системи, роблячи акцент на децентралізації послуг;
- зменшити адміністративні витрати і зробити процес управління більш ефективним;
- зекономити час громадян у вирішенні державних послуг і надання якісних послуг при мінімальних витратах;
- спрощення адміністративних процедур та зменшення бюрократії.

Словацьчина

Стратегія електронного уряду Словацької Республіки є основним стратегічним документом для реалізації електронного уряду. Він був затверджений постановою уряду № 131/2008 від 27 лютого 2008 року.

Метою стратегії електронного уряду Словацької Республіки є забезпечення підвищення задоволеності громадян державною адміністрацією. Це має бути досягнуто шляхом надання послуг в привабливій і простій формі, одночасно із підвищенням ефективності та компетентності державного управління та зниження його вартості. Документ встановлює стратегію і визначає критерії та процедури електронного уряду.

Наступні стратегічні цілі електронного уряду були окреслені на період до 2013 р.:

1. Підвищення ступеня задоволеності громадян, підприємств та інших організацій діяльністю державної адміністрації

- надати всім громадянам, включаючи інвалідів, можливість використовувати послуги електронного уряду;
- значно знизити адміністративний тягар громадян і господарюючих суб'єктів через прозорі процедури;
- підвищити участь громадян у громадських справах за рахунок використання ІКТ.

2. Електронні державні послуги

- створювати та поєднувати реєстри, які можуть бути використані для правової діяльності;
- створення основних інструментів для доставки електронних послуг;
- забезпечення модернізації електронних послуг;
- ініціювати і підтримувати законотворчий процес для реалізації послуг електронного уряду.

3. Ефективна та дієва державна адміністрація

- створити спільне забезпечення інфраструктури для послуг електронного уряду та допоміжних операцій;

- використання централізованих програм та послуг для виконання вибраної операції. Систематичне управління та використання існуючих проектів дозволить уникнути дублювання;
- здійснювати 100% громадських закупівельних операцій з використанням електронних засобів у всіх галузях і видалити відповідні законодавчі бар'єри.

4. Розширення компетенції державної адміністрації

- забезпечення комп'ютерної грамотності для більшості словацьких державних службовців;
- збільшення навчальних курсів для працівників, що охоплюють конкретні ІТ, проектні й управлінські навички.

Національна концепція електронного уряду була затверджена 21 травня 2008 року і є стратегічним документом Міністерства фінансів, в якому розглядаються принципи розвитку електронного уряду та впровадження електронних послуг в Словаччині. Документ ґрунтується на тому, що стратегія електронного уряду Словацької Республіки визначає принципи, пріоритети та архітектуру інтегрованих інформаційних систем у сфері державного управління для забезпечення їхньої сумісності і незалежності від технологічних платформ.

Національна концепція електронного уряду:

- окреслює рамки послуг е-уряду таким чином, щоб адміністративні процеси були ефективно оцифровані в рамках всієї структури державного управління;
- визначає принципи електронного уряду, де діяльність державної адміністрації під час застосування ІКТ спрямована на оцифрування адміністративних процесів і надання ефективних електронних послуг для населення;
- визначає архітектуру інтегрованого державного управління інформаційних систем, де державне управління надає громадянам інформаційні, комунікаційні і транзакційні електронні послуги.

Словенія

Стратегічну основу для розвитку електронного уряду в Словенії становлять три основних документи:

- Стратегія електронного уряду Республіки Словенія на період з 2006 по 2010 рік.
- План дій з електронного уряду за період з 2006 по 2010 рік.
- Стратегія ІТ і розвитку електронних послуг і підключення офіційних звітів.

Основна мета політики е-послуг – задоволеність користувачів. Це може бути досягнуто за допомогою дружніх, простих і доступних послуг, заснованих на життєвих подіях, таких як пологи, весілля, купівля нерухомості, реєстрація компаній та інші.

Документ SEP-2010: електронний уряд для ефективного державного управління (2006-2010) представляє стратегічне бачення розвитку електронного уряду в Словенії на період 2006-2010 рр.

Мета SEP-2010 – визначити рамки і цілі, що ведуть до подальшої реалізації нових та вже створених елементів електронного уряду. Акцент зроблено на задоволеність користувачів, раціоналізацію адміністративних операцій, підвищення якості життя і доброзичливе ставлення адміністрації при контакті з користувачами.

Координація та здійснення обов'язків по SEP-2010 були покладені на Міністерство державного управління у співпраці з іншими органами державного управління, особливо в таких галузях як управління основними реєстрами і перегляд операційних процедур. Було визначено 12 стратегічних цілей:

1. Електронний уряд, що орієнтований на користувача: для громадян, юридичних осіб і державних службовців.
2. Підхід “Єдине вікно”: портал електронного уряду повинні використовувати як спільну точку входу для всіх життєвих ситуацій користувачів і всього спектра державних послуг.
3. Простота: подання інформації та електронних послуг для користувачів у єдиній точці входу повинне бути чітким і логічним.
4. Стандартні послуги: в рамках своєї діяльності уряд повинен підтримувати підготовку рішень, які також будуть загальноприйняті на місцевому рівні.
5. Якість: інформація, отримана на головному порталі електронного уряду, повинна бути високої якості, з використанням стандартизованої системи оповіщення та гарантованим сервісом.
6. Прозорість: з використанням сучасних ІКТ електронний уряд матиме прозорість, продуктивність і відстеження процедур.
7. Безпека: захист особистих та інших даних, передбачених законом, безпечні електронні транзакції повинні бути передбачені на різних рівнях (робіт, послуг, інфраструктури, протоколів і т.д.).
8. У будь-який час, у будь-якому місці послуги та інформація повинні бути доступні через сучасне обладнання і канали зв'язку (багатоканальний доступ).
9. Швидкість, ефективність і дешевизна: електронні послуги та інформація для користувачів повинні бути дешевшими, ніж послуги, отримані через традиційні канали зв'язку, з більш високою якістю і більш швидким реагуванням.
10. Особисто і для кожного: електронний уряд забезпечить надає особисті послуги з урахуванням інформації та електронних послуг; особисті повідомлення про важливі питання для фізичних осіб також повинні бути включені.
11. Навчання ІКТ і професійна підготовка: має бути передбачено як для державних службовців, так і для користувачів.
12. Спільне прийняття рішень – е-демократія: повинно бути полегшене таким чином, щоб враховувати потреби і погляди громадян, неурядових організацій та інших інститутів і допомогти включенню всіх користувачів електронного уряду, наприклад, осіб з особливими потребами та людей похилого віку, незалежно від їхнього соціального стану.

SREP: стратегія IT і розвитку електронних послуг і підключення офіційних документів закладає основу та кроки, які дозволять збалансований розвиток державного управління та електронних послуг і інтеграцію рішень та найкращі практики з іншими сферами державної служби. Існує чотири сфери, а саме:

- ефективне державне управління на основі електронного уряду;
- збільшення користувацької участі в онлайн-сервісах із заходами, такими як навчання, включення тих, хто слабший, розвиток активних послуг та зручні рішення;
- спільне використання інфраструктури серед державних установ, повторне використання різних модулів і інших горизонтальні заходи для надання допомоги у розвитку сумісних рішень для складних проблем;

AN SREP: план дій з електронної торгівлі в галузі державного управління (2010-2015 рр.) визначає цілі, послуги і завдання для реалізації рішень електронної комерції у державному секторі. Цей план відповідає правилам ЄС і Директивам з електронної комерції. Ще одна мета плану полягає у сприянні розвитку електронних послуг на основі спільних ініціатив з державами-членами та Європейської Комісії, побудовані на уніфікованій архітектурі та загальних стандартах.

Угорщина

Загальні стратегічні цілі Оперативної програми з електронної адміністрації на 2007-2013 рр. спрямовані на підвищення ефективності державного управління. Програма стосується розвитку державного управління згідно з вимогами сучасної епохи. Для того щоб домогтися підвищення конкурентоспроможності – відповідно до зростаючих очікувань громадян і бізнесу – інститут-орієнтований підхід буде замінений на сервіс-орієнтований і клієнт-орієнтований підхід.

Реорганізація і спрощення процесів управління та їхньої подальшої підтримки за допомогою ІКТ призначені для створення більш ефективної роботи державної служби і забезпечення обсягу послуг з використанням меншої кількості ресурсів. Оперативна програма включає модернізацію процедур, процесів і послуг, державного управління та судової системи з використанням ІКТ. Ця спільна мета досягається шляхом здійснення наступних двох конкретних завдань:

- підвищення ефективності державних послуг:
 - державна адміністрація як постачальника послуг;
 - три способи доступу до послуг (через Інтернет, по телефону, особисто);
- підвищення ефективності роботи за допомогою:
 - раціоналізації робочих процесів;
 - розробки центральних IT-послуг;
 - підтримки ефективного управління.

Виконання цих завдань буде вимірюватися задоволенням громадян/бізнесу державними послугами на національному або місцевому рівнях.

Пріоритетними напрямками програми:

Пріоритет 1: оновлення внутрішніх процедур і послуг державного управління.

Пріоритет 2: зміни, спрямовані на поліпшення доступу до державних послуг.

Пріоритет 3: вибір пріоритетних напрямів розвитку.

Пріоритети 4-5: технічна допомога (конвергенція та регіональна конкурентоспроможність і зайнятість).

Фінляндія

Фінські довгострокові стратегічні пріоритети для електронного уряду викладені в “Національній стратегії суспільства знань 2007-2015”, яка була прийнята у вересні 2006 року. Цей стратегічний документ був розроблений у співпраці з особами, що приймають рішення, і представниками різних верств суспільства. Близько 400 фахівців з уряду, місцевих органів влади, вищих навчальних закладів, підприємств та організацій взяли участь у проекті.

Стратегія спрямована на підтримку “Фінського феномена”: перетворити Фінляндію в привабливе, гуманне та конкурентне суспільство послуг в 2015 році. Для досягнення цієї загальної концепції стратегія фокусується на чотирьох стратегічних намірах і пропонує 72 відповідних заходи. Особлива увага приділяється заходам, спрямованим на сприяння реформі сектора послуг, громадського добробуту, а також конкурентоспроможності бізнесу.

Стратегічні наміри та заходи

Перетворення Фінляндії на суспільство, що орієнтоване на людину і конкурентні послуги

- створення державних послуг, процесів у рамках організацій в галузі державного управління та у співпраці з іншими сторонами;
- розробка електронних послуг таким чином, щоб прогнозувати потреби громадян і організацій і використовувати наявну інформацію;
- досягнення кращих багатоканальних, активних та інтерактивних електронних послуг для громадян і підприємств;
- збирання цифрового контенту, що проводиться органами державної влади, в цифрову бібліотеку для надання послуг громадянам, підприємствам та науково-дослідним організаціям;
- створення мережі спільних пунктів послуг, високоякісних е-послуг і центрів телефонного обслуговування;
- активне використання онлайн-послуг для перетворення Фінляндії в робочу онлайн-демократію з підвищеною прозорістю, де громадяни можуть ініціювати питання і стежити за своїм прогресом в електронному вигляді.

Перетворення ідей у продукти, реформування системи інновацій

- розробити правила і моделі ціноутворення, які збільшують спільну діяльність, інноваційність та конкурентоспроможність для того,

щоб отримати користь з інформації, виробленої державним сектором;

- надання основи для активного виробництва сервісів і дослідження національних баз даних, реєстрів та статистичних матеріалів;

Інноваційні ноу-хау і безперервне навчання для приватних осіб і громад

- оновлення і постійне вдосконалення знань та навчання окремих осіб і громад для координації інновацій і створення основи конкурентоспроможності Фінляндії та благополуччя до 2015 року;
- надання різноманітних можливостей для здобуття освіти з урахуванням комп'ютерної грамотності.

Сумісна інфраструктура інформаційного суспільства, основа інформаційного суспільства

- розвиток інформаційної та комунікаційної інфраструктури, яка функціонує цілодобово до 2015 р.;
- розробка нових та інноваційних підприємств, телеробота та виробництво цифрових послуг, що наближене до клієнта;
- збільшення практик та послуг, пов'язаних з інформаційною безпекою, так як вони є одним з ключових елементів інформаційної інфраструктури суспільства;
- розробка рішень для електронної ідентифікації, для руху між різними інформаційними мережами і гнучкого використання різноманітних електронних послуг за допомогою єдиного входу в систему;
- використання електронної системи державного управління у сфері логістики, мікроплатежів, контролю доступу, автоматизації функцій, а також надання клієнтам активних послуг;
- використання та забезпечення доступного дизайну ІКТ-устаткування, програмного забезпечення та електронних безбар'єрних послуг;
- особлива увага на наявність і сумісність інфраструктури даних для більшої узгодженості послуг, обладнання, мереж і систем;
- база даних між ІТ-системами на основі відкритих стандартів і інтерфейсів і розвиток національних рішень для інтерфейсу е-послуг;
- підготовка інформації державного сектора у зручному для громадян форматі;
- доступ до національної електронної архівної служби для архівування інформації про пацієнта в державному секторі, а також для поширення інформації.

У 2009 році з метою подальшого прискорення розвитку інформаційного суспільства та поширення електронних державних послуг уряд встановив нові короткострокові і середньострокові цілі, зокрема реорганізація державних інформаційних систем відповідно до стратегічного документа “Програма вдосконалення е-послуг і е-демократії 2009-2014 рр.”.

Мета програми полягає у сприянні електронному уряду для того, щоб переконатися, що електронні послуги для громадян і підприємств охоплюють всі основні послуги до 2013 року. Єдиний інтерфейс для клієнта повинен бути створений для забезпечення доступу до державних послуг, наданих різними суб'єктами. Крім того, програма спрямована на розвиток взаємодії всіх державних інформаційних систем управління.

Основні цілі до 2015 року – це наявність мережевого управління, де послуги будуть доступні і їх легко знайти через різні канали, забезпечуючи підтримку життєвих ситуацій громадян і на різних етапах життєвого циклу бізнесу.

Франція

Французький План розвитку цифрової економіки до 2012 р. формулює більше 150 заходів, які будуються навколо чотирьох основних пріоритетів: надання всім громадянам доступу до всіх цифрових мереж і послуг; розвиток виробництва і поставка цифрового контенту, збільшення і диверсифікація використання цифрових послуг компаніями, державними органами і громадянами, а також модернізація управління цифрової економіки. План також фокусується на розвиток і доступність інфраструктури для всіх, на всій території, з метою встановити 100% доступ до фіксованого широкосмугового доступу в Інтернет в найближчому майбутньому. Крім того, план визначає заходи, спрямовані на розгортання відповідної високошвидкісної широкосмугової інфраструктури. Іншим ключовим елементом плану є цифровий контент.

План розвитку також передбачає дії, спрямовані на заохочення використання цифрового контенту та послуг для всіх громадян і компаній.

Підвищення цифрової довіри виступає як один з пріоритетних напрямів плану розвитку. У зв'язку з цим передбачається розгортання, починаючи з 2009 р., електронного посвідчення особи (ID) на основі безпечного стандарту е-підпису. ID-карта призначена для полегшення безпосередньої участі громадян у суспільному процесі прийняття рішень (наприклад, онлайн-консультації і клопотання) і через відповідні заходи, боротьбу з кіберзлочинністю.

Рада з модернізації державної політики – організація, під головуванням президента Франції і за участю всіх міністрів, була заснована для прийняття рішення про необхідні реформи в секторах діяльності, пов'язаних з модернізацією французької держави. У компетенції Ради – розвиток електронного уряду, якість державних інформаційних систем і процедур управління, законодавчого спрощення та організації держави на місцевому рівні.

Хорватія

У 2011 році уряд Хорватії прийняв рішення про створення електронного уряду в державній адміністрації на період 2011-2015 років. Перед вступом до ЄС (з 1 липня 2013 року), системи державної адміністрації повинні бути поліпшені до рівня, який дозволить:

- електронні комунікації та обмін даними з адміністративними органами ЄС і його державами-членами;
- розвиток послуг електронного уряду на підтримку прав громадян подорожувати, працювати, вчитися і жити, а також свободи для бізнесу, щоб створити і надавати послуги, в будь-якій державі-члені ЄС.

Крім того, це рішення спрямоване на забезпечення сталого та гармонійного розвитку електронного уряду в країні, сприяння побудові системи, яка орієнтована на потреби громадян і бізнесу.

До 2009 р. електронний уряд в Хорватії був частиною загальної стратегії у сфері ІКТ. Він отримав більше уваги після створення стратегічного документу (“Стратегія розвитку електронного уряду”), що був прийнятий урядом в період 2009-2012 рр.

Мета цієї стратегії полягає в стандартизації та стимулюванні використання ІКТ в державному управлінні, щоб зробити державні послуги доступними в Інтернеті і більш доступними для кінцевих користувачів. Вона покликана закласти основи для побудови сучасної, прозорої, ефективної й упорядкованої системи державних послуг для громадян. Стратегія також відповідає положенням “Стратегії реформування хорватського державного управління”, зокрема, що стосуються використання ІКТ як ключового інструмента для реформування державного управління.

На першому етапі уряду доручено:

- оцінити існуючі інформаційні системи, мережі зв'язку та е-послуги;
- реалізувати перші пілотні проекти;
- встановити єдину методологію і стандарти для функціонування різних сегментів електронного уряду.

На другому етапі державні органи повинні мати повну інфраструктуру ІКТ у своєму розпорядженні, дозволяючи їм взаємодіяти один з одним в єдиному середовищі.

Чеська Республіка

Основні принципи, що визначають загальний розвиток електронного уряду в Чеській Республіці, викладено у “Стратегії розвитку послуг інформаційного суспільства на 2008-2012 роки”. Це стратегія для розвитку послуг у відкритому, демократичному суспільстві, а не стратегія розвитку інформаційного суспільства як такого. Однак завдання уряду полягає у реформуванні державної адміністрації та послуг, що надаються державою та органами державної влади, спрямованих на ефективне обслуговування в інформаційному суспільстві. В рамках Стратегії передбачалось створити базові реєстри, універсальні точки доступу, безпечні системи зв'язку, оцифровані архіви даних та персоналізовані електронні послуги в охороні здоров'я, освіті, системи управління державними активами.

Концепція електронного уряду також є частиною стратегії модернізації системи державного управління, яка була затверджена в липні 2007 року: “Ефективне державне управління і зручні громадські

послуги – Стратегія реалізації інтелектуального управління 2007-2015 років (також відома як “Смарт-стратегія адміністрації). Стратегія визначала такі недоліки державного управління у ЧР:

- недостатнє використання ІКТ;
- відсутність інфраструктури інтегрованих комунікацій;
- відсутність взаємозв'язку між окремими реєстрами;
- незадовільне обладнання ІКТ;
- низький рівень цифрової грамотності і компетенції серед працівників державного сектора;
- відсутність цифрового зв'язку в адміністраціях;
- повільні темпи модернізації самоврядування;
- недостатня гармонізація програм між територіальними та державними органами.

Відповідно, Стратегія включає завдання для реформування публічної адміністрації:

- створення і реалізація політики підвищення раціоналізації та прозорості;
- підвищення якості та спрощення правил;
- підвищення вертикальних і горизонтальних каналів зв'язку і забезпечення взаємодії;
- здійснення та оцінка стійких систем менеджменту якості;
- розширення використання ІКТ та наближення адміністрації до громадян за допомогою ІКТ;
- створення єдиної системи управління людськими ресурсами в державній адміністрації.

Державна політика в галузі електронних комунікацій – “Цифрова Чеська Республіка” була прийнята на початку 2011 року і визначає одним із основних завдань скорочення “цифрового розриву” у високошвидкісному Інтернеті між сільськими громадами та містами.

Швейцарія

Стратегія електронного уряду Швейцарії була прийнята 24 січня 2007 року. Мета стратегії полягає в забезпеченні як підприємствам, так і населенню проведення важливих угод з владою в електронному вигляді. Влада, у свою чергу, закликала модернізувати свої бізнес-процеси і використовувати засоби електронного зв'язку.

Стратегія має три мети:

- бізнес-спільнота повинна проводити адміністративні процедури з владою в електронному вигляді;
- влада повинна модернізувати свої бізнес-процеси і справи в електронному вигляді;
- населення може здійснювати важливі – часті або комплексні – адміністративні процедури з владою в електронному вигляді.

Ця стратегія була введена в дію за допомогою конкретних проектів. Вони включені в періодично оновлюваний каталог пріоритетних проектів, структурований за двома напрямками:

- Пріоритетні послуги:

Пріоритет надається послугам: стартапам, митному оформленню товарів, обробці публічних торгів, електронному голосуванню, управлінню сільським господарством, податкам.

– Пріоритетні передумови:

Правові, процедурні, організаційні та технічні передумови до надання послуг повинні бути виконані перед введенням в експлуатацію. Процеси повинні бути узгоджені та інфраструктури доступні. До них відносяться: правові основи, універсальний ідентифікатор, гармонізація реєстрів і обслуговування електронних форм.

Стратегії для досягнення цих цілей базуються на семи основних принципах:

1. Орієнтація на послуги і процеси.
2. Фокус на невеликому числі пріоритетів, орієнтованих на потреби цільових груп, а не технічні можливості.
3. Прозорість і прихильність.
4. Інновації завдяки федералізму.
5. Економія завдяки багаторазовому використанню та відкритим стандартам.
6. Доступ для всіх.
7. Підтримка осіб, що приймають рішення.

Швеція

Швеція має п'ять основних стратегічних пріоритетів електронного уряду:

- створити більш інтегровані електронні послуги на місці;
- впровадження оновленої ID-системи;
- фінансування міжорганізаційних проєктів;
- продовження орієнтації служб державних установ і організацій;
- введення нової структури управління е-уряду на місцях.

Для цих пріоритетів було створено Цифровий порядок денний для Швеції, який координує діяльність в галузі ІТ в таких сферах, як безпека, інфраструктура, навички, довіри, доступність, зручність використання, стандарти, підприємництво та інновації.

Головною метою шведської програми електронного уряду є:

- зробити його якомога простішим для багатьох людей з можливістю здійснювати свої права, виконувати свої обов'язки і мати доступ до державних послуг;
- зміцнення загального потенціалу розвитку та інноваційного потенціалу суспільства;
- забезпечення гнучкого електронного уряду, яке засноване на потребах користувачів.

Делегація е-уряду (E-delegationen) була створена в березні 2009 року з метою керівництва і координації розвитку електронного уряду в країні. Е-делегатія пропонує декілька рішень для вдосконалення системи державного управління на основі електронних технологій:

- е-Ідентифікація: створення єдиного та уніфікованого ID рішення для доступу до державних послуг; це рішення може бути використане в рамках послуг приватного сектора. Податковий департамент (Skatteverket) через новостворений комітет буде координувати управління eIdentification і видавати нормативні акти по ID-картах і електронному обміну даними між органами державної влади;
- запуск Інтернет-форуму, де громадянам і підприємствам буде надана можливість взяти участь у формуванні майбутнього електронного уряду;
- деяким з існуючих державних агентств буде доручено швидко й ефективно розробляти конкретні послуги електронного уряду. Органи державної влади повинні взаємодіяти між собою і з приватними зацікавленими сторонами з метою спільної розробки загальних електронних послуг;
- поліпшення технічних / юридичних норм і правил для сприяння використанню eIdentification та електронних послуг;
- державні установи повинні обрати відкриті стандарти і завжди використовувати програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом;
- деякі громадської установи будуть нести відповідальність за систематичний моніторинг розробки і тестування ІТ, щоб створити умови для усвідомленого вибору технологій державного управління;
- більш чітке управління і механізми фінансування проектів з електронного уряду;
- ефективна сервісна підтримка і центри обслуговування.

Політика відкритих даних²⁶⁸

Уряди по всьому світу визначають та здійснюють стратегії “відкритих даних” з метою підвищення прозорості, участі та/або ефективності державного управління. Загальноприйнятим для цих стратегій є те, що публікація урядових даних у форматі багаторазового використання може посилити участь громадян і створити нові інноваційні підприємства. Розвиток технологій дозволяє створювати нові послуги, засновані на відкритих даних. Для країн ЄС ця політика відносно нова, але вже присутня у офіційних документах.

Данія: Інноваційна стратегія відкритих даних, липень 2010 р., данське міністерство науки, технологій та інновацій

“Доступ до урядових даних створює основу для нових послуг і різних аналізів, нову інформацію і краще розуміння, що корисно для громадян і бізнесу. ІКТ-компанії зможуть створити новий

²⁶⁸ Huijboom N., Van den Broek T. Open data : an international comparison of strategies [Electronic Resource] / Noor Huijboom, Tijs Van den Broek // European Journal of ePractice — N. 12. — March/April 2011. — Mode of access : URL : http://www.epractice.eu/files/European%20Journal%20epractice%20Volume%2012_1.pdf.

бізнес, розвиваючи цифрові послуги та контент на основі публічних даних, і громадяни можуть конвертувати ідеї і творчість у практичне вирішення повсякденних проблем”.

Іспанія: *Avanza2*, липень 2010, Міністерство промисловості, туризму і комерції

“Дані мають вирішальне значення для економіки знань. Публікуючи дані державного сектора, можна отримати економічні переваги. Ці дані є джерелом для розробки нових продуктів і послуг. Крім того, дані мають важливе значення для забезпечення здійснення громадянами своїх демократичних прав. Громадяни краще поінформовані, чим займається уряд”.

Велика Британія: “*Putting the Frontline First: Smarter Government*”, грудень 2009 р.

Дія 1: посилення ролі громадян і громадянського суспільства.

1.3 Повне відкриття даних і підвищення прозорості: “У кінцевому рахунку більш поінформований громадянин отримує більше можливостей. У сучасній демократії громадяни вправі очікувати від уряду звіту про витрачені гроші і які результати були отримані. Дані також можуть бути використані в інноваційний спосіб, для економічної вигоди громадян і бізнесу”.

Інструменти відкритих даних

1. *Освіта та навчання*
2. *Платформи обміну знаннями*
Данський уряд створив платформу для обміну досвідом і ідеями про проекти з відкритими даними для урядовців.
3. *Керівні рекомендації*
Іспанський уряд розробив керівництво для урядовців, щоб стимулювати повторне використання інформації громадського сектора.
4. *Конференції, сесії, семінари*
Одним з аспектів проекту Апорта в Іспанії є інформування урядовців на семінарах про те, як публікувати урядові дані в Інтернеті.
5. *Добровільні підходи*
6. *Громадські волонтери*
У Великобританії громадські дані – це: (а) опубліковані в машиночитаній формі, (б) доступні і їх легко знайти через просту у використанні онлайн-точку доступу, (в) опубліковані за допомогою відкритих стандартів і відповідно до рекомендацій консорціуму World Wide Web.
7. *Економічні важелі*
8. *Фінансування порталів відкритих даних*
Data.gov.uk, веб-сайт уряду Великобританії, пропонує всі види національних і локальних даних безкоштовно, щоб стимулювати повторне використання.
9. *Законодавство і контроль*

10. Закон про публічну інформацію

У 2005 році данський уряд прийняв закон про повторне використання даних громадського сектора, яка включає реалізацію Директиви ЄС PSI (European Commission, 2003).

11. Технічні стандарти

Одним із ключових елементів стратегії відкритих даних данського уряду є створення (відкриття) технічних стандартів, які стимулюють взаємодію.

Бар'єри та рушії здійснення політики відкритих даних

Бар'єри

- **Законодавство про приватність.** Країни ЄС мають сильне законодавство про конфіденційність і не можуть публікувати інформацію, яка призводить до виявлення осіб. Всі країни визнають напруженість у відносинах між політикою відкритих даних і приватним життям громадян.
- **Обмежена якість даних.** Деякі країни визначають, що якість урядових даних занадто обмежена, щоб дозволити її публікацію.
- **Обмежена зручність для користувачів / інформаційне перевантаження.** Технічні експерти заявили, що існуючі бази даних повинні бути перетворені в більш зручні для користувача дані, інакше їх не можна використати для громадян і бізнесу.
- **Відсутність стандартизації політики відкритих даних.** Відсутність відкритих стандартів даних між державними організаціями була визначена як бар'єр для відкриття даних і використання їх громадянами і бізнесом.
- **Загрози безпеці.** Зокрема, у Великобританії політики та експерти заявили, що – з міркувань безпеки – деякі урядові дані не можуть бути опубліковані.
- **Існуючі моделі оплати.** Зокрема, в європейських країнах визначили, що існуючі моделі оплати не дозволяють відкрити дані, оскільки державні організації займаються їх продажем і неохоче публікують їх у відкритому доступі.
- **Невизначеність економічних наслідків.** Невизначеність щодо економічних наслідків знижує бажання країн інвестувати у політику відкритих даних.
- **Цифровий розрив.** В Іспанії уряд повинен вирішити проблему розриву в цифрових технологіях, щоб забезпечити рівний доступ до відкритих даних.
- **Перевантаження мережі.** Експерти виявили обмежені можливості існуючих мереж як бар'єр для політики відкритих даних.

Рушії

- **Стратегії та досвід передових країн.** Британська ініціатива “Покажіть нам кращий шлях” була, наприклад, однією з причин для австралійського уряду, щоб почати власний “MashUp Australia”.
- **Політичне лідерство.** Колишній прем'єр-міністр Великобританії Гордон Браун був важливою підтримкою політики відкритих даних. В Іспанії регіональні політики відстоюють політику відкритих даних.
- **Регіональні ініціативи.** У деяких країнах ініціативи регіональних і місцевих органів влади стимулюють національну політику відкритих даних.
- **Громадянські ініціативи.** Краща практика інновацій, що орієнтовані на користувачів (наприклад, додаток створено, щоб знайти громадський туалет в Данії) на основі урядових даних, сприяла окремим урядам розвивати свою політику відкритих даних.
- **Ринкові ініціативи.** НУО, підприємці та журналісти здійснюють тиск на уряд, щоб зробити дані відкритими. У Великобританії газета The Guardian, наприклад, запустила кампанію “Звільніть наші дані”, в яких громадяни вимагали доступу до урядових даних.
- **Нові технології.** Респонденти з кількох країн запропонували технології (наприклад, мобільний Інтернет і соціальні програми), що дозволяють взаємодіяти на основі урядових даних заснованих на політиці відкритих даних.
- **Європейське законодавство.** Європейські країни використовують директиву ЄС PSI як стимул для політики відкритих даних.
- **Лідери думок.** У деяких країнах експерти і громади відіграють важливу роль у винесенні відкритих даних на політичний порядок денний.
- **Можливість моніторингу уряду.** Зокрема, у Великобританії прагнення моніторити уряд стимулювало політику відкритих даних (зокрема політичних даних).
- **Бюджетні скорочення.** Заощадження уряду Великобританії було стимулом опублікувати дані про державні витрати і залучити громадян до обговорення можливих скорочень.

Національні проекти державного управління

Країни ЄС є серед лідерів впровадження технологій електронного врядування у світі. Згідно з дослідженням ООН з електронного врядування (2012 р.) десятку лідерів у ЄС становлять Нідерланди, Великобританія, Данія, Франція, Швеція, Норвегія, Фінляндія, Ліхтенштейн, Швейцарія, Німеччина.

Більш детально розвиток електронного уряду в ЄС представлено у дослідженні від 2009 р. Зокрема, лідерами доступу до е-послуг стали Австрія, Мальта, Португалія, Великобританія, Швеція, Словенія.

А лідерами у розробці технологій електронних закупок стали Естонія, Ірландія, Мальта Іспанія, Словенія.

За задоволенням потреб споживачів можна виділити Австрію, Нідерланди, Великобританію, Фінляндію, Мальту, Чехію, Ірландію, Ісландію, Кіпр, Хорватію. У 2010 р. лідерами стали Мальта, Франція, Нідерланди, Іспанія, Португалія

Дослідження електронних послуг в ЄС у 2010 р. визначило наступних лідерів: Ірландія, Італія, Мальта, Австрія, Португалія.

Розглянемо елементи національних інфраструктур електронного врядування лідерів оцінок.

Нідерланди

Портали

Портал *Overheid.nl* служить центральною точкою доступу до всієї інформації про державні організації. Портал розкриває інформацію для осіб і підприємств по темах, життєвих подіях і місцю розташування. Він пропонує доступ до законодавства, а також доступ до локальних рішень і каталогу послуг, щоб громадяни могли легко знайти відповідні організації. Крім того, містить каталог відкритих даних.

Портал *E-Overheid.nl* надає новини про електронний уряд в Нідерландах і огляд голландських послуг е-уряду.

Загальна мета порталу *Rijksoverheid.nl* полягає в поліпшенні видимості та доступності влади. Він містить детальну інформацію про всю державну інформацію, пов'язану з міністерствами, документами і публікаціями, і додатково оновлення новин на всіх доменах. Персоналізовані послуги інтегровані в портал. Громадяни можуть входити до своїх *DigiD* та отримати доступ до конкретних послуг, наприклад персональні дані, отримання повідомлення, відстеження.

Портал *Відповіді для бізнесу* є контактною точкою для підприємств і підприємців в таких сферах як законодавство, субсидії і дозволи. Інформація охоплює всі рівні управління. Вона доступна через різні канали (веб-сайти, електронну пошту, телефон і чат) і фокусується на проблемах і потребах бізнес-спільноти.

Мережі

Через мережу *Digipport* (електронну пошту для бізнесу) державні організації і підприємства можуть швидко й ефективно обмінюватися цифровою інформацією. Цей сайт гарантує, що урядова організація має можливість отримувати інформацію, яку при необхідності можна перевірити, і що будь-яка інформація буде доставлена правильно.

Digikoppeling дозволяє значний обмін електронними повідомленнями між державними організаціями. Це досягається за рахунок підключення *Diginetwerk* або через Інтернет.

Diginetwerk з'єднує існуючі фізичні мережі урядових організацій між собою. Це приводить до однієї замкнутої віртуальної урядової мережі.

Digimelding є центральною точкою для реєстрації невідповідностей в базових реєстрах. Завдяки його використанню зареєстрована

невідповідність надсилається до відповідного державного органу або органів.

Електронна ідентифікація/аутентифікація

Влада може використовувати урядові служби аутентифікації для своїх електронних послуг. DigiD доступний у двох різних рівнях: основний (ім'я користувача і пароль: DigiD) і середній (DigiD + SMS-аутентифікація).

DigiD (Digital Identification) надає громадянам централізовану онлайн-аутентифікацію для доступу до послуг електронного уряду. Крім того, він дає можливість громадянам та підприємствам ідентифікувати себе для визначення кола потрібних урядові установ і е-послуг. DigiD доступна тільки для людей, які зареєстровані в муніципалітеті й володіють сервісним номером громадянина (CSN). DigiD (Digital Identification) для підприємств, було замінено системою eRecognition 1 січня 2011 року.

DigiD Autorise є національним колективним засобом, що дозволяє підприємствам та громадянам використовувати авторизацію для доступу до е-послуг. Цей засіб дозволяє третій особі отримати онлайн-сервіси, що надаються урядом. Використання функції авторизації запобігає наданню свого DigiD третім особам.

Електронні закупівлі

Нідерланди мають децентралізовану політику електронних закупівель. Національна необов'язкова платформа електронних закупівель TenderNed має справу з повідомленнями про всі європейські тендери і для низки національних конкурсів.

Система електронних торгів TenderNed – це веб-додаток, який підтримує всю процедуру тендера. PIANOo, громадський центр експертизи закупівель при Міністерстві економіки, сільського господарства та інновацій, управляє TenderNet. Загальною метою PIANOo є підвищення рівня електронних закупівель в уряді. Центр підтримує зацікавлені сторони, які беруть участь у закупівлі на щоденній основі, а також пропонує платформу для всіх замовників для публікації проблем і обговорення прикладних рішень.

Управління знаннями

Програма RENOIR організує знання в сфері електронного уряду. Її метою є надання детальних даних та документів про розвиток електронного уряду.

Інші інфраструктури

Електронний доступ до уряду

Головною метою є зробити офіційну урядову інформацію, зокрема, правила, дозволи та оголошення, доступною в Інтернеті. Зацікавлені особи і підприємці можуть отримати своєчасну і докладну інформацію про події, які зачіпають їхні інтереси.

Каталог охоплює співробітництво між різними учасниками електронного уряду. Національний стандарт Каталогу співпраці дозволяє державним установам створити контактні точки в Інтернеті для спільної роботи з громадянами та зниження бар'єру доступності.

Програма електронних форм відповідає за розробку е-форм для державних установ. Основна мета полягає в максимальній доступності електронних державних послуг. Форми централізовано зберігаються і представлені на сайтах відповідних державних органів у їхніх власних фірмових стилях. Електронні форми пов'язані з національними електронними сервісами, наприклад, DigiD.

Допомога в реалізації електронного уряду

Дві додаткові програми підтримки муніципалітетів GovUnited і Dimpact допомагають їм розробляти та реалізовувати е-послуги.

GovUnited є громадською організацією, метою якої є поліпшення і стандартизація державних послуг і внутрішнього управління місцевими органами влади. Вона поєднує знання, досвід і можливості муніципальних органів влади, а також співпрацює з департаментами, національними програмами та групами інтересів у здійсненні нової політики. Всі проекти орієнтовані на багатоканальність. Це перша організація, яка розробила загальну ІКТ-платформу для великого числа місцевих органів влади. Вона розробила низку продуктів, наприклад, стандартизовані основні служби підтримки, систему управління контактами (CMS), а також сервіс, який дозволяє громадянам призначати зустрічі з цивільним службовцям через Інтернет.

Dimpact розробляє і впроваджує цифрові продукти та послуги.

Стандартизація

Основою архітектури електронного уряду є Голландська урядова архітектура (Netherlands Government Reference Architecture, NORA 3.0). Всі урядові установи включено до цієї архітектури. Через NORA вони можуть координувати розвиток в рамках своїх організацій.

Форум стандартизації та Рада стандартизації підтримують уряд Нідерландів у галузі використання, розробки та створення відкритих стандартів для електронного обміну.

Ініціатива "Нідерланди відкриті до зв'язку (The Netherlands Open in Connection) (2008-2012) спрямована на створення відкритого вихідного коду і відкритих стандартів програмного забезпечення на всіх рівнях уряду і призначена зробити використання програмного забезпечення з відкритим кодом обов'язковим для державних організацій. У результаті всі міністерства тепер підтримують формат з відкритим вихідним кодом OpenDocument Format (ODF) для читання, запису, обміну, публікації та отримання документів.

Великобританія

Directgov є урядовим громадянським порталом. Він забезпечує громадянам легкий і ефективний цифровий доступ до всіх державних послуг та інформації. *Direct.gov.uk* не організований за моделлю життєвих подій, а на базі ключових громадських послуг (наприклад, охорона здоров'я, освіта, зайнятість) та цільових груп споживачів (наприклад, батьки, інваліди, молодь). Додатково до Інтернет, цей портал також доступний через цифрове телебачення і мобільну телефонію. Портал *Directgov* відвідало більше 26 мільйонів користувачів у квітні 2011 року.

Бізнес-Лінк – це окремий бізнес-портал електронного уряду, запущений в листопаді 2003 року для компаній, що прагнуть отримувати достовірну інформацію і поради з боку уряду. Це інструмент для допомоги роботодавцям з усіма аспектами роботи з працівниками і спрощення державної підтримки підприємствам шляхом надання чіткої інформації про продукти. Бізнес-Лінк надає інформацію, консультації та допомогу в започаткуванні, підтримці і розвитку бізнесу. Портал максимально орієнтований на споживача, наприклад надає доступ до кваліфікованих експертів у різних галузях.

Мережі

Урядовий безпечний Інтранет (GSI)

GSI є основною мережевою інфраструктури для підключення центральних урядових відомств і установ. Він забезпечує безпечне і надійне підключення до Інтернету, в тому числі безпечний доступ до Інтернету, передачу файлів і пошук об'єктів; служби каталогів, веб-публікацій і механізм обміну електронною поштою як всередині GSI, так і через Інтернет.

Мережа громадських послуг (PSN)

PSN має стати “мережею мереж” для державного сектора і створити відкрите, спільне середовище для всіх працівників державного сектора Великобританії.

Безпечний Екстранет Government Connect (GCSx)

GCSx є урядовою програмою із забезпечення безпеки приватних мереж WAN для взаємодії між місцевими органами влади та організаціями. Навіть якщо організації не підключені до Інтернет або будь-якої іншої мережі загального користування, вони будуть зв'язані з Урядовим безпечним Інтранетом (GSI), Урядовим безпечним Екстранетом (GSX), Національною службою охорони здоров'я (NHS), Екстранетом з правосуддя (CJX) і Національною мережею поліції (PNN).

Електронна ідентифікація/ауθενфікація

Платформа “Урядовий шлюз” є базовою платформою з ідентифікації Великобританії та для реєстрації і ауθενфікації, яка забезпечує безпечну перевірку автентичності операцій електронного уряду. Побудований на відкритих стандартах, сайт також дозволяє надання державних послуг, поєднуючи різні систем. Залежно від типу державних послуг ідентифікації користувачів ґрунтуються або на цифровому сертифікаті, виданому акредитованим органом сертифікації, або на ідентифікаторі користувача (надається Урядовим шлюзом) і паролі (за вибором користувача).

Електронні закупівлі

Урядова платформа закупівель

У Великобританії політика електронних закупівель децентралізована. Служба державних закупівель є обов'язковою національною платформою електронних закупівель.

Наприклад, платформа *xchangeWales* спрямована на створення для всіх організацій державного сектора в Уельсі і їх постачальників можливостей торгувати один з одним в електронному вигляді.

Платформа включає повний набір інструментів електронних закупівель та пов'язаних з ними послуг підтримки.

Інші інфраструктури

Проект “GovTalk” – політика та стандарти електронного уряду

GovTalk дає можливість державному сектору, промисловості та іншим зацікавленим учасникам працювати разом для розробки і узгодження політики і стандартів електронного уряду. Велика частина сайту присвячена стандартам електронного уряду, наприклад, eGIF (eGovernment Interoperability Framework), eGMS (стандарт метаданих електронного уряду) і GDSC (каталог стандартів урядових даних).

Безпека

Проект “Послуга аутентифікації працівника” (EAS)

EAS – це загальнодержавний проект, який дозволить уповноваженим державним службовцям отримати доступ до конфіденційної інформації безпечно і надійно. Це приклад того, як використання існуючих технологій може сприяти значній економії коштів центральними і місцевими органами влади.

Освіта

Портал Excellence Gateway

Портал є національним онлайн-сервісом для практиків всіх рівнів освіти і навчання в Англії. Він забезпечує практичну допомогу для поліпшення повсякденної роботи і спрямований на сприяння інноваціям у викладанні і навчанні. Також цей портал дозволяє практикам ділитися професійними знаннями.

Система електронного вступу Pan London

Система була створена в Лондоні місцевими органами влади для батьків, які можуть легко знайти інформацію про школи, а також заповнити заявку про вступ онлайн.

Електронні системи кримінального судочинства

Система правосуддя використовує сучасну ІТ-інфраструктуру і систему управління справами. Інформацію про управління і регулювання системи правосуддя в Англії та Уельсі можна знайти на веб-сайті justice.gov.uk, яка спрямована на тих, хто працює в цій сфері і залежить від інформації, одержуваної від різних органів, що входять у судову систему. Наприклад, безпечна електронна пошта системи кримінального правосуддя обслуговує більше 40 тис. користувачів та 1600 організацій і відомств, обробляє більше 800 тис. захищених повідомлень щомісяця.

Національне агентство з вдосконалення поліції (NPIA) підтримує надання кращих послуг для населення і включає:

- програма “Мобільна інформація” сприяє поширенню планшетів для офіцерів;
- додатки для підготовки справ дозволяють пересилати інформацію про затриманого для створення справи, без необхідності повторного збору інформації;
- мобільна ідентифікація (MobileID) дозволяє проводити дистанційний пошук у національній базі даних відбитків пальців IDENT1.

Австрія

HELP.gv.at

HELP – це Інтернет-платформа з посиланнями на велику кількість державних органів. Вона надає інформацію про всі взаємодії з австрійською владою у ключових життєвих ситуаціях, таких як вагітність, пологи, шлюб або житло і дозволяє електронну обробку деяких з цих процедур. Портал представляє собою інтерфейс взаємодії органів влади і громадян, з особливим акцентом на прозорість, зручність і зрозумілість інформації. HELP може бути доступний цілодобово для отримання корисної інформації по 200 життєвих ситуаціях. Обробка великої кількості адміністративних процедур в електронному вигляді можлива через Online-Amtswege. У січні і лютому 2010 року на порталі було зареєстровано понад 1150 тисяч відвідувань. Крім того, HELP пропонує іноземним громадянам інформацію англійською мовою. Структурована відповідно до індивідуальної життєвої ситуації (наприклад, робота, авто, пенсії), вона надає інформацію та підтримку для іноземців, які приїжджають в Австрію для того, щоб жити і працювати.

Business Service Portal (USP)

Портал Business Service USP.gv.at (Unternehmens-serviceportal) є ініціативою федерального уряду, яка пропонує корисну інформацію з широкого кола бізнес-питань. Портал покликаний стати єдиною точкою входу для бізнесу. Пропонуючи інформацію (адміністративна діяльність, початок бізнесу, податкові та правові вимоги), а також транзакційні послуги, він має намір допомогти компаніям виконувати свої інформаційні зобов'язання та зменшити адміністративне навантаження.

Правова інформаційна система Республіки Австрія (RIS)

Вона представляє собою електронну базу даних і служить для публікації чинних правових документів та надає інформацію про законодавство Республіки Австрія.

Група порталів

Група порталів сполучає адміністративні портали та основну інфраструктуру для аутентифікації та авторизації працівників бюджетної сфери при доступі до обмежених Інтернет-ресурсів.

Портал ІКТ Projekte

Портал був знову запущений в жовтні 2011 року і містить огляд австрійських ідей і розробок у сфері інформаційних і комунікаційних технологій.

Електронна ідентифікація/аутентифікація

Карта громадянина

Для того щоб зробити процедури взаємодії з органами державної влади відкритими, органи державної влади повинні бути в змозі засвідчити особу людини. Відповідно необхідно створити електронний інструмент для ідентифікації громадян та підприємств. Ця електронна ідентифікація є “картою громадянина”.

Карта також може бути використана для підписання документів в електронному вигляді. З моменту впровадження мобільного підпису (карти громадян з функцією мобільного телефону) наприкінці 2009 року

більше немає необхідності мати чіп-карти, пристрій читання карт або для установки програмного забезпечення на локальний комп'ютер, щоб використовувати карти громадянина.

З кінця 2009 року громадяни мають можливість вибирати між двома різними варіантами карти громадянина. Перший – на основі карт з активацією електронної карти. Інший варіант рішення на основі мобільного телефону називається “мобільний підпис”. Це рішення робить можливим використання електронного підпису за допомогою мобільного телефону.

eGovLabs

Багато додатків електронного уряду використовують модулі для Інтернет-додатків (MOA), програмні компоненти, які включають всі процедури, необхідні для виконання конкретних функцій, в тому числі перевірки і проставлення електронного підпису, читання ідентифікаційних даних з карти громадянина і доставки повідомлень від властей. Для підтримки цих модулів була створена платформа eGovLabs для спільноти розробників, а модулі та всі їхні версії, включаючи вихідний код, доступні на цьому відкритому репозиторії.

Електронні закупівлі

PEP онлайн

Суспільна платформа закупівель (PEP-Online) дає можливість надавати зацікавленим постачальникам в Австрії і Хорватії інформацію про тендери. Після реєстрації на www.lieferanzeiger.at покупці повинні ввести необхідну інформацію про державні тендери. Подальша перевірка гарантує, що всі дані узгоджуються і є дійсними. Після цього покупці повинні вказати дату та засоби масової інформації, які будуть використовуватися для публікації, а також розміщувати тендерну документацію. Після реєстрації на www.auftrag.at зацікавлені постачальники можуть виконувати пошук в онлайн-базі даних, переглядати та завантажувати тендерну документацію, зайти в профіль покупця або здійснити пошук.

BBG Інтернет-магазин

Електронна система оплати, яка використовує веб-технології Федерального агентства із закупок (FPA). Процес купівлі (від заявки, затвердження робочих процесів, замовлення і відправки) розглядається як Інтернет-магазин. Це спрощує і прискорює внутрішні процеси за допомогою гнучких, клієнт-орієнтованих електронних процесів. Крім того, він поліпшує якість документації бізнес-процесу для зареєстрованих користувачів та їхніх організацій.

Інші інфраструктури

Система електронних файлів (ELAK)

Система файлів була введена для того, щоб замінити паперове заповнення та архівування у всіх австрійських міністерствах. Електронний файл створюється для кожного письмового запиту, що вимагає відповіді і подальшої внутрішньої роботи. Таким чином, кожна процедура може бути легко перевірена в будь-який час. Система електронних файлів на федеральному рівні означає, що багато процедур можуть тепер

проводитися більш ефективно. Введення ELAK призвело до значної економії коштів.

Служба електронної доставки

Австрійський уряд використовує офіційну систему електронної доставки (Zustelldienst). Послуга дозволяє державним адміністраціям та громадянам обмінюватися повідомленнями з гарантією того, що повідомлення ефективно відправлено і отримано. Вона надає користувачам офіційне підтвердження отримання, зареєстрована пошта має правовий статус. Щоб підписатися на послугу, користувач повинен мати цифровий підпис. Система сумісна з картою громадянина. Специфікація служби доставки також включає можливість створення паперової доставки (наприклад, за допомогою автоматизованого друку).

Служба каталогів

Стратегія електронного уряду Австрії передбачає створення всіх суспільних процедур адміністрування в електронному вигляді. Це включає операції між урядом і громадянами (G2C), а також внутрішні операції між органами влади (G2G). У рамках цих процедур утворюється багато інформації. Служба каталогів робить цю інформацію доступною в електронному вигляді в стандартизованій формі і дає можливість доступу до них через чітко визначені інтерфейси додатків. Центральна служба каталогів і модель даних була розроблена для австрійського уряду для використання в домені LDAP.gv.at.

У майбутньому служби каталогів (LDAP) будуть включати огляд всіх органів державної влади та їхні зони відповідальності. Ця послуга буде містити всю відповідну контактну інформацію і описи. Крім того, можна буде отримати доступ до цієї інформації із загального каталогу на HELP.gv.at.

Мальта

Портал www.gov.mt

Урядовий портал Мальти є одночасно інституційним сайтом і офіційним шлюзом до електронних державних послуг. Він забезпечує доступ до інформації, а також низку інтерактивних та транзакційних послуг. Понад 80 громадських е-послуг можна отримати через портал. Е-послуги поділяються на різні кластери. Основна ідея кластерів є метод, який використовується для об'єднання державних послуг відповідно до потреб окремих груп громадян. У рамках цих зв'язків громадяни знаходять державні послуги відповідно до їхніх потреб, незалежно від рівня цих установ.

Портал www.mygov.mt

Портал Mygov.mt діє з 2007 року, і на ньому громадяни та підприємства отримують можливість доступу до всіх послуг уряду в Інтернеті в безпечному і комплексному вигляді. Портал використовує процес, який дозволяє громадянам увійти в систему тільки один раз, через єдиний вхід для того, щоб отримати доступ до всіх послуг. Електронне ID дає простий метод ідентифікації й аутентифікації для доступу до mygov.mt. Крім того, послуга є безкоштовною і доступною для

всіх власників ID-карти. MyGov.mt також надає функціональні можливості для громадян, які призначили довірену особу для управління за дорученням своїми е-послугами. Ця функція називається “делегація”.

Портал MyBills

Він є частиною порталу www.mygov.mt і одним з ключових компонентів проектування, розробки та експлуатації платформи електронного уряду, заснованої на відкритих технологіях, на досвіді і потребах кінцевих споживачів і принципі єдиного вікна для всіх онлайнових державних послуг.

MyBills підтримує разові операції, що надходять від різних послуг електронного уряду і обробляються за допомогою особливої сторінки для оплати. Цей спосіб оплати гарантує, що урядові департаменти не мають доступу до кредитної/дебетової картки споживачів. Крім того, громадянин має право вирішувати порядок оплати, одразу або частинами.

Портал захисту даних

Цей портал дозволяє громадянам отримати доступ до послуг із захисту даних в Інтернеті.

Портал судової системи Мальти

Був запущений у жовтні 2009 року з метою надання громадськості інформаційних ресурсів про судову систему, суддів, суди. Крім того, він пропонує останні новини мальтійської судової влади і важливі рішення, які мали місце.

Портали місцевих рад

Інтернет-портал, запущений в 2009 році, спрямований на розширення прав і можливостей місцевих рад та допомоги громадянам у доступі до послуг місцевих рад. Основними цілями створення цього порталу є заохочення місцевих рад ефективно взаємодіяти із спільнотою в цілому і забезпечення користувачів цінним інструментом, що дозволяє їм краще зрозуміти особливості Мальтійських островів. Портал також сприяє стандартизації, заснованій на локальних пріоритетах і диференціації.

Sajm Servizz.gov

За допомогою цього сайту громадяни можуть надсилати запити, пропозиції і скарги в державні структури щодо послуг, які вони пропонують.

Мережі

Мережі нового покоління (NGNs)

Урядовий план полягає в тому, щоб сприяти створенню мереж нового покоління (NGN) і надавати доступні технології для всіх громадян. У липні 2008 року Міністерство інфраструктури, транспорту та зв'язку Мальти створило Зелену книгу з мереж наступного покоління, яка орієнтована на волоконні технології і всі фактори, які повинні бути розглянуті урядом і приватним сектором.

MAGNET

Проект був реалізований в 1995 році і утворює урядову мережу, що об'єднала всі міністерства, відомства та установи, а також місцеві ради,

школи, поліцейські дільниці, бібліотеки, лікарні, медичні центри, соціальні служби та офіси посольств. Ця мережа дозволила уряду поширити ІТ та інструменти інформаційного суспільства, такі як електронна пошта, Інтернет і корпоративні додатки, такі як загальні бази даних (CDB) та відомчі системи обліку (DAS), щоб полегшити і підвищити ефективність державної служби. Наявність цієї мережі також дозволила уряду створити послуги електронного уряду.

MAGNET II

Нова мережа *MAGNET II* була запущена в липні 2005 року і частково замінила стару систему. Зокрема, *MAGNET II* передбачає підвищену пропускну здатність на сайті і пропонує більш високу надійність, на основі широкого шифрування. Іншою перевагою *MAGNET II* є здатність мережі для передачі голосу по IP (VoIP) між всіма підключеними організаціями.

Електронна ідентифікація/аутентифікація

Система управління національним ID (NIDMS)

Існуюча національна система управління ідентифікацією спрямована на підтримку основних процесів управління ідентифікаційними даними, включаючи видачу електронних посвідчень особи (ID Card), електронних паспортів, біометричних віз і посвідки на проживання. Уряд використовує низку систем управління ідентифікаційними даними, найбільш важливими з яких є: ядро системи баз даних, інфраструктура електронної особистості (e-ID), виборча система, національна система посвідчення особи і паспортна система. Варто зазначити, що ці та інші розрізнені інформаційні системи не є повністю сумісними.

Електронна ідентичність (e-ID)

У березні 2004 року уряд Мальти запустив проект *Електронна ідентичність* – безпечна мережа, яка дозволяє громадянам отримати доступ до низки інтерактивних і транзакційних електронних послуг, які вимагають ідентифікації, таких як ПДВ, податки, а також соціальні послуги, онлайн-запити паспорту або онлайн-шлюз електронних платежів.

Е-ідентичність пропонує простий метод ідентифікації й аутентифікації для доступу до е-послуг, що надаються на mygov.mt. Номер ID і пароль використовуються для входу в систему, в той час як ПІН-код активації використовується для першого запису на mygov.mt, щоб активувати свій ID-рахунок. ПІН-код знову буде необхідний при подачі заяви на цифровий сертифікат, щоб мати можливість доступу до важливих е-послуг (наприклад, ПДВ або повернення прибуткового податку). Завантаження такого цифрового сертифіката не є обов'язковим і залежить від того, чи користувач має намір використовувати ці послуги. Слід зазначити, що ID є безкоштовним, доступним для всіх власників карт ID і не має терміну дії.

Електронні паспорти

Нові вдосконалені мальтійські електронні паспорти з розширеним доступом (EAC) було створено у червні 2010 року. Це рішення забезпечує

більш високий рівень контролю доступу і безпеки, відповідно до норм ЄС для всіх держав Шенгенського договору з додавання біометричних даних.

Електронні закупівлі

Платформа Електронних державних закупівель

Платформа електронних закупівель була запущена в липні 2011 року з метою сприяння переходу мальтійського уряду до онлайн-закупівель, що охоплюють весь життєвий цикл державних закупівель, від публікації оголошення до виконання контрактів. Рішення представляє собою платформу електронних закупівель, включаючи ядро і низку послуг для електронних закупівель, пропонує кілька можливостей параметризації для задоволення конкретних потреб.

Платформа дозволяє безпечну публікацію заявок на участь у тендерах, а також нові можливості, такі як “зворотні аукціони”, де учасники конкурують, пропонуючи найнижчі ціни. Спочатку платформа буде використовуватися департаментом контрактів і технології, згодом стане доступною для приватного сектора, щоб дозволити бізнесу почати подавати заявки онлайн.

Портал Департаменту контрактів

Цей портал спрямований на зниження витрат сил і часу під час закупівель, тендерів. Проект спрямований на забезпечення зручної, ефективної та дієвої платформи для учасників торгів з використанням можливостей Інтернету для надання інтерактивної інформації із завантаженням документів, оплатою онлайн, функцією пошуку, а також електронною поштою і SMS-сповіщеннями для учасників торгів.

Численні функції доступні для учасників торгів. Найбільш важливі з них дозволяють учасникам торгів: бути в курсі нових тендерів, які можуть представляти для них інтерес; переглянути весь тендерний документ до купівлі/завантаження фактичних документів тендера тощо.

Інші інфраструктури

Шлюз електронних платежів

Електронний платіжний шлюз є частиною горизонтальної інфраструктури підтримки мальтійського електронного уряду. Він доповнює eID для розвитку електронних послуг для громадян та бізнесу. Коли перший платіжний шлюз був запущений в 2003 році, кількість угод досягла приблизно 7600 протягом року. У 2007 році ця сума вже становила близько чверті мільйона, у 2008 р. система була повністю перероблена з новим платіжним шлюзом. Згідно із даними 2010 р., платіжний шлюз обробляє близько €40 млн. на рік.

Електронні форми

Платформа е-форм надає уряду інструмент для розгортання і пов'язування різних державних е-послуг. Заповнення е-форм можна розпочати на сайті або через будь-який урядовий Інтернет-додаток за допомогою зручних URL-адрес. Щоб зберегти цілісність документа, вся інформація у формі вкладення, робочі процеси і транзакції управляються і зберігаються в електронних формах. Платформа надає інструменти для перетворення форми у формат зберігання даних, наприклад у PDF/A, для управління документами та інтеграції із зовнішніми системами.

Сервіс MyAlerts

Для покращення зв'язку громадян з урядом служба забезпечує своєчасне сповіщення та попередження громадян про їхні послуги. Послуга myAlerts надає громадянам доступ до всіх повідомлень за допомогою електронної пошти та SMS.

Португалія

Громадський портал

Він є центральним каналом доступу до електронних державних послуг. Нині він надає понад 950 послуг, що орієнтовані на громадян і надаються 163 органами і громадськими організаціями. Користувачі мають можливість звернутися до двох різних видів інформації: по-перше, інформації про життєві події, такі як народження, смерть, зайнятість і, по-друге, інформація про конкретні сфери, що представляють інтерес – правосуддя, охорона здоров'я, податкова система та освіта.

Електронна платежі на платформі можуть бути різними. Платформа дозволяє видачу платіжних доручень, які можуть бути оброблені через мережі банкоматів, не виходячи з будинку або офісу для користувачів е-банкінгу. Портал пропонує послуги SMS і доступ через WAP-протокол, мобільні телефони і КПК.

Бізнес-портал

Він надає електронний доступ до послуг, що надаються юридичним особам. Послуги включають створення бізнесу через Інтернет (Інтернет-бізнес), а також “Електронне бізнес-досьє”, де зібрано різні процеси кожного бізнесу в рамках державної адміністрації і можна легко знайти бізнес-партнерів або їхніх представників за допомогою ідентифікації й аутентифікації на основі е-підпису. Це гарантує повну прозорість відповідних процесів. Бізнес-портал об'єднує інформацію, що представляє інтерес для підприємницької діяльності, пов'язаної з управлінням, розширенням і закриттям підприємств, а також надає інформацію про можливості для бізнесу.

Платформа Senha 001

Платформа розроблена Агентством з реформи державної служби і забезпечує єдиний доступ до різних державних онлайн-сервісів та інформації. Основним напрямом порталу є об'єднання е-служб і заохочення їхнього використання, тим самим запобігаючи переміщенню й економії часу для громадян за рахунок використання простої мови і зручного дисплею. Громадяни можуть знайти інформацію про те, як використовувати карти громадян через Інтернет, і займатися різними питаннями в безпечній, надійній та доступній формі, наприклад, змінити адресу, запланувати медичний огляд, створити бізнес і сплатити податки.

Проект Dados.gov

Проект має намір зробити широкий спектр інформації доступним для громадян. Мета цієї політики – це демократизація, яка заснована на умові, що середній громадянин зацікавлений у використанні такої величезної кількості даних. Проект є однією з ключових ініціатив португальського відкритого уряду. Бета-версія стала доступною для

громадськості в листопаді 2011 року і включала близько 100 наборів даних з 14 державних органів.

Система підтримки RES

RES представляє собою комплексну систему підтримки зворотного зв'язку для державного управління. Основною метою є зробити уряд більш обізнаним про думку громадян та оцінити їхнє задоволення послугами. RES дозволяє усім громадянам підтримувати зворотній зв'язок з органами влади, стежити за розвитком звернення.

Портал A Minha Rua (Fix my Street)

Створений у вересні 2009 року, портал A Minha Rua є однією з ключових ініціатив для громадянської участі у вирішенні конкретних питань державної служби. За допомогою порталу будь-який громадянин може повідомити про місцеву проблему, таку як освітлення, обслуговування парків, покинутих транспортних засобів та пошкодженої техніки. Проблема повідомляється або в письмовій формі, або шляхом подачі фото, яке потім направляється у відповідний муніципалітет.

Мережі

Міжміністерська ІКТ-мережа

Мережа була створена Агентством з реформи державної служби (АМА) з метою налагодити тісну співпрацю між державними органами у визначенні загальних управлінських принципів у сфері ІКТ.

Центр управління мережі електронного уряду (CEGER)

CEGER забезпечує стратегічну підтримку уряду у сфері ІКТ. Він відповідає за ефективне використання ІКТ, мережі цифрового зв'язку, електронну співпрацю всередині уряду і між урядом та Інтернетом. CEGER відповідальний за реєстрацію суб-доменів gov.pt, на прохання наступних органів і відповідно до їхньої компетенції:

- департаментів та членів уряду;
- служб і організацій у державних і регіональних адміністраціях;
- інших непостійних організацій та установ.

Проект Archive@gov.pt спрямований на створення нових міжнародних стандартів у галузі збереження та архівування урядової інформації, в тому числі механізмів ідентифікування та електронних підписів.

Спільна мережа знань

Мережа є платформою для поширення інформації про модернізацію, інновації і спрощення адміністративних процедур державного управління. Вона представляє собою мережу обміну знаннями між державними органами, центральними та місцевими органами влади і приватними особами. Крім того, платформа нині розширюється і включає соціальні мережі і вікі-простір.

e-U: Електронний університет/Віртуальний кампус – Освіта

Ініціатива спрямована на студентів, викладачів і дослідників вищих навчальних закладів. Проект включає бездротову мережу з більш ніж 5000 точками доступу, а також е-послуги, контент і додатки для вищої освіти. За рахунок проекту Португалія має найбільшу бездротову академічну мережу в світі. Мережа об'єднана з європейським проектом

Eduroam, який дозволяє роумінг між кількома європейськими вищими навчальними закладами. Ініціатива також включає широку мережу контенту і сервіс обміну між університетами. 57 елементів проекту охоплюють понад 87% усіх португальських вузів (більше 360 тис. студентів і 40 тис. викладачів і дослідників).

Мережа солідарності

Мережа солідарності складається з більш ніж 280 Інтернет-точок, що належать НУО, та для людей з обмеженими можливостями, літніх людей. Мережа підтримує 650 адрес е-пошти для використання цими цільовими групами, а також включає 13 відеоконференцій між школами і лікарнями, які дозволяють навчатись хворим студентам дистанційно і залишатися на зв'язку з сім'єю і друзями.

Електронна ідентифікація/аутентифікація

Електронні посвідчення особи (eID)

Карти громадянина є португальським електронним посвідченням особи (eID), що забезпечує візуальну перевірку автентичності особистості з підвищеною безпекою і електронну ідентифікації особи на основі біометричних даних і електронного підпису. Це дозволяє власникові надавати ідентифікаційні дані при роботі з е-послугами і для перевірки автентичності електронних документів.

Португальський електронний паспорт (PEP)

PEP представляє собою початок нового покоління ID-документів і дотримується суворих моделей безпеки. Він зберігає риси чинного паспорта для ідентифікації його власника, але об'єднує інноваційні пристрої, починаючи від розпізнавання осіб до безконтактного чіпа.

Електронні системи сертифікації держави (SCEE)

SCEE – це інфраструктура відкритих ключів, яка підтримує електронні підписи та інші електронні служби безпеки, що активуються відкритими ключами.

Електронні закупівлі

Громадський портал е-закупівель

Незважаючи на те, що національна платформа є обов'язковою для всіх органів державної влади, підхід до електронних закупівель нецентралізований. Vortal, провідна компанія у сфері послуг Португалії, пропонує електронні закупівлі, реалізує національну платформу електронних закупівель та надає послуги від імені Національного агентства з закупівель. Є кілька приватних платформ для електронних закупівель, які працюють на різних організаційних рівнях.

Національний портал публікує електронні повідомлення і оголошення про контракти, а також список усіх сертифікованих платформ з електронних торгів. Всі державні контракти мають бути опубліковані на центральному порталі. Користувач може виконувати ретельний пошук, аналіз витрат державного сектора. Портал є одним з ключових прикладів прозорості за участю всіх громадян і державної адміністрації.

Управління знаннями

b-on: Інтернет-бібліотека знань

Онлайн-бібліотека знань є віртуальною бібліотекою, яка надає необмежений і постійний доступ до більш ніж 22000 міжнародних наукових журналів.

Інші інфраструктури

Юридичні / Фінансові електронні послуги

Служба CITIUS

CITIUS дозволяє електронне подання документів для використання в судових справах. Адвокати можуть представляти докази і документи в судах, перевірити їхній розподіл, подивитися випадки і відстежувати збори в електронному вигляді. Для цивільних справ і заборон більшість листування може вестися в електронному вигляді. Набори копій і дублікатів більше не потрібні.

Постійний сертифікат бізнесу (PBC)

PBC включає правову інформацію для будь-якого бізнесу, щоб забезпечити безпеку своїх операцій. Ця послуга дозволяє будь-якій організації, чії записи є в інформаційній системі Комерційного реєстру (SIRCOM), мати постійний сертифікат, доступний через Інтернет.

Е-залучення

Програма Access

Загальною метою програми є сприяння розробці та поширенню інформаційно-комунікаційних технологій для людей з особливими потребами. Що стосується електронного уряду, програма спрямована на мінімізацію цифрових бар'єрів у змісті, програмному забезпеченні та апаратних інтерфейсах.

Громадські Інтернет-простори

Простори забезпечують вільний доступ до комп'ютерів та Інтернету для громадян по всій країні, в тому числі групам з особливими потребами. У всіх просторах є навчений персонал, який пропонує постійну підтримку користувачів і взяв на себе роль посередників щодо ІКТ в локальних і віддалених громадах.

Цифрові міста і Цифрові регіони

Понад 25 проектів з розвитку цифрових міст і цифрових регіонів публічно підтримано. Ці проекти передбачають е-урядові рішення для місцевих державних адміністрацій, умови для зміцнення конкурентоспроможності МСП та широкий вибір послуг для громадян (наприклад, інформація, охорона здоров'я, освіта та безпека).

Естонія

Eesti.ee: електронний урядовий портал

Портал електронного уряду Естонії вперше був запущений в березні 2003 року на основі проекту eCitizen, який було розпочато в 2002 році. З тих пір портал постійно оновлюється. В 2007 році портал було об'єднано з "Державним інформаційним порталом" і "Громадянським порталом" для створення єдиного комплексного обслуговування. Цей портал координує інформацію і послуги різних державних установ. Доступ до відповідної інформації та електронних послуг на порталі залежить від того, чи є користувач громадянином, підприємцем або державним чиновником.

Середовище порталу дозволяє користувачам аутентифікацію за допомогою національної карти ID для доступу і перевірки своїх персональних даних; операцій з муніципальними та державними органами; заповнення і передачі онлайн-форм і додатків; підпису документів; створення адрес електронної пошти і отримання електронної пошти або SMS-повідомлень. Крім того, портал дає доступ до інших послуг (наприклад, Лісовий реєстр). На основі даних, що зберігаються в Державному комерційному реєстрі, підприємці можуть отримати доступ до транзакційних послуг для бізнесу.

Портал DigiDoc

Він доступний для естонської ID-карти і користувачів естонської та литовської Mobile-ID і дозволяє цифровий підпис, перевірку валідності цифрового підпису, пересилання документів іншим користувачам порталу та отримання документів від інших користувачів порталу.

Портал сільського муніципалітету

Був запущений в лютому 2011 року з метою підвищення прозорості органів місцевого самоврядування та розширення участі громадян. Концепція порталу є новаторською, оскільки вона заснована на відкритому вихідному коді, який дозволяє легко і рівномірно адмініструвати сайт. Розроблене рішення включає стандартну структуру веб-сайту для органів місцевого самоврядування, інструменти для адміністрування і вбудовану взаємодію з державними реєстрами.

Електронна ідентифікація/аутентифікація

Електронне посвідчення особи

Естонія почала видавати національні ID-карти в січні 2002 року. Карта обов'язкова для всіх громадян Естонії і є основним документом для ідентифікації громадян і підприємств.

На додаток до документа, що засвідчує особу, карта має електронні функції, що полегшують безпечну аутентифікацію і цифровий підпис для державних і приватних онлайн-сервісів. Електронний чіп містить персональні дані, сертифікат для перевірки автентичності, сертифікат цифрового підпису і пов'язані з ними закриті ключі, захищені PIN-коди. Сертифікати містять тільки ім'я власника та особистий код (національний ідентифікаційний код).

Mobile-ID

Mobile-ID є ID-картою та засобом перевірки особи і цифрового підпису для користувачів мобільних телефонів в Естонії. Це означає, що мобільний телефон, на основі стандартизованих додатків SIM, буде виступати як безпечний пристрій підпису. Таким чином, це дозволяє аутентифікацію й електронний цифровий підпис документів, з тим же юридичним значенням. Сертифікати користувачів зберігаються на SIM-карті оператора зв'язку; їх використовують з PIN-кодом.

Електронні закупівлі

Електронні закупівлі Естонії

Естонська система електронних закупівель дозволяє замовникам проводити процедури закупівель від початку до кінця в одному веб-середовищі – публікувати, завантажувати тендерну документацію,

отримувати е-тендери, укладати контракти та проводити аукціони. Влада також має можливість спілкуватися із зацікавленими особами та учасниками торгів і здійснювати запити до інших державних реєстрів, наприклад, для перевірки сплати податків або реєстрації в Комерційному реєстрі.

Управління знаннями

Центр обміну документами

Він є інформаційною системою, що забезпечує центральний сервіс обміну документами між різними системами Enterprise Content Management (ECM), а також іншими інформаційними системами. Центр відповідає за взаємодію інформаційних систем (через X-Road Middleware); короткострокове збереження документів, обробку документів.

Сервіс EKool

EKool – це простий веб-сервіс, який об'єднує всі освітні установи через Інтернет, допомагаючи їм співпрацювати і організувати їхнє викладання/вивчення відповідної інформації. EKool доступний у вигляді веб-сервісу для кінцевих користувачів або як самостійна платформа.

Оцінка веб-сайтів органів державного управління

При активному зростанні популярності Інтернету для особистої комунікації держава приділяє увагу присутності в мережі, створенню і розвитку нових способів комунікації громадян та влади. Один із способів представлення влади в Інтернеті – офіційні сайти, що містять останню інформацію, документи, бази даних, контактну інформацію тощо. У свою чергу, це вимагає розробки системи індикаторів оцінки якості державних веб-сайтів. За основу оцінки якості, як правило, обирають принципи юзабіліті та організації, що характерні для всіх веб-сайтів, але з певними зауваженнями.

Рівні вимірювання

1. Доступність, юзабіліті, дизайн.
2. Якість і використання – статистика відвідування.
3. Маркетингові комунікації – доменні імена, рекламні площі, спонсорство.
4. Оптимізація для пошукових мереж (видимість сайту в мережі).
5. Розміщення публічної інформації.
6. Соціальні медіа на сайті.

Ознаки юзабіліті для урядових сайтів

1. Розміщення елементів на сторінці.
 - а. шаблони;
 - б. наповнення;
 - с. основний дизайн.
2. Навігація.
 - а. основні характеристики навігації;
 - б. ефективні посилання;

- с. дизайн навігації.
- 3. Написання контенту.
 - а. структура і використання коду;
 - б. використання CRM.
- 4. Елементи контенту.
 - а. малюнки;
 - б. додаткові вікна;
 - с. використання PDF та інших форматів.
- 5. Форми.
 - а. основні елементи форми.
- 6. Пошук.
 - а. форма пошуку;
 - б. якість та оформлення результатів пошуку.
- 7. Відповідність стандартам.
- 8. Базові сторінки.
 - а. карта сайту;
 - б. вигляд початкової сторінки;
 - с. часті запитання.

Інклюзивний сайт

- 1. Відповідність базовим стандартам доступності.
- 2. Наявність інструкцій щодо користування сайтом.
- 3. Використане програмне забезпечення.
- 4. Профілі користувачів.
 - а. з порушенням зору;
 - б. з порушенням моторики;
 - с. з порушення слуху;
 - д. навчання;
 - е. старші користувачі;
 - ф. багатомовність.
- 5. Дизайн.
 - а. мова і текст;
 - б. посилання та навігація;
 - с. зображення;
 - д. колір;
 - е. розміщення;
 - ф. форми;
 - г. таблиці;
 - h. анімація;
 - і. аудіо- та відеоконтент;
 - ж. Adobe Flash;
 - к. не-HTML:
 - PDF;
 - презентації;
 - л. мобільний сайт.

Вимірювання вартості та використання сайту

- 1. Вартість.
 - а. розміщення;

- b. дизайн;
- c. наповнення;
- 2. Використання і популярність.
 - a. доступні системи вимірювання статистики;
 - b. базові характеристики відвідуваності.

Маркетингові комунікації урядових веб-сторінок

- 1. Особливості урядового домену.
- 2. Доменні імена.
 - a. принципи формування назви домену;
 - b. реєстрація;
 - c. особливі умови використання.
- 3. Соціально-медійні назви.
- 4. Реклама та спонсорство на власній сторінці, партнерство.

Доступність контенту

- 1. Оптимізація урядових сторінок для пошукових мереж.
- 2. Доступність сайту для подальшого використання:
 - RSS, модульність.
- 3. Публікація даних: формати, доступність, простота.

Платформи

- 1. Браузери.
- 2. Мобільний доступ та рекламні кампанії.

Соціальні медіа

- 1. Присутність урядових структур у соціальних мережах, блогах і т.д.
- 2. Використання соцмедіа-чиновниками, для внутрішньої комунікації, прес-служби.
- 3. Інтеграція веб-сайту організації з існуючими соцмедіа.
 - a. реєстрація;
 - b. коментарі;
 - c. публікація.

Завдання

- (a) Дослідження національної інфраструктури електронного врядування однієї з країн ЄС. Дати коротку характеристику останніх подій в розвитку інфраструктури (використати eupractice.eu factsheets).
- (б) Оцінка національних урядових проєктів країн ЄС.
- (в) Обрати урядовий портал однієї з країн ЄС (центральный портал, міністерство, департамент, регіональний портал). Визначити особливості порталу, його відповідність критеріям.
- (г) Здійснити критичний аналіз сайтів органів державного управління України. Які елементи переважають?

Рівень розвитку і якість електронних сервісів у країнах ЄС

	20 послуг		Користувач		Е-закупівлі		Життєві події		Ключові фактори
	Повна онлайн-доступність, 2010	Досконалість, 2010	Досвід користувачів (в середньому)	Досвід користувачів (нацпортал)	Попередня оцінка, 2010	Видимість, 2010	Ділові життєві події	Громадянські життєві події	Доступність
Австрія	100	100	50	90	84	72	100	65	9
Бельгія	79	92	65	93	78	38	67	62	7
Болгарія	70	77	74	79	52	89	0	47	2
Швейцарія	70	85	68	88	44	64	55	29	8
Кіпр	55	71	53	80	100	94	20	36	5
Чехія	74	85	43	76	84	96	57	35	4
Німеччина	95	99	83	68	67	79	92	42	9
Данія	95	95	92	90	90	81	100	45	9
Естонія	94	97	94	80	52	100	100	40	9
Греція	48	70	91	91	.	36	14	56	4
Іспанія	95	98	91	95	83	85	80	74	7
Фінляндія	95	96	86	88	48	38	11	96	6
Франція	85	94	89	100	90	75	67	44	9
Хорватія	65	78	90	73	36	40	64	23	4
Угорщина	66	80	70	90	28	46	55	22	9
Ірландія	100	100	87	50	100	100	100	75	5
Ісландія	58	79	72	77	44	37	20	38	6
Італія	100	99	79	23	87	72	83	42	7
Литва	72	84	76	65	88	100	56	29	5
Люксембург	72	87	66	69	36	71	53	11	6
Латвія	93	94	72	85	38	30	88	33	8
Мальта	100	100	100	100	76	100	30	70	7
Нідерланди	95	97	91	96	80	62	14	63	8
Норвегія	90	92	67	86	92	84	100	52	6
Польща	79	87	91	85	68	75	20	8	3
Португалія	100	100	91	94	84	82	78	70	7
Румунія	60	73	62	32	92	75	0	30	5
Швеція	100	99	99	68	94	90	100	46	7
Словенія	95	97	85	80	56	100	92	46	6
Словацьчина	63	81	85	93	76	47	29	23	7
Туреччина	89	91	80	90	32	24	46	52	6
Великобританія	98	97	99	83	96	87	100	58	4

Глава 3.5.

Електронні послуги

Споживачі, персоналізація; е-здоров'я, е-школа, е-освіта та цифрові бібліотеки, е-закони. Державні фінанси та поштові послуги. Кризові ситуації та управління природними ресурсами.

Електронні послуги для громадян і бізнесу в ЄС

Електронні послуги (служби) у державному управлінні розглядаються як інструменти, канали і способи доставки державних послуг громадянам та підприємствам за допомогою ІКТ, Інтернету, мобільних технологій. Перевагами електронних державних сервісів є їхня цілодобова доступність, зниження витрат на передачу інформації, збільшення контактів з громадянами, можливість налаштування послуг відповідно до потреб конкретного громадянина або організації. До недоліків електронних сервісів варто віднести можливість шахрайства, крадіжку приватних даних, злам комп'ютерних мереж, технічні несправності або низький рівень поширення інфраструктури (цифровий розрив).

До базових понять е-послуг відносять:

1. Схвалення – прагнення державних організацій розвивати електронні способи комунікацій з громадянами.
2. Доступність – рівень розвитку е-служб відповідно до потреб всіх верств населення.
3. Технічна грамотність – знання і навички розробки та використання електронних технологій як посадовими особами, так і громадськістю.
4. Цифровий розрив – наявність соціальних, економічних, політичних, географічних, технічних бар'єрів для розвитку і впровадження електронних послуг.
5. Електронна готовність – рівень знань і свідомої готовності населення використовувати електронні послуги.
6. Безпека – технології і політики захисту персональної інформації та технічних мереж.
7. Юзабіліті – показники, що описують ефективність інтерфейсу урядових веб-сторінок з погляду кінцевого споживача.

Основна сучасна тенденція у розвитку електронних послуг – зробити їх інтерактивними та інтегрованими за активної участі громадян на основі розширення доступності, багатоканальності, легкості у налаштуванні і підтримці, управлінні відносинами із споживачами і структурних змін організації.

Електронні державні послуги, орієнтовані на громадян, призначені для забезпечення більш економічних, персоналізованих і відповідних послуг громадянам і служать для підвищення

*демократичних відносин, для демократичного діалогу між громадянами і урядом, який підсилює практику громадянства в суспільстві*²⁶⁹.

Згідно із звітом з розвитку е-послуг у ЄС²⁷⁰ для забезпечення цих послуг необхідно створити та використовувати набір технічних інструментів:

(I) **Достовірні джерела** – це базові реєстри, що використовуються урядами для автоматичної перевірки і вибірки даних про громадян або бізнес.

(II) **Електронні платежі** – це електронні перекази грошей між урядом і громадянами та бізнесом в е-послугах.

(III) **Електронна ідентифікація (eID)** – це документ, що видається державою для онлайн-ідентифікації й аутентифікації

(IV) **Відкриті коди** – це безкоштовні і стандартні програмні коди, які можна використовувати для спеціальних додатків електронного уряду.

(V) **Єдина точка доступу (Single Sign On, SSO)** дозволяє користувачам отримати доступ до кількох систем за допомогою одного логіна.

(VI) **Рекомендації щодо архітектури** є загальними архітектурними принципами для розробки універсальної та гнучкої системи.

(VII) **Каталог горизонтальних засобів** – це набір технологічних систем забезпечення, які будуть використовуватися по всій урядовій системі.

(VIII) **Безпека доставки (eDelivery)** – це юридично визнана безпечна доставка електронних документів та інформації між урядом і громадянами або компаніями.

(IX) **Електронний сейф (E-safe)** – це юридично визнана система, яка дозволяє безпечно зберігання та пошук електронних документів.

Норвезька програма з електронного врядування визначила такі рекомендації щодо оцифрування державних послуг. Перш за все, необхідно забезпечити технічні стандарти для збору, захисту, доступу та використання державної інформації. Це вимагає наступних кроків:

- розробка електронних ID для безпечності електронних послуг (включає шифрування і електронний підпис;
- створення спільної технічної платформи всіх цифрових служб;
- надання кожному громадянину і підприємству захищеної електронної поштової скриньки;
- розробка і публікація контактної інформації державних установ з пріоритетом електронного листування і цифрового реєстрування запитів;
- створення спільних цифрових реєстрів і кадастрів;

²⁶⁹ Handbook for Citizen-centric eGovernment [Electronic Resource] / Trond Arne Undheim and Michael Blakemore (eds.) // DG Information Society and Media, European Commission – Version 2.1 December 2007 – Mode of access : URL : <http://www.ifap.ru/library/book246.pdf>.

²⁷⁰ Digitizing Public Services in Europe : Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement [Electronic Resource] / Capgemini. – December 2010. – 272 p. – Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747.

- вдосконалення національної інформаційної інфраструктури і законодавства відповідно до потреб цифрових служб;
- сприяння повторному використанню державних даних та інформації.

У рамках ЄС більшість людей мають доступ до електронних державних послуг. Середня доступність е-послуг в ЄС зростає з 69% (2009 р.) до 82% (2010 р.). Це дозволяє зменшити витрати на державні адміністрації і знизити вартість послуг для громадян та бізнесу. Водночас існують відмінності між країнами щодо пріоритетів розвитку електронних послуг, зокрема, що стосується механізму електронних закупівель. Загалом існуючі електронні послуги в ЄС можна розділити на два блоки:

12 електронних послуг для громадян

1. Податок на прибуток: заява, повідомлення про оцінку.
2. Пошук роботи, бюро з працевлаштування.
3. Допомога із соціального забезпечення.
4. Особисті документи: паспорт і посвідчення водія.
5. Реєстрація автомобіля (нові, старі, імпортовані автомобілі).
6. Заявка на дозвіл на будівництво.
7. Заява в поліцію (наприклад, у разі крадіжки).
8. Публічні бібліотеки (наявність каталогів, інструменти пошуку).
9. Сертифікати (свідчення про народження і шлюб): запит і доставка.
10. Зарахування у школи / університети.
11. Оголошення про переїзд (зміна адреси).
12. Медичні послуги (інтерактивні консультації з питань доступності послуг у різних лікарнях; призначення обстеження).

8 електронних послуг для бізнесу

1. Соціальні внески для працівників.
2. Корпоративний податок: декларація, повідомлення.
3. ПДВ: декларація, повідомлення.
4. Реєстрація нової компанії.
5. Представлення даних в статистичні органи.
6. Митні декларації.
7. Дозволи, пов'язані з навколишнім середовищем (включаючи звітність).
8. Державні закупівлі.

Цифровий порядок денний для Європи (2011 р.) включив такі пріоритети цифрових послуг, як (Блок 7. Переваги ІКТ для суспільства ЄС):

- безпечні цифрові технології телемедицини і збору та захисту персональних даних пацієнтів;
- введення загальноєвропейських стандартів взаємодії систем е-здоров'я;
- сприяння розвитку цифрових бібліотек, зокрема, проекту Europeana;
- спільне визнання країнами ЄС eID;
- створення системи транснаціональних служб з охорони навколишнього середовища;

- сприяння інтеропераційності електронних державних служб у країнах ЄС;
- створення інтелектуальних транспортних систем і послуг для пасажирів.

Зокрема, ірландська стратегія електронного врядування на 2011-2015 рр.²⁷¹ безпосередньо спрямована на реформування сектора державних послуг з урахуванням останніх технологічних тенденцій. Зокрема, передбачено вдосконалення онлайн-послуг, оптимізація існуючих сервісів та повідомлення про оновлення на офіційних урядових веб-сторінках. Додатково розглядаються такі завдання:

1. *Використання нових і популярних технологій та медіа*

Державні органи враховують появу нових технологій та соціальних медіа при наданні своїх послуг. Смартфони і мобільні пристрої стають все більш поширеними в суспільстві. Ці пристрої, ймовірно, будуть найбільш популярними каналами для доступу до онлайн-сервісів у майбутньому. Відповідно, державні органи повинні визначити можливість оптимізації онлайн-сервісів для мобільних пристроїв та соціальних мереж.

2. *Розробка е-послуг, орієнтованих на реальні потреби користувачів*

Соціальні мережі та засоби спільної роботи можуть допомогти громадянам і підприємствам зробити власний внесок і отримати уявлення про розвиток і вдосконалення суспільних послуг.

3. *Дані державних послуг повинні бути доступні для багаторазового використання*

Концепція відкритих даних пов'язана із збереженням і легким доступом до даних, що зберігаються в державних органах для повторного використання. Дані включають, наприклад, відомості про навколишнє середовище, транспорт, освіту і злочинність, але не включають особистих даних.

Відповідно до Плану дій ЄС з електронного уряду, відкриті дані дозволяють громадянам і бізнесу “створення нових інноваційних продуктів і послуг”. Це також відображено у Директиві “Про повторне використання інформації державного сектору” згідно з якою урядові установи повинні публікувати дані для стимулювання економічної активності, інновацій і конкуренції. У грудні 2011 року Європейська Комісія запустила стратегію Відкритих даних для Європи.

Забезпечення відкритих даних може сприяти підзвітності та прозорості шляхом заохочення нових рішень, видалення неефективних рішень і поліпшення процесу прийняття рішень. Легкий доступ до суспільних даних може також заохочувати участь і співпрацю громадян і бізнесу.

²⁷¹ Supporting Public Service Reform eGovernment 2012 –2015 [Electronic Resource] / April 2012 – Mode of access : URL : <http://per.gov.ie/wp-content/uploads/eGovernment-2012-2015.pdf>.

Концепція і методи забезпечення відкритих даних також можуть бути використані для внутрішнього обміну відповідними даними і, отже, має сприяти мінімізації, пов'язаних з дублюванням завдань і пов'язаних з ними витрат.

4. Цифрове картування і географічні інформаційні системи

Місце події – це важлива інформація для розвитку суспільної політики, включаючи планування, визначення цілей та надання державних послуг. Деталі розташування існують в деякій мірі в більшій частині даних і перебувають у віданні державних органів. Вони часто дублюються і несумісні.

Цифрові карти надають інформацію про місцезнаходження/географічні дані на віртуальних картах регіонів, що разом з геоінформаційними системами (ГІС) полегшує аналіз даних. Специфічні сфери застосування ГІС дозволяють користувачам виявити закономірності і тенденції, виконувати такі операції, як аналіз “що-якщо” і побачити результати на карті. Державні органи мають багато даних, які є або можуть бути представлені за допомогою ГІС і потенційно опубліковані як відкриті дані.

Британська цифрова стратегія визначає 10 принципів дизайну цифрових державних послуг²⁷²:

1. Почати з потреб (громадян, не уряду).
2. Виконувати менше.
3. Дизайн даних.
4. Робити складну роботу простою.
5. Постійне наближення.
6. Створювати включення.
7. Розуміти контекст.
8. Вбудовані цифрові послуги, а не веб-сайти.
9. Бути послідовним.
10. Зробити речі відкритими: вона робить їх краще.

З розвитком нових медіа змінюється підхід до моделі життєвих ситуацій у розробці електронних послуг у ЄС. Життєві події є важливими подіями або етапами в житті громадян, такі, як школи, шлюб, або купівля нерухомості. Вони можуть бути об'єднані таким чином, щоб об'єднати роботу декількох державних установ, які займаються прямо або опосередковано цією темою.

Веб 2.0 пов'язані з веб-додатками, які полегшують інтерактивний обмін інформацією та співробітництво в мережі. Вона заснована на понятті зв'язку і орієнтується на користувача дизайну. Це полегшує участь та співпрацю в плані створення, редагування, ранжирування і розповсюдження контенту. За природою веб 2.0 складається з багатьох гібридних форм, інструментів і технологій. Веб 2.0 не є метою сам по собі, але представляє собою набір інструментів, які можуть бути використані для задоволення потреб і поведінки користувачів Інтернет-послуг.

²⁷² Government Digital Service. Design Principles [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <https://www.gov.uk/designprinciples>.

Уряд 2.0 був описаний як використання технології веб 2.0 для взаємодії з громадянами та надання державних послуг. Дослідження Deloitte показує, що термін “уряд 2.0” ґрунтується на поєднанні соціальних мереж (веб 2.0), сервісу і управління на основі суспільної цінності, інституційних та організаційних тенденцій, які відкривають державні послуги. Тенденції в цьому напрямі показують суспільні зрушення в політиці стосовно відкритості та прозорості, взаємодії з громадянами і публікацію несекретної інформації громадського сектора²⁷³.

Дослідження також визначило чотири сценарії для майбутніх послуг електронного уряду, які інтегрують різні веб 2.0 інструменти. Вони забезпечують бачення майбутнього надання послуг, в яких участь третьої сторони відіграє важливу роль. Ці чотири сценарії включають поєднання послуг як державних, так і приватних, кожна пов'язана з іншою життєвою подією і представлена в одному додатку. Такий підхід показує потенціал для повторного використання послуг електронного уряду.

Чотири сценарії:

1. Викрадені цінності за кордоном: мобільний додаток, який забезпечує комплексний підхід до надання послуг, пов'язаних з життєвими випадками коли людину пограбували під час перебування за кордоном.
2. Навчання за кордоном: соціальна мережа, яка забезпечує комплексний підхід до надання послуг, пов'язаних з життєвими ситуаціями під час навчання за кордоном.
3. Робота за кордоном: соціальна мережа, яка забезпечує комплексний підхід до надання послуг, пов'язаних з життєвими ситуаціями під час роботи за кордоном.
4. Пандемії: багатоканальний додаток, який надає інтегрований та краудсорсинговий підхід до надання послуг, пов'язаних з життєвими ситуаціями пандемій при плануванні поїздки за кордон.

Доступність сервісів

Станом на 2011 р. більшість з 20 е-послуг доступні для громадян. Ці послуги, як правило, інтерактивні та трансактивні, що свідчить про вдосконалення електронних послуг. Онлайн-доступність електронних послуг у країнах ЄС досягла 82%. Лідерами цього процесу є Ірландія, Італія, Мальта, Австрія, Португалія та Швеція. Відповідно до кластерного підходу більша увага приділяється розвитку послуг:

1. Дозволи та ліцензії: будівництво, освіта, навколишнє середовище.
2. Реєстрація: автомобілі, компанії, одруження, народження, переїзд.
3. Соціальні послуги: здоров'я, бібліотеки, платежі, пошук роботи.

²⁷³ User expectations of a life events approach for designing e-Government services. Final Report. [Electronic Resource] / Deloitte.— Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/studies/smart_2009_0075/life_events-final_reports_final.pdf.

Відбувається перехід від адміністративної орієнтації організації електронних послуг до послуг, що орієнтовані на користувача. При цьому враховуються специфічні потреби груп споживачів, особливості доставки документів і послуг. Зокрема, при залученні користувачів увага приділяється захисту особистих даних, можливості доставки різними каналами і зручність використання. Менше уваги приділяється прозорості і простоті доставки послуг. Національні портали електронних послуг найбільше орієнтовані на принципи дизайну для кінцевого споживача, менше на принцип одного вікна.

Електронні закупівлі

Станом на 2011 р. у ЄС діяло 67 платформ електронних закупівель, більшість з них національні та регіональні. Ключовими темами діяльності цих платформ були урядові тендери, освіта та оборона. Загальними лідерами по створенню зі використання цих платформ були Ірландія, Естонія, Литва, Мальта, Словенія, Чехія, Кіпр, Швеція.

Процес електронних закупівель (тендерів) включає всі базові етапи:
Проведення конкурсу

1. *Електронне повідомлення* передбачає публікацію тендерів з можливістю редагування та надсилання інформації потенційним постачальникам.
2. *Електронна форма* включає можливість вибору відповідної форми, проведення тендера у захищеному форматі, редагування тендера до кінцевого строку дії конкурсу, створення спеціальних каналів комунікації з потенційними учасниками.
3. *Електронні аукціони* передбачають проведення електронних конкурсів і визначення переможця.

Етап виконання тендера менш розвинений у ЄС. Лідерами цього процесу є Бельгія, Швейцарія, Кіпр, Данія, Швеція, Португалія.

1. *Електронні замовлення* базуються на організації електронних каталогів та е-ринків.
2. *Електронні рахунки* необхідні для ідентифікації покупців та замовників.
3. *Електронні платежі* використовуються для прискорення і спрощення механізму оплати за послуги, а також для звітування.

Пан-європейська система публічних онлайн-закупівель (PEPPOL)²⁷⁴

PEPPOL спрямований на реалізацію спільних стандартів для здійснення загальноєвропейських публічних електронних закупівель. Існуючі національні системи електронних державних закупівель будуть пов'язані так, що всі учасники можуть користуватися всіма перевагами єдиного європейського ринку. Широке бачення PEPPOL в тому, що будь-

²⁷⁴ Pan-European Public Procurement Online [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/peppol>.

яка компанія в ЄС може спілкуватися з будь-якою електронним установою ЄС для попереднього рішення і реалізації електронних закупівель. PEPPOL дозволить будь-якому постачальнику в ЄС реагувати на будь-які європейські відкриті конкурси і провести будь-яку покупку, використовуючи існуючу національну інфраструктуру.

Procure4London²⁷⁵

Procure4London – це портал, розроблений для проведення державних закупівель в Лондоні. Він містить детальну інформацію про контрактні можливості всіх місцевих органів влади Лондона. Місцеві ради колективно витрачають близько £8800 млн. на товари та послуги і більше 5900 контрактів. Постачальники можуть переглядати контрактні повідомлення безкоштовно і цікавитись участю. Procure4London також надає новини та інформацію, щоб допомогти постачальникам реагувати та надавати послуги для державного сектора Лондона. Procure4London є точкою доступу до всіх державних закупівель, що дозволяє владі обмінюватися і створювати більш гнучкі інструменти.

Початок бізнесу

Електронна послуга такої життєвої події, як створення бізнесу, розвивається досить рівномірно у країнах ЄС. Зокрема, тільки Австрія, Данія, Естонія, Ірландія, Норвегія, Швеція та Сполучене Королівство мають повністю електронну систему забезпечення всіх етапів створення бізнесу. У переважній більшості країн ланцюг подій, необхідних для створення компанії часто порушено – деякі етапи доступні на різних порталах, але більшість кроків залишаються на папері.

Австрія, Норвегія, Туреччина, Іспанія, Словенія, Чеська Республіка, Данія, Португалія й Естонія мають рішення, що дуже орієнтовані на потреби користувачів. Їхні портали характеризуються персоналізацією, високим рівнем взаємодії, надання точної інформації та автоматизації. Користувач тільки визначає відповідність інформації власним потребам: спеціальне законодавство, ліцензії, форми для заповнення тощо. Також тут є функція електронних платежів і електронний підпис.

Автоматичне надання послуг обмежене до конкретних початкових кроків. Три послуги – “Публікація реєстрації в Офіційному журналі”, “Отримання довідки про відсутність необхідності соціального забезпечення” і “Отримання довідки про відсутність необхідності обов'язкового медичного страхування” – надаються автоматично у багатьох країнах, інші послуги рідко автоматизовані.

Автоматичне надання послуг повністю усуває адміністративне навантаження на бізнес. При цьому попередня умова полягає в тому, що урядові бази даних з'єднуються і об'єднують інформацію відповідно до потреб громадянина або організації.

²⁷⁵ Procure4London [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/p41>.

Широкий спектр послуг, таких як “Заповнення стандартної форми для реєстрації”, “Реєстрація назви компанії” і “Реєстрація місця бізнесу”, не вважається автоматизованим, хоча вони повністю забезпечені онлайн через спеціальний портал. В цілому 18% послуг автоматизовані і 37% постачається через портали. Таким чином, ступінь транзакційності стартап-порталів (тобто охоплення надаваних послуг через спеціальний портал і / або автоматично) задовільний (55%).

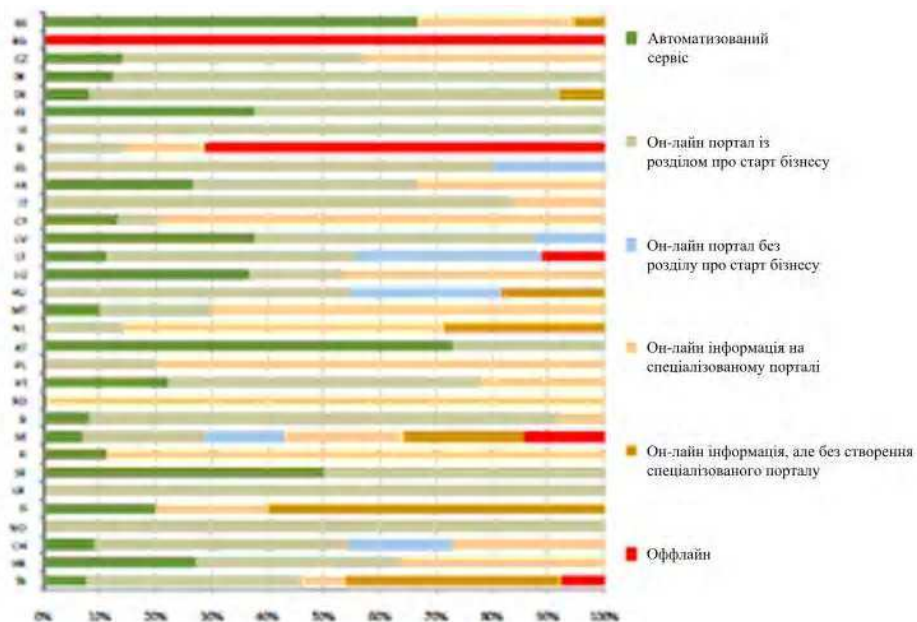


Рис. 3.8. Електронне забезпечення започаткування бізнесу в ЄС

Дуже небагато (4%) послуг надаються через інші веб-сайти, окрім національного стартап-порталу. Це, по суті, послуга “Отримати довідку про податки”, “Реєстрація в службі соціального захисту” (три країни), “Реєстрація в обов’язковому пенсійному страхуванні” та “Реєстрація з охорони здоров’я” (обидві в двох країнах).

Близько 33% послуг надаються тільки на інформаційному рівні, з яких 84% інформації можна знайти на спеціальному порталі, в той час як 16% все ще розміщені на веб-сайтах, відмінних від порталів, що визначені урядом.

В цілому, 83% всіх послуг або надаються автоматично, через спеціальний портал, або надається інформація на спеціальному порталі. Це показує, що високий ступінь інтеграції порталів для початку бізнесу.

Найкращими є Австрія, Швеція, Естонія, Данія, Ірландія, Великобританія і Норвегія, які мають всю процедуру запуску на порталі. Крім того, Австрія і Бельгія автоматизували більшість послуг, пов’язаних з початком бізнесу. Литва, Швейцарія і Угорщина мають розвинені е-послуги, але ці послуги надаються через різні сайти. Ісландія,

Нідерланди, Словаччина надають інформацію про більшість етапів, але знову ж таки це не обов'язково в рамках єдиного порталу.

Переважає більшість порталів ЄС для розвитку бізнесу пропонує – як мінімум – широкий спектр інформації про те, як започаткувати компанію. Тільки Болгарія і Греція залишають цю інформацію поки що офлайн.

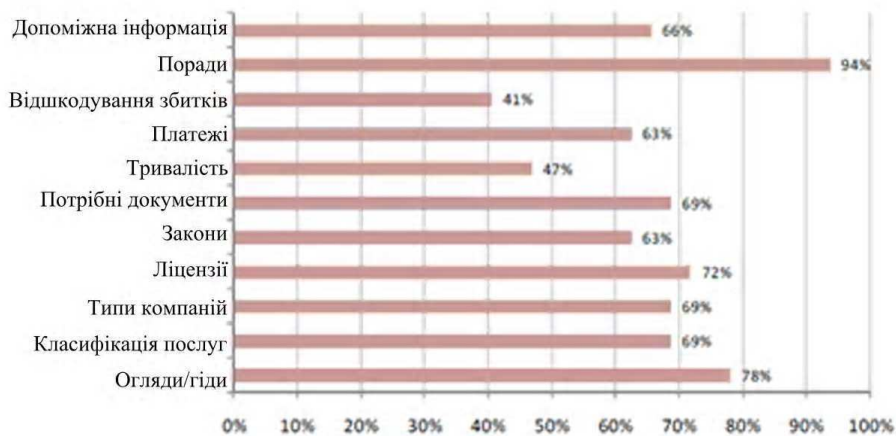


Рис. 3.9. Тип інформації, що доступна на порталах у країнах ЄС

Загалом сформувався дві тенденції:

- портали зосереджені на наданні інформації. Це, зокрема, Великобританія, Ірландія, Фінляндія, Франція, Ісландія, Литва, Латвія, Нідерланди і Польща. Їхні сайти часто дуже привабливі, а іноді навіть надають різні інформаційні інструменти і гаджети, такі як організатори, пошук ліцензій і т.д., які безпосередньо не пов'язані з процедурою запуску, але допомагають користувачеві;
- портали зосереджені на наданні інтерактивних послуг, тобто дозволяють фактичну процедуру запуску бізнесу і надання персоналізованих послуг. Типовими прикладами є німецькі сайти, які ретельно проводять користувача через кожен крок реєстрації, хоча і менше приділяють уваги наданню допоміжної інформації. Часто користувальницький інтерфейс простий, і тільки відображає інформацію, яка специфічна для випадку користувача. Підприємець не завантажений додатковою інформацією/послугами.

Найбільш поширені елементи інформації:

- переважна більшість порталів надає контактну інформацію відповідальних адміністрацій або окремих довідкових служб, де підприємці можуть проконсультуватися;
- більшість веб-сайтів також показують огляд процесу запуску бізнесу;
- багато порталів включають списки: списки документів, необхідних для запуску; списки типів компаній; списки доступних ліцензій.

Часто, списки не є персоналізованими, що ускладнює пошук для користувачів для визначення інформації, яка має відношення до їхньої мети;

- допоміжна інформація присутня на двох третинах веб-сайтів;
- тільки 41% сайтів містять інформацію про процедури відшкодування, важливий елемент для захисту прав бізнесу.

EasyAccount для приватних компаній²⁷⁶

Державний сектор в Данії активно запроваджує цифрові державні послуги, адже це спосіб підвищення ефективності, зниження адміністративних завдань і полегшення взаємодії між громадянами та органами державної влади. Проект EasyAccount є частиною цього процесу.

EasyAccount – це звичайний банківський рахунок, куди безпосередньо спрямовуються всі платежі від державних установ. Це означає, що кожен громадянин обирає один зі своїх існуючих банківських рахунків для розрахунків з державними установами – EasyAccount. Від початку реалізації у 2005 р. всі комунальні платежі забезпечуються в цій системі.

Технічно EasyAccount представляє собою базу даних, яка пов'язує номер соціального страхування кожного окремого громадянина з обраним банківським рахунком EasyAccount.

Типовим прикладом є відшкодування податку. Перед впровадженням EasyAccount держава була змушена проводити щорічно більше з мільйонів перевірок громадян, які потім повинні були з'явитися особисто у свій банк, щоб отримати готівку за чеком. У 2007 році данський парламент ухвалив закон, що дозволяє використання бази даних EasyAccount для полегшення платежів від приватних компаній через EasyAccount безпосередньо для своїх клієнтів, працівників і т.д.

Результати

У цілому цілі EasyAccount для приватних компаній відповідають Данській стратегії електронного уряду для зниження адміністративного тиску і більш широкого використання ІТ не тільки в державному секторі, але й у інших секторах.

Юридично дозволивши використовувати EasyAccount для приватних компаній, Данія створила стимули для приватних компаній по всій країні використовувати електронні засоби для зменшення кількості чеків, таким чином, реагуючи на екологічні проблеми.

Основними бенефіціарами є, звичайно, користувачі системи, приватні компанії і громадяни. Кошторисна середня вартість перевірки компанії становить приблизно шість євро. Кожна транзакція, що обробляється через EasyAccount, обходиться компанії у 0,05 євро.

²⁷⁶ EasyAccount for Private Companies [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/easyaccountpc>.

Пошук роботи

Всі європейські державні служби зайнятості присутні в Інтернеті й забезпечують базові послуги через нього. Роль цих установ перейшла від пасивної реєстрації та фінансування до активного стимулювання пошуку роботи. Громадяни, в свою чергу, отримують можливості перевірити свою кваліфікацію, здійснюють активний пошук роботи, розміщувати резюме, брати участь у навчальних програмах. Водночас, онлайн-сервіси недостатньо інтегровані між державними секторами і рідко пов'язані із соціальними службами та з приватним сектором (який є більш активним у забезпеченні професійної підготовки і підтримки пошуку роботи). Крім того, ролі і компетенції в службах зайнятості рідко відповідають потребам тих, хто шукає роботу.

Трохи більше 50% послуг оцінюються як доступні в режимі онлайн через спеціальні портали зайнятості. Послуги, які найчастіше мають електронну версію: пошук роботи, отримання інформації про ринок праці, розміщення резюме, а також отримання інформації про права на одержання допомоги.

Кілька держав-членів ЄС створили додаткові сервіси, такі як боргове консультування, охорона здоров'я і житлові поради. Ці послуги мають важливе значення для запобігання проблемам соціально незахищених.

Існують також хороші практики е-послуг. Наприклад, це точка єдиного доступу, тобто спеціальний портал для шукачів, спрямований на *результат*, а не просто виконання зобов'язань служби. Такі проекти існують у Фінляндії, Ірландії, Іспанії, Мальті, Португалії і Австрії.

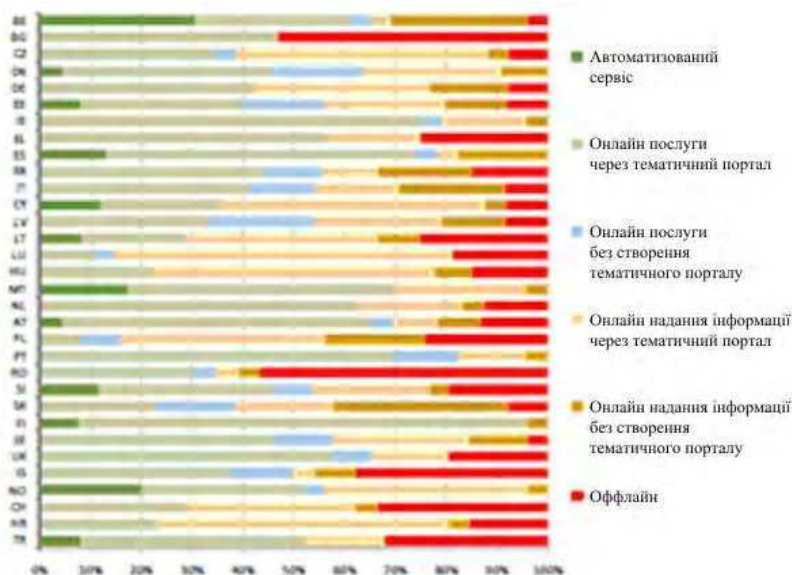


Рис. 3.10. Електронне забезпечення пошуку роботи в ЄС

Показники

(I) Базова присутність в Інтернеті

Сьогодні всі європейські служби зайнятості присутні онлайн. Найбільш популярними серед них є: пошук роботи (онлайн в 93,8% 52 країнах), отримання інформації про ринок праці (84,4%), списки документів, необхідних при подачі заяви на одержання допомоги (68,8%).

(II) Мало додаткових послуг

Лише деякі додаткові послуги надаються автоматично (тобто без додаткового звернення заявника). Тільки такі послуги надаються автоматично, і лише в деяких країнах:

- забезпечення безперервності медичного страхування (автоматизовані на 93,8%);
- отримання повідомлення (22,6%);
- створення та / або написання резюме (12,5%).

(III) Випадки, коли особиста зустріч не може бути замінена електронними каналами

Там, де послуги не надаються в Інтернеті, служби зайнятості надають принаймні інформацію про них на своєму сайті. Серед таких послуг, які зазвичай доступні на інформаційному рівні є “Доступ до персональної інформації”, “Реєстрація як безробітного” і “Реєстрація на допомогу з безробіття”. Як правило таке обмеження робиться для запобігання шахрайства.

(IV) Ключова тенденція: активізація

Служби зайнятості перейшли від пасивної реєстрації та фінансування до активного стимулювання осіб, які шукають роботу. Всі європейські уряди зробили спроби “активувати” свої, раніше пасивні, мережі через розширення використання цільових сервісів. Зокрема, Інтернет є одним з ключових середовищ для досягнення активації за допомогою надання таких послуг, як:

- отримання інформації про ринок праці (84,4%);
- отримання інформації про ярмарки професій (50,0%);
- пошук роботи (93,8%);
- повідомлення про вакансію (автоматичне отримання вакансій, що відповідають профілю шукача – 51,6%);
- створення та розміщення резюме (65,6%);
- підписка на програми підготовки і навчання (20%).

Фінляндія, Ірландія, Іспанія, Мальта, Португалія, Австрія, Бельгія лідирують в наданні автоматизованих послуг.

Фінська служба зайнятості створила спеціальний розділ для іноземних працівників, які живуть і працюють у Фінляндії. Цей розділ включає: дозволи та реєстрацію тих, хто працює у Фінляндії, інформація про трудові відносини у Фінляндії, безпеку та гігієну праці; оподаткування та соціальне забезпечення іноземних працівників. Це ключові ініціативи щодо зміцнення мобільності працівників. Ірландія та Мальта прийняли модель життєвих ситуацій на порталах зайнятості. Ірландія створила портал www.losingyourjob.ie для шукачів. Портал включає інформацію

про соціальні послуги, такі як боргове консультування і житлові рекомендації. Життєві ситуації щодо житла можна отримати на www.keepingyourhome.ie.

На Мальті було використано також модель єдиного вікна для підтримки громадян під час безробіття або для пошуку роботи. Веб-сервіси мальтійської служби зайнятості включають: рекомендації щодо діяльності після втрати роботи; пошук і влаштування на роботу, пошук роботи за кордоном, соціального забезпечення та охорона здоров'я; фінансова допомога.

Яскравим прикладом інтегрованих веб-сервісів для всіх рівнів влади є тематичний веб-сайт працевлаштування redtrabaj@, створений в Іспанії наприкінці 2009 року. Цей веб-сайт був задуманий як інтерактивна точка зустрічі роботодавців, безробітних та державного сектору. Завдяки структурі одного національного і 17 регіональних державних служб зайнятості Іспанії сайт був розроблений у тісній співпраці між національним урядом і регіональними органами влади для того, щоб побудувати єдину точку доступу.

Португалія надає широкий спектр онлайн-послуг для підтримки найбільш мотивованих та кваліфікованих претендентів в активному пошуку роботи. Для підвищення кваліфікації Португалія сьогодні розробляє комплексну систему Vi@S, яка буде надавати користувачам інструменти, що дозволять їм досягти ще більшої автономії в їхньому пошуку роботи. Система включає інструменти для збору персональної інформації про ярмарки, як розвивати навички пошуку роботи, інформація про відповідні навчальні програми тощо. Цей інструмент також дозволяє шукати роботу, щоб створити “трудоий паспорт” для надання інформації про особисті навички, досвід та переваги для потенційних роботодавців.

Персоналізація послуг має кілька основних переваг, таких як актуальність змісту і інформації, економія часу для клієнтів, якість послуг і лояльність клієнтів. Є два основних способи надання персоналізованих послуг: збереження попередніх записів даних або збір інформації за допомогою анкет. Персоналізація може супроводжуватись сегментацією. Наприклад, Австрія має великий досвід сегментації та персоналізації. Портал австрійської служби зайнятості пропонує персоналізовану інформацію для ключових сегментів: молоді, яка шукає роботу, дорослі, вчителі та батьки, які допомагають молодим людям знайти роботу. За допомогою персоналізованого профілю шукачі можуть повідомляти про зміни в особистих даних, реєструватись на допомогу з безробіття, отримувати електронні листи від свого радника, персоналізувати свій пошук роботи, зберігати документи, призначати зустрічі з чиновниками.

Персоналізовані послуги також розвиваються в інших країнах. Зокрема, данський персоналізований портал публікації резюме, яка вводить функцію “смайлів”, коли безробітний створює CV. Червоний, жовтий і зелений “смайл” вказують на можливості працевлаштування відповідно до налаштування географічних та професійних критеріїв.

Вузьким місцем для Європи залишається швидкість пошуку роботи. Оскільки дуже важливо скоротити час, необхідний для заповнення вакансій, е-послуги можуть прискорити працевлаштування, наприклад, об'єднання інформації та послуг на порталах, налаштування каналів зв'язку, створення інструментів для самообслуговування і оптимізації роботи відповідних служб.

Е-послуги з пошуку роботи мають природне обмеження: в основному вони допомагають тим, хто шукає роботу, з добре розвинутими навичками у сфері ІКТ, які за визначенням є вже серед самих працездатних. Тому важливо врахувати онлайн-канал як один з можливих каналів спілкування з претендентами, у поєднанні з іншими каналами доступу. Деякі країни експериментують з мультиканальною стратегією та інноваційними каналами.

В Естонії норми передбачають, щоб державні службовці повинні особисто або телефоном спілкуватись з претендентами. Однак Фонд страхування на випадок безробіття на експериментальній основі консультує через Skype і зробив пропозицію про внесення поправок до Правил, що консультування може здійснюватися також за допомогою електронних засобів. Німецький портал Jobborse має гасло “знайти роботу в кілька кліків”. Після реєстрації в мережі пошукачі отримують доступ до широкого кола вакансій і можуть налаштувати отримання розсилки вакансій по SMS.

Проекти соціальних сервісів

Пошук роботи

NETemprego: Інтерактивна служба зайнятості у Португалії (IEFP)²⁷⁷

IEFP, як державна служба зайнятості, відповідає за розвиток ринку праці та здійснення активної політики на ринку праці, сприяння інформуванню, професійній орієнтації та підготовці пошукачів. IEFP також відповідає за підтримку створення робочих місць на підприємствах.

IEFP є елементом здійснення нової Лісабонської стратегії зайнятості та економічного зростання, особливо правил, які стосуються залучення й утримання більшого числа людей у сфері зайнятості, збільшення пропозиції робочої сили та модернізації системи соціального захисту. Однією з цілей Стратегії зайнятості ЄС є те, що пошукачі можуть проводити консультації по всіх вакансіях від державних служб зайнятості. NETemprego є одним з інструментів для досягнення цієї мети. Відповідно, служба передбачає регулярне опитування користувачів щодо рівня задоволення запитів, а також пропозиції щодо поліпшення послуг NETemprego. Як Центр пошуку роботи, NETemprego дозволяє:

1. Орієнтацію на потреби громадян.
2. Зміцнення персоналізованих груп.
3. Покращити ринок пошуку роботи он-лайн.

²⁷⁷ Interactive Employment Services in Portugal [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/netemprego>.

4. Систематичне поширення інформації.
5. Надання, на безоплатній основі, послуг для існуючих та потенційних клієнтів.
6. Зменшення кількості щоденних відвідувань центрів зайнятості.

Інновації

Одним з найбільш інноваційних аспектів цього проекту є його інтеграція у великий проект модернізації державної служби зайнятості. Перш за все, він дозволяє цільовим групам зайняти більш активну позицію у вирішенні ситуації з безробіттям, використовуючи нові альтернативні канали для контактів і послуг.

Два найважливіших досягнення NETemrego:

1. Автоматичне перетворення запиту про роботу від пошукача в онлайн-резюме з розміщенням на сторінках порталу.
2. Повна інтеграція електронних послуг з внутрішньою інформаційною системою IEFP.

Допомога із соціального забезпечення

Цифрове клієнтське досьє (DCD)

Цифрове досьє (DCD) є спеціалізованою базою даних для з'єднання інформації про безробітних різних місцевих органів влади та соціальних служб, задіяних в отриманні роботи. DCD виключає необхідність однакових запитів і забезпечує доступ до відповідних даних для професіоналів і клієнтів.

Кінцева мета проекту полягає в тому, що фахівці Центру з питань праці та доходів, працівники адміністрації соціального страхування, муніципальних соціальних служб і адміністрації соціального забезпечення не повинні більше просити клієнтів надавати інформацію, яка вже була представлена. DCD надає фахівцям інформацію, яка в іншому випадку була б недоступна через інші системи.

Технологічне рішення

DCD є “віртуальним досьє”, яке складається з безлічі різних джерел, що пов'язані між собою. З цієї причини було створено стандарт передачі даних на основі відкритих стандартів: всі операції на основі SOAP/XML.

На відміну від інших цифрових досьє, проекту вдалося уникнути використання однієї великої бази даних, у проекті взаємопов'язані більше 300 джерел. Завдяки використанню відкритих стандартів можна порівняно легко підключити існуючі додатки до багатьох джерел інформації, які надає DCD. Всі з'єднання між базами даних виконуються тільки через захищену мережу.

Вплив

Переваги для громадян:

За допомогою DCD громадянин може подати заяву на допомогу через Інтернет, що здійснюється на основі “зворотного споживання”: кінцевою метою є те, що фахівці просять інформацію від громадян тільки один раз. Додатково громадяни можуть перевіряти інформацію і заповнювати інші форми. Використання DCD дозволило зекономити в цілому 550000 годин або 800000 євро на рік.

Для чиновників:

Чиновники, які використовують систему, можуть бути більш впевненими в отриманих даних. Адміністративні процедури зменшуються через унікальну структуру бази даних, забезпечення точної та актуальної інформації для кожної сторони. Зниження адміністративних процедур є однією з основних цілей голландської політики електронного уряду.

Для електронного уряду:

DCD є засобом вирішення проблеми обміну даними між державними установам і включає наступні електронні послуги:

1. Електронний доступ через www.werk.nl.
2. DigiD – “код входу” для громадян на основі унікального номера доступу для приватних осіб і організацій.
3. Національні реєстри всієї відповідної інформації зібрано на одному сайті.
4. Посилання на персональну Інтернет-сторінку (PIP: mijnoverheid.nl) для доступу громадян до державних послуг.
5. Посилання на е-Форми – національну службу управління електронними формами – для забезпечення введення даних автоматично і без дублювання.
6. DCD сумісне і пов'язане з іншими е-послугами.

Адміністративні служби

*Адміністративне консультативне вікі (Upravna svetovalnica)*²⁷⁸

Реформа в державному секторі здійснюється для перетворення відповідних служб на більш ефективні, відповідно до потреб користувачів, таких як громадяни, органи влади, управління, адміністрації. Для цього часто використовуються інформаційні технології, зокрема, технологія Web 2.0. Цей приклад показує можливості реалізації рішення Web 2.0 у реформуванні Закону про адміністративні процедури Словенії. Щоб уявити потенціал, моделі та ризики нових технологій створено так звану адміністративну вікі-консультацію (AC-Wiki).

Користувачі, в основному чиновники, стикаються зі складними ситуаціями, які вони не можуть вирішити самі у зв'язку з нечітким законодавством або відсутністю досвіду. AC-Wiki дозволяє визначити відповідність новому законодавству і повідомляє користувача про будь-які можливі відкриті питання. У 2011 році ACW використовували до 90% чиновників міністерств, інспекцій, муніципалітетів, адміністративних одиниць і т.д. Використовуючи вікі, користувач може бути більш компетентним у прийнятті рішення (якщо це державна посадова особа) або реалізації свого права (якщо це клієнт). На відміну від простих дискусійних форумів користувач може через вікі-середовище створювати і додавати нові коментарі.

З точки зору активної участі виділяються користувачі, які є пасивними з погляду принципів веб 2.0. Вони беруть неактивну участь, переходячи за посиланнями, проводячи пошук і т.д. Другий рівень

²⁷⁸ Administrative Consultation Wiki (Upravna svetovalnica) [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://epractice.eu/en/cases/acw>.

вимагає більш активної діяльності користувачів, так як вони беруть участь шляхом ранжирування і оцінки інформації. Вони додають коментарі, які знову можуть бути переглянуті і прокоментовані. Третій рівень включає користувачів, які беруть активну участь і створюють зміст. Завдяки непрямій співпраці, вони покращують статті, діляться своїми знаннями.

Технологічне рішення

Програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом Mediawiki 1.15 є однією з найпопулярніших платформ вікі. Вона має широку підтримку в Інтернеті, що дозволяє вирішення різних завдань. Платформа має багато користувачів, вона проста у використанні й управлінні. Вона легко керована і включає різні доповнення, є чудовим рішенням для роботи в команді, коли авторизовані користувачі можуть легко співпрацювати, створювати контент, додавати коментарі.

Особисті документи

Доступні персоналізовані послуги на громадських цифрових терміналах (AP SIS4all)²⁷⁹

AP SIS4all – це проект, спрямований на персоналізацію громадських цифрових терміналів. Він також долає існуючі бар'єри доступності, з якими стикаються люди, не знайомі з ІКТ, люди з обмеженими можливостями і літні люди при взаємодії з громадськими цифровими терміналами, такими як банкомати та квиткові автомати. AP SIS4all не тільки орієнтований на подолання таких бар'єрів, а і на поліпшення досвіду для всіх користувачів, дозволяючи адаптувати термінали до потреб громадян і надати нову якість взаємодії за рахунок використання користувачами власних мобільних пристроїв, таких як смартфони.

AP SIS4all реалізує два різних підходи. Перший з них полягає в наданні користувачам карти, яка зберігає потреби і налаштування. Як тільки вони підключається до терміналу, він змінює свої настройки відповідно до потреб користувача. Таким чином, громадські термінали можуть пристосовуватися до вас. Вони зможуть змінювати розмір тексту, колір фону, включають мовні параметри, зміст тощо. Другий підхід полягає у передачі роботи громадського терміналу до Інтернету.

Технологічне рішення

AP SIS4all пропонує протокол активації, який не вимагає від користувачів виконувати будь-які додаткові дії або, в крайньому разі, вимагає мінімальних дій. Протокол AP SIS4all є загальним для всіх користувачів, незалежно від їхніх потреб і переваг. Початково протокол використовувався в банківському і транспортному секторах, надалі планується розширення діяльності із використанням мобільного доступу.

Поліція

Європейська система обміну даними про ДНК та автомобілі²⁸⁰

²⁷⁹ Accessible Personalised Services in Public Digital Terminals for all [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/apsis4all>

Департамент інформації та комунікацій у безпеці (SGSICS), Міністерство внутрішніх справ створили система технічного обміну ДНК-профілів і інформацію про транспортні засоби та їхніх власників у європейських країнах. Бенефіціарами системи є іспанська поліція та управління юстиції, з одного боку, європейські країни, які беруть участь в обміні інформацією, з іншого.

Цілі і переваги

ДНК:

Автоматичний обмін і порівняння наступних типів ДНК-профілів з іншими європейськими країнами:

- відомі підозрювані;
- невідомі знахідки: ДНК, отримані на місці злочину;
- відомі жертви;
- померлі: невідомий труп;
- невідомі: невідомі жертви;
- зниклі люди;
- засуджені злочинці.

Транспортні засоби:

Інформаційні запити про європейські транспортні засоби та їхніх власників (номери ТЗ або номер шасі (VIN)).

- для отримання інформації про іспанські транспортні засоби та їхніх власників в інших європейських країнах шляхом введення номерних знаків або VIN;
- у підрозділах, які працюють на кордоні Франції та Іспанії і Іспанії й Африки для контролю за незаконним обігом викрадених транспортних засобів;
- для оповіщення SIS (Шенгенська інформаційна система), особливо номер шасі. Він також використовується для отримання страхових даних у випадках дорожньо-транспортних пригод, коли водій втік;
- в підрозділі судової поліції для розслідування злочинів, за участі транспортних засобів;
- для підтвердження порушень правил дорожнього руху.

Головна перевага: у традиційній системі поліцейського співробітництва процес порівняння ДНК-профілю або отримання інформації про транспортний засіб може зайняти кілька днів. Тепер відповідь можна отримати за кілька секунд.

Технічні рішення

ДНК: рішення іспанської системи були розроблені федеральною поліцією Німеччини, Австрії та нідерландським Інститутом судової медицини.

Транспортні засоби: EUCARISII є основним елементом системи. Це веб-додаток, розроблений у Нідерландах. Іспанія розробила власний додаток для EUCARISII для отримання даних іспанських транспортних засобів та їхніх власників з бази даних Генерального директорату руху (DGT) і, при необхідності, надавати їх в інші європейські країни.

²⁸⁰ European exchange DNA and vehicle information [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/prumdnave>

Ідентифікація. Різні механізми аутентифікації

Смарт-карта є пристроєм розміром з кредитну картку, який надійно зберігає цифрові посвідчення в спеціально розроблених мікропроцесорах на карті. Електронне посвідчення особи є доказом правильності ідентичності і гарантує захист особистих даних користувача під час Інтернет-транзакцій. Смарт-карти можуть бути використані для взаємодії з державними органами, а також з приватним сектором, наприклад, для купівлі в Інтернеті і е-банкінгу.

При взаємодії з державними установами смарт-карти можуть замінити паперові документи, оскільки вони включають традиційні риси фізичного посвідчення особи, такі як зображення, персональні дані і магнітну смугу та штрих-код. Німеччина, наприклад, з 1 листопада 2010 року не видає паперових ідентифікаційних документів.

Є два види смарт-карт: контактні смарт-карти, які повинні бути вставлені в карт-рідер при використанні і вимагають завантаження спеціального програмного забезпечення, драйверів і безконтактних смарт-карт, які використовують бездротовий зв'язок і їх можна зчитати на (близькій) відстані. Контактні смарт-карти, як правило, забезпечують більшу безпеку, ніж безконтактні, тому що вони повинні бути фізично вставлені в карт-рідер. Для доступу, аутентифікації і цифрового підпису необхідно додавати PIN-код. Контактні смарт-карти використовуються в Бельгії, Австрії, Естонії, Фінляндії та Хорватії. Безконтактні смарт-карти використовуються в Німеччині і Словенії. Безконтактні смарт-картки є більш привабливими для напівпублічної сфери (у транспортному секторі є популярним приклад: карта Oyster в Лондоні, Navigo Pass у Парижі, SL Access в Стокгольмі) або в приватному секторі (як правило, платіжні карти, такі як Visa, MasterCard, American Express).

Введення смарт-карти потребує значних інвестицій з боку уряду. Тому лише кілька країн скасували паперову ідентифікацію на користь смарт-карт. Це Бельгія, Естонія, Литва, Нідерланди, Польща, Португалія, Словенія та Іспанія. У всіх інших європейських країнах громадяни можуть вибирати між паперовою та смарт-картою. Громадяни зазвичай купляють смарт-карт в адміністраціях. Ціни для смарт-карт значно відрізняються в різних країнах, наприклад, в діапазоні від 10 (Іспанія) до 43 євро (Нідерланди, максимальна ціна).

Цифровий сертифікат, як правило, – це додаток до електронного повідомлення, який використовується з метою безпеки. Найчастіше цифрові сертифікати потрібні для підтвердження відправки і отримання повідомлень електронної пошти. Цифрові сертифікати можуть також зберігатися на смарт-картах або USB-токенах. Естонія, Фінляндія і Люксембург, наприклад, мають як смарт-карти, так і цифрові сертифікати. Кожен сертифікат може бути використаний тільки для перевірки справжності одного конкретного користувача. На відміну від токенів, смарт-карт і біометрії (які повинні бути видані фізично, замінені та відновлені), цифрові сертифікати можуть бути доставлені в електронному вигляді (за винятком кваліфікованих цифрових

сертифікатів). Однак цифрові сертифікати слабо сприймаються у суспільстві і мають високі витрати на розгортання та підтримку. З міркувань безпеки цифрові сертифікати мають термін дії. Крім того, нове свідоцтво повинно бути видано, якщо користувач змінює свою адресу електронної пошти або комп'ютер, оскільки сертифікати та відповідні закриті ключі не зберігаються на центральному сервері. В цілому, концепція ідентифікації може видатися складною і заплутаною для кінцевих користувачів.

Криптографічний USB-токен є фізичним пристроєм, який видається авторизованим користувачам комп'ютерних послуг для полегшення аутентифікації. Токени, як правило, досить малі, їх зручно носити з собою в сумочці або в кишені чи прикріпити до зв'язки ключів. USB-токен може здатися більш зручним, ніж смарт-карта, тому що всі ноутбуки та настільні ПК зазвичай мають USB-порт. Однією з найбільш важливих властивостей USB-токенів є те, що закритий ключ зберігається на токені і ніколи не може бути скопійований з токена. В результаті під час операції цифрового підпису цифровий підпис створюється безпосередньо на токені. Безпека для приватного ключа користувача розширена за рахунок обов'язкового використання пароля для доступу до вмісту токена. Жетони стають все більш популярними для е-банкінгу, але нині також використовуються в державних структурах, наприклад, в контексті телероботи державні службовці можуть віддалено аутентифікуватись в адміністративних мережах і поштових системах, зазвичай через VPN (віртуальні приватні мережі).

Пароль і ідентифікатор користувача забезпечує більш низький рівень аутентифікації, ніж електронні механізми ідентифікації, представлені вище. Основна проблема полягає в тому, що паролі й ідентифікатори користувачів можна вкрасти. Користувачі часто вибирають пароль, який легко запам'ятати (ювілеї, імена подружжя або дітей і т. д.), тому їх легко відгадати. Автоматично згенеровані паролі можуть усунути цей ризик, але в більшості випадків це якраз і приводить до записування пароля. Після того, як пароль забутий, втручається служба підтримки, щоб скинути пароль, що також може бути джерелом порушення.

Смарт-карти є найбільш поширеним механізмом ідентифікації в Європі. Вони поширені в Австрії, Бельгії, Швейцарії, Німеччині, Естонії, Фінляндії, Хорватії, Ісландії, Італії, Литві, Люксембурзі, Латвії, Португалії, Швеції, Словенії.

Дванадцять держав-членів використовують цифрові сертифікати: Бельгія, Данія, Естонія, Іспанія, Фінляндія, Ірландія, Литва, Люксембург, Мальта, Португалія, Швеція, Словенія.

Цифрові сертифікати у Фінляндії

Фінський сертифікат громадянина може бути у формі “програмного сертифіката” або може бути підключений до GSM SIM-карти чи посвідчення особи. Фінський сертифікат громадянина містить, крім іншої інформації, ім'я, по батькові, прізвище громадянина та його електронний

ідентифікатор. Сертифікат є мережевим ключем для електронних послуг, які вимагають підтвердження особи. Також потрібно вводити два PIN-коди, один для реєстрації в онлайн-сервісах, інший – для електронних підписів. Перевірка особи здійснюється за допомогою електронного ідентифікатора клієнта, який представляє собою набір інформації, що складається з цифр і контрольної цифри. Електронний ідентифікатор створюється автоматично в системі демографічної інформації для кожного громадянина Фінляндії та для іноземців, які постійно проживають у Фінляндії.

Вісім країн використовують ID користувачів і паролі для онлайн-ідентифікації. До них відносяться: Естонія, Іспанія, Греція, Франція, Угорщина, Мальта, Швеція, Словенія. Тільки в Швейцарії, Люксембургу та Румунії зробили вибір на користь USB-токенів.

Електронний громадянин. Приклад Естонії²⁸¹

Е-вибори. Починаючи з 2005 року, кожен громадянин Естонії має можливість проголосувати через Інтернет. Використовуючи ID-карту або мобільний ID, виборець може проголосувати вдома або навіть під час подорожей за кордоном. Проголосувати можна на декілька днів раніше від процесу паперового голосування. ID-карта та ПІН-код встановлюють особу виборця, але голос залишається анонімним, оскільки відразу після голосування голос відділяється від підключення до цифрового підпису виборця. На парламентських виборах 2011 р. 140846 виборців використали електронну систему голосування (24,3% від усіх людей, які проголосували). Кількість електронних голосів і явка виборців на нещодавніх виборах свідчить про позитивний вплив системи електронного голосування на явку виборців у цілому (www.valimised.ee)

Електронна податкова. Громадяни Естонії можуть сплатити податки і задекларувати доходи через Інтернет. Електронний податковий департамент Естонії пропонує попередньо заповнити форму, яка дозволяє легко і швидко подати податкову декларацію. Система ідентифікує осіб за допомогою ID-карти або мобільного ID. Громадянин повинен тільки увійти в електронну систему оподаткування, ознайомитись з інформацією, зібрану автоматично, внести доповнення або зміни (у разі потреби) та затвердити декларацію. Сервіс став настільки популярним серед жителів Естонії, що в 2012 році більше 94% декларацій про прибуток були представлені через електронну податкову систему. (www.emta.ee)

Е-бізнес. Підприємець може створити компанію в Естонії безпосередньо зі свого персонального комп'ютера. Запис на порталі з е-бізнесу для встановлення і реєстрації компанії складає 18 хвилин. Для створення компанії через Інтернет потрібно тільки естонське посвідчення особи, але система також визнає, ID карти з Бельгії, Португалії, Литви і Фінляндії, і нині ведеться робота щодо включення більшого числа

²⁸¹ e-Estonia [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-estonia.html>.

громадян інших країн для електронної реєстрації бізнесу в Естонії. (ettevotjaportaal.rik.ee)

Інтернет-банкінг. Громадяни звикли до е-держави і також вимагають безпаперових рішень від приватного сектора. Один з найкращих прикладів – це банківська справа. На сьогодні 98% банківських операцій здійснюється через Інтернет. Інтернет-банкінг є безпечним, оскільки особа буде підтверджена за допомогою ID-карти або мобільного ID. Ці системи більш безпечні, ніж популярна карткова система паролів, яка в Естонії існує паралельно.

Е-квиток. Тільки туристи купують паперові квитки у громадському транспорті. Місцеві жителі купують квитки на автобус через Інтернет і їх віртуальні квитки, зареєстровані на їх посвідчення особи і їх можливо перевірити за допомогою зчитувача карт.

Єдина точка реєстрації (SSO)

Єдина точка реєстрації (SSO) – це механізм єдиного доступу користувача для виходу на інші е-сервіси. Це означає, що громадянин або організація може увійти в основний веб-сайт країни (наприклад, національний портал) для виконання таких послуг, як податкові декларації, поновлення паспорта, дозволи на будівництво і т.д.

Більшість європейських країн мають національні SSO, але сім країн з національними SSO не інтегрують національні рішення з місцевими та регіональними системами. Так як багато послуг для громадян пов'язаних з життєвими подіями (наприклад, зміна адреси, реєстрація народження і т.д.), пропонуються на місцевому або регіональному рівнях, SSO, що охоплює всі три рівні, не тільки підвищують зручність роботи, але і роблять національні послуги більш помітними. Наприклад, Австрія, Бельгія і Швейцарія, як країни з федеральною структурою управління, мають різні рівні SSO на відповідних рівнях уряду. Австрійська SSO доступна на порталах на регіональному рівні (наприклад Каринтія) або державному рівні <http://www.e-government.bgld.gv.at>. Бельгійський mybelgium.be: персоналізований портал для громадян як додаток до урядового порталу Digiflow для державних службовців доступний безпосередньо або через інші додатки. Швейцарська SSO доступна на порталах у деяких кантонах, наприклад Невшатель.

Швейцарія, Німеччина, Угорщина, Латвія, Мальта, Норвегія і Швеція створили спеціалізовані рішення. Наприклад, Латвія, де банківські картки та мобільні телефони можуть бути використані для онлайн-ідентифікації в SSO.

Країни з національними SSO, які охоплюють широкий спектр послуг і державних рівнів: австрійський MyHELP – національний портал як послуга Федерального Канцлера – www.myhelp.gv.at

Група порталів – принцип SSO, який реалізується багатьма зацікавленими сторонами. Група порталів передбачає, що адміністрації будуть об'єднуватись між собою і обмінюватись існуючою

інфраструктурою. Участь в групі порталів регулюється угодою, яка визначає права і обов'язки партнерів.

Данський NemLog-in призначений для полегшення доступу до урядових послуг через єдиний вхід. З NemLog-in громадяни отримують доступ до декількох державних послуг в Інтернеті за допомогою тільки одної реєстрації, використовуючи сертифікат доступу, що видається урядом для всіх громадян. Портал самообслуговування данської податкової адміністрації www.skat.dk був одним з перших онлайн-сервісів, що використовував NemLog-in. У www.skat.dk можна представити повідомлення про нарахування податку, сплачувати податки і внески, отримати пенсійні документи. Іншим партнером у групі є загальнонаціональний громадянський портал www.borger.dk, який забезпечує громадянам єдину точку доступу до даних місцевих, регіональних та національних органів влади. Муніципалітети пропонують через свої веб-сторінки або через портал borger.dk кілька послуг для громадян: бібліотеку, захищену електронну пошту, повідомлення про споживання енергії, запити про аліменти, громадські бази даних і зарахування в школу.

В Естонії на національному порталі eesti.ee користувачі можуть увійти один раз і отримати доступ до більш ніж 100 послуг.

У Фінляндії деякі адміністрації використовують послугу ідентифікації (ідентифікаційний портал Tunnistus.fi) і надають відповідні функції єдиного входу для користувачів: Податкова адміністрація, Міністерство зайнятості та економіки та Інститут соціального страхування Фінляндії. Функція SSO охоплює всі послуги цих трьох адміністрацій і потребує ідентифікації (близько 40 послуг загалом).

Головний портал для ідентифікації громадян в Фінляндії називається Vetuma. Він пропонує ідентифікацію і платіжні послуги близько 80 різних державних адміністрацій, муніципалітетів та інших органів державного сектору.

Ісландський національний портал Island.is забезпечує аутентифікацію, яка може бути використана всіма державними та місцевими установами. Для цього можна використовувати як e-ID, так і веб-ключі.

У Люксембурзі портал [de Guichet \(http://www.guichet.lu\)](http://www.guichet.lu) – адміністративний портал для громадян і підприємств (організацій), портал здоров'я (Центр досліджень в галузі охорони здоров'я) – [Portail Sante \(http://www.sante.public.lu\)](http://www.sante.public.lu), мережа соціального захисту (доступ до соціальних послуг та місцевих державних послуг).

Деякі державні послуги / веб-сайти також отримали SSO. Норвезький <http://minsida.norge.no> – точка єдиного доступу до державних послуг для громадян і <http://www.altinn.no> – портал державних послуг в першу чергу для бізнесу. SSO може бути представлена в рамках порталу, в той час як обслуговування може проводитись на власному веб-сайті агентств.

Польська електронна платформа обслуговування населення: <http://www.epuap.gov.pl> Існує офіційний сайт проекту:

<http://www.epuar.mswia.gov.pl/>. Власник ePUAR – Міністерство внутрішніх справ і адміністрації.

Словацький центральний портал публічної адміністрації (<http://portal.gov.sk/Portal/sk/Default.aspx>, СРАР) визначається як інформаційна система державного управління для забезпечення електронних послуг та інформації через єдину точку доступу в мережі. Електронні послуги підрозділяються на послуги для громадян і бізнесу. Користувачі також можуть шукати послуги відповідно до тем і життєвих подій або відповідно до назви служби.

Після входу в СРАР користувачі можуть вибрати е-послугу:

1. Базове повідомлення (всі організації державного управління).
2. Послуги бізнес-реєстру (Міністерство правосуддя).
3. Кадастрова служба (управління геодезії, картографії та кадастру).
4. Подання до Словацької торговельної інспекції.
5. Перевірка особи в Торговому реєстрі (Міністерство внутрішніх справ).

Електронні платежі

Електронні платежі існують у 28 з 31 країни ЄС. Сімнадцять громадянських та бізнес-послуг, які можна оплатити онлайн існують у як мінімум чверті країн. Податкові послуги є ключовими е-платежами для громадян. Громадяни можуть оплатити “податок на прибуток” в 19 країнах, у той час як компанії можуть використовувати е-платежі для сплати корпоративних податків і ПДВ у 18 країнах. Публічні бібліотеки і послуги з охорони оснащені функціями електронних платежів тільки в семи країнах. Екологічні дозволи мають електронні платежі в 11 державах-членах.

Громадяни

- податок на прибуток;
- медичні витрати;
- студентські гранти;
- паспорти;
- посвідчення водія;
- реєстрація автомобіля;
- заявка на дозвіл на будівництво;
- публічні бібліотеки (каталоги, пошукові інструменти);
- народження і шлюб;
- зарахування у ВНЗ;
- послуги з охорони здоров'я.

Бізнес

- соціальні внески за працівників;
- корпоративні податки;
- ПДВ;
- реєстрація нової компанії;
- митна декларація;
- екологічні дозволи.

Е-центри державних послуг

Електронні центри державних послуг відіграють вирішальну роль для надання необхідної інформації громадянам і дозволяють їм проводити необхідні процедури в електронному вигляді. Відповідно до дослідження²⁸² більшість країн ЄС вже мають подібні центри для взаємодії як з громадянами, так і з бізнесом. У більшості випадків ЕЦП виконують координаційну функцію, лише у Чехії, Норвегії та Словаччині подібні центри беруть участь у прийнятті урядових рішень. Як правило, такі центри надають безкоштовні послуги, лише німецькі регіональні ЕЦП надавали платні послуги.

Для діяльності ЕЦП використовуються такі канали комунікації:

- електронна пошта;
- захищені електронні платформи;
- портали “єдиного вікна”.

Для роботи з документами застосовуються традиційні формати електронних документів: PDF, XML, а також скановані копії.

Також діяльність ЕЦП передбачає доступ на основі електронного ID та підтвердження документів за допомогою електронного підпису.

Базові функції ЕЦП:

- заповнення та надсилання аплікаційних форм;
- відслідковування статусу процедури;
- синдикація контенту з інших урядових порталів;
- зберігання документів;
- доступ до реєстрів;
- статистична інформація;
- календар та база даних про події;
- дистанційне навчання тощо.

Хмарні технології у державних послугах

Хмарні обчислення привели до змін в економіці та стійкості послуг, що засновані на ІКТ. Відповідно, уряд повинен прийняти хмарні обчислення і надавати хмарні ресурси для користувачів у міру необхідності (за вимогою моделі доставки). Це викликано тенденцією, що ІКТ-інфраструктура державного сектора виросла за кілька десятиліть для задоволення потреб своїх користувачів. Це призвело до більш дорогої інфраструктури, яка перешкоджає урядам модернізувати і повною мірою використовувати останні технології. При застосуванні хмарних технологій в урядових процесах держава в повному обсязі не володіє ресурсами і всією системою. Це, скоріше, постійний та ітеративний процес розробки нових і вдосконалення існуючих функцій та послуг.

²⁸² Points of single contact. Research study [Electronic Resource] / Katarzyna Rzyszczyk, Tomasz Kawecki, Marcin Kraska — April 2011 — Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/spocs_en.pdf.

G-Cloud: бачення уряду Великобританії²⁸³

Згідно зі Стратегією хмарного уряду, уряд Великобританії планує використовувати послуги, що є загальними і управляються декількома організаціями. Загальні ресурси, інфраструктура, програмне забезпечення та інформація будуть надані через різні пристрої кінцевих користувачів, наприклад, ноутбуки, смартфони і т.д., корисність – з оплатою за фактом використання, з'єднання – через Інтернет. Це буде динамічна масштабована, гнучка служба. При застосуванні хмарних технологій уряд зможе легше використовувати і обмінюватися продуктами і послугами на основі ІКТ. Це означає зміну культури прийняття та виконання урядових рішень.

Хмарні технології стануть можливими через створення магазину урядових додатків. Він буде мати форму Інтернет-порталу, а також забезпечить відкритий ринок послуг, які зможуть бути закуплені, використані, прокоментовані та повторно використані в державному секторі.

Метою магазину уряду додатків (AppStore) будуть:

- забезпечення відкритої, видимої, прозорої платформи;
- створити “вітрину”, де всі відповідні державні ІКТ-послуги можна знайти;
- використання загальнодержавного сектора.

Магазин урядових додатків буде місцем, де організації державного сектора можуть отримати довірені послуги з різних джерел. Загалом магазин урядових додатків буде прагнути забезпечити складні, різноманітні послуги і дозволить користувачам легко знаходити, аналізувати, порівнювати, купувати, та змінювати послуги.

Переваги для уряду

- більш кастомізовані рішення – вибір кращих ІКТ-послуг та рішень, доступних для урядових організацій для відповідних завдань, коли вони їх потребують, без дублювання;
- гнучкість і свобода – можливість, при необхідності, для відомств і організацій легко змінити постачальника послуг, без тривалих закупівель і реалізації циклів;
- готовність і простота у використанні – комплексні рішення, які вже безпечні, продуктивні та якими легко управляти. Доступ до рішень “гібридних хмар”, які дозволяють ефективно використовувати “громадські” хмари, що будуть одночасно більш безпечними;
- низька вартість – послуги, які оплачуються на основі використання, що обумовлено сильною конкуренцією за ціною і якістю;
- конкурентний ринок – постійно зростатиме діапазон послуг, їхня якість і вартість.

Державні послуги

Урядова програма Великобританії визначила сім основних сервісів, які потребують застосування хмарних технологій:

²⁸³ UK Government Cloud Strategy [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : http://www.cabinetoffice.gov.uk/sites/default/files/resources/government-cloud-strategy_o.pdf.

1. Співпраця (SaaS): Департамент освіти.
2. Інфраструктура і платформа (IaaS і PaaS): Міністерство внутрішніх справ.
3. Електронна пошта (SaaS): Рада графства Ворвікшир.
4. Управління відносинами з клієнтом (SaaS): Британська рада.
5. Хостинг та управління онлайн- контентом (IaaS і PaaS): Урядовий цифровий сервіс, Департамент охорони здоров'я, митниця та інші.
6. Громадські хмарні сервіси: Картографічна служба.
7. Планування ресурсів підприємства (ERP): Урядовий цифровий сервіс.

Найкращі практики електронних послуг у країнах ЄС

Бельгія

eID: повне забезпечення всіх бельгійських громадян, створення eID для дітей (Kids-ID) і для іноземців, збільшенням числа додатків (наприклад підписання юридичних документів з eI (<http://eid.belgium.be/>)).

Найкращі практики:

- громадський персоналізований портал: <http://www.Mybelgium.be>;
- онлайн-заяви до поліції: <http://www.Policeonweb.be>;
- платформа з е-здоров'я: www.ehealth.fgov.be;
- фінансове досє: <http://www.Myminfin.be>;
- онлайн-форми (Валлонія): <http://formulaire.wallonie.be/index.jsp>.

Болгарія

Міністерство транспорту, інформаційних технологій і комунікацій оголосило про концепцію інтегрованих електронних послуг. Уряд Болгарії почав тестувати інтегровану веб-платформу надання 13 муніципальних і центральних державних послуг онлайн за адресою <http://portal.egov.bg>.

Чехія

CzechPOINT є прикладом успішної реалізації проекту електронного уряду, який широко використовується і цінується серед чеських громадян. Більше 3750000 документів було опубліковано через CzechPOINT до 01.09.2010 р. CzechPOINT допомагає державному управлінню для скорочення витрат держави і часу громадян, транспортних та інших витрат.

Найкращі практики:

- CzechPOINT <http://www.czechpoint.cz>;
- Збереження даних (Datove schranky) <http://www.datoveschranky.info>;
- Портал е-Правосуддя <http://portal.justice.cz/> або <http://obcanskyzakonik.justice.cz/ejustice/>;
- Податковий портал <http://eds.mfer.cz/>.

Данія

Під заголовком “Легкий онлайн-доступ до уряду” данський уряд, місцеві та регіональні органи влади Данії домовилися відзначати eDayз 1 листопада 2010 року. Мета eDayз – надати громадянам більш ефективні і гнучкі державні послуги в Інтернеті.

Нова версія данського цифрового підпису (NemID) була запущена 1 липня 2010 року. Вона надає громадянам та підприємствам більш зручний інтерфейс, надійний і гнучкий доступ до цифрового самообслуговування в державному і приватному секторах.

Найкращі практики:

- Центральна митна та податкова адміністрація, вебсайт самообслуговування <http://www.tastselvskat.dk/>;
- Національний громадський портал “МояСторінка”, borger.dk. <https://www.borger.dk/MinSide/> ;
- NemHandel (“ЛегкаТорівля”) <http://www.nemhandel.dk>;
- NemID (національний eID, доступний для використання у державних та приватних сервісах) www.nemid.nu.

Німеччина

Впровадження нової статті 91с Конституції Німеччини (Grundgesetz) для поліпшення управління ІТ між федеральним урядом і федеральними землями в таких важливих областях, як безпечні ІТ-інфраструктури та стандартизація. Нова стаття і її закони реалізації передбачали створення нової Ради з ІТ-планування. Цей орган включає представників федерального, земельного та місцевого рівнів для управління важливими ІТ-рішеннями.

Найкращі практики:

- Elster – електронна податкова декларація ;
- Цифровий архів зображень федерального архіву;
- Реєстр забруднювачів (PRTR) Федерального агентства з навколишнього середовища;
- Міністерство внутрішніх справ землі Бранденбург; міста та комунальний союз Бранденбурга;
- Maerker Brandenburg – громадський портал.

Естонія

Використання паралельно з ID-картою також і мобільного ID, створення рішень з е-здоров'я і перехід на цифрове телебачення.

Найкращі практики:

- Електронне завантаження річних звітів від підприємств: <https://ettevotjaportaal.rik.ee/>;
- Цифровий рецепт: http://www.haigekassa.ee/eng/digital_prescription;
- Камери фіксації швидкості й автоматична обробка порушень швидкості: <http://www.politsei.ee/en/nouanded/speedcameras/>.

Ірландія

Найкращі практики

- Доступ до послуг та інформації податкової інспекції: www.revenue.ie;
- Електронна реєстрація дій у земельному реєстрі Ірландії: <https://www.eregistration.ie/login.aspx>;
- Онлайн-сервіс для безробітних: www.losingyourjob.ie;
- Ініціатива Хартія споживача, чотириступеневий цикл консультацій, обов'язків, оцінок, повідомлень http://www.onegov.ie/eng/Quality_Customer_Service/.

Греція

Створення порталу Opengov.gr є найважливішою ініціативою, започаткованою урядом Греції, вказуючи на перехід до більш прозорого, відкритого управління, заснованого на участі громадян.

Найкращі практики:

- Центри громадських послуг www.ker.gov.gr;
- Публікація цифрових копій законів і президентських указів починаючи з 1976 р. Документи перебувають у відкритому доступі;
- Labs.OpenGov.gr є ініціативою групи з електронного управління та нових інформаційних технологій і зв'язку при канцелярії прем'єр-міністра, що працює в рамках відкритого уряду. Ця ініціативна група прагне проектувати електронні послуги на основі громадської участі та децентралізації.

Іспанія

Іспанський закон про електронний доступ громадян до державних послуг, затверджений у 2007 році, є одним з основних рушіїв реалізації електронного уряду в Іспанії. Цей закон визнає право на вибір електронного каналу для відносин між урядом і громадянами. Майже 100% національних урядових процедур мають електронну версію і 77% – на регіональному рівні.

Найкращі практики:

- @Firma – платформа для підтвердження електронного підпису і eID <http://www.epractice.eu/en/cases/afirma>;
- Платформа з інформаційного обміну <http://www.epractice.eu/en/cases/identityresidence>;
- Aporta – вебсайт для просування багаторазового використання інформації з державного сектора <http://www.aporta.es>;
- Red Tr@baja – національне агентство з працевлаштування <https://www.redtrabajo.es/>.

Італія

Comunica – з квітня 2010 року цей портал став єдиним способом для реєстрації фірми. Через цей портал компанія виконує запити до декількох адміністрацій, таких як фінансові агентства (Agenzia delle Entrate),

Інститут соціального забезпечення (INPS) та інші, що спрощує процедури і час.

Найкращі практики:

- AIA – інтегрований екологічний дозвіл. Міністерство охорони навколишнього середовища запровадило нову послугу з процедури отримання екологічного дозволу
<http://aia.minambiente.it/intro.aspx>;
- Цифровий цивільний суд – проект спрямовано на оцифрування цивільних судів для вдосконалення комунікацій між судами і юристами <http://www.processotelematico.giustizia.it> ;
- Referti ULSS 7 – приклад сервісу е-здоров'я. Наприклад, вебсайт ULSS Conegliano Veneto дозволяє побачити результати медичного огляду онлайн – після аутентифікації
<http://www.ulss7.it/magnoliaPublic/istituzionale/puntodi-contatto/rol.html> .

Латвія

- 1) Створення електронної ID карти;
- 2) Політика просування ІКТ як елементів спільного використання;
- 3) Розповсюдження урядової інформації в електронному вигляді;
- 4) Електронний каталог системи електронних закупок.

Найкращі практики:

- Єдина система подання заявок на вступ в університет
<https://www.latvija.lv/LV/LDV/EServiceDescription>;
- Директорія державних послуг (www.latvija.lv);
- Система електронних декларацій:
https://vidis.vid.gov.lv/Alr_user/Pages/Login.aspx;
- Система підтримки послуг для сільської місцевості:
<https://eps.lad.gov.lv/login>.

Литва

Литовська е-ID карта була випущена з 1 січня 2009 року. Вони є обов'язковими для всіх громадян старше 16 років, а також служать проїзним документом у всіх країнах ЄС. Карти е-ID відповідають специфікаціям європейської карти громадянина і містять сертифікат електронної ідентифікації та кваліфікований сертифікат електронного підпису. Інформаційна мережа для сільської місцевості (RAIN) є елементом поетапного розвитку широкопasmової інфраструктури із забезпечення широкопasmовими послугами литовських державних установ, громадян і підприємств у сільських районах.

Найкращі практики:

- Податкові декларації <http://deklaravimas.vmi.lt/PublicPages.aspx>;
- Пошук роботи: www.lldb.lt;
- Публічні бібліотеки: www.libis.lt;
- Портал електронних послуг www.evaldzia.lt.

Угорщина

Рамковий проект електронної публічної адміністрації був розпочатий з метою визначення стандартів, вимог та правил, які гарантують технічне забезпечення, моніторинг, управління проектами, IT-безпеку та застосування методології розробки платформи для розширення та функціонування електронного державного управління.

Найкращі практики:

- CIT4 – паспорти та посвідчення водія www.magyarorszag.hu;
- CIT1 – податки www.magyarorszag.hu; www.apenh.hu; www.pm.gov.hu;
- BUS4 – реєстрація нової компанії www.birosag.hu; <http://ceginformaciosszolgalat.irm.gov.hu/>.

Польща

SEKAP – електронна комунікаційна система публічної адміністрації – проект для муніципалітетів у Сілезії для створення середовища електронних державних послуг (<https://www.sekap.pl/home.seam?cid=29429>).

Найкращі практики:

- Сервіс послуг онлайн для преміум та застрахованих громадян <http://e-inspektorat.zus.pl/>;
- GEOPORTAL – портал геоданих і послуг <http://geoportat.gov.pl>;
- Система електронних податкових форм <http://www.e-deklaracje.gov.pl/>;
- Система електронного суду [www.e – sad.gov.pl](http://www.e-sad.gov.pl).

Норвегія

- 1) Створення національної інфраструктури для eID.
- 2) Широке використання eID для норвезьких громадян.
- 3) Створення спільної публічної IT-архітектури
- 4) Реалізація законодавства щодо використання відкритих стандартів у сфері ІКТ в державному секторі.

Найкращі практики:

- Повністю електронна система сплати податків і можливість оплати податку на прибуток в електронному вигляді для громадян і для отримання розрахунків через банківську систему: www.skatteetaten.no;
- MyID – захищений електронний ID: minid.difi.no;
- Система для середньої та вищої освіти: www.samordnaopptak.no;
- Платформа для надання урядових послуг онлайн: www.altinn.no.

Завдання 1.

Визначення можливостей для розвитку електронного громадянина

На основі данської Хартії е-громадянина провести аналіз електронних послуг, що надаються в ЄС та Україні.

1. Вибір каналу

Як громадянин я можу сам обирати, яким чином взаємодіяти з урядом. Уряд забезпечує багатоканальний доступ до послуг, тобто наявні усі канали зв'язку: пошта, телефон, електронна пошта, Інтернет.

Чи сайт пояснює як сконтактувати, відвідати, подзвонити, надіслати листа або електронне повідомлення?

Чи є єдиний телефонний номер або кол-центр?

Чи існують опубліковані керівництва, електронна пошта, і чи підтверджується отримання електронної пошти?

2. Прозорість державного сектору

Як громадянин, я знаю, куди звертатися для отримання офіційної інформації і громадських послуг. Уряд гарантує створення єдиного вікна державних послуг.

Чи існує каталог продуктів і послуг, який пояснює, як і де отримати ці послуги?

Чи є посилання або переходи на відповідні організації при подачі заяви на послуги, які надають інші агентства?

Чи сайт відповідає міжнародним стандартам доступності веб-сайтів (WCAG)?

3. Огляд прав та обов'язків

Як громадянин, я знаю, які послуги я маю право отримувати і на яких умовах.

Чи інформація надається систематично, тобто згідно з профілями, життєвими подіями чи цільовими групами?

Чи є можливість адаптувати загальну інформацію до ваших особистих потреб і обставин?

Чи здатні працівники кол-центру відповісти на запитання, що стосуються всього спектра послуг?

4. Індивідуальна інформація

Як громадянин, я маю право на отримання повної, актуальної і несуперечливої інформації. Уряд подає відповідну інформацію з урахуванням моїх потреб.

Чи можна підписатися на індивідуальне інформаційне обслуговування?

Чи є можливість перевірити і при необхідності особисто виправити свої дані?

Чи мають постійні відвідувачі пільги?

5. Зручні послуги

Як громадянин, я можу надати особисті дані один раз. Уряд ясно дає зрозуміти, які записи він має про мене і не використовує дані без моєї згоди.

Чи існуючі веб-форми дозволяють додавати файли?

Чи доступна інформація не запитується знову, замість попередньо заповнених бланків?

Чи існують в організації особисті Інтернет-сторінки?

6. Зрозумілі процедури

Як громадянин, я можу легко взнати, як працює уряд, і моніторити його процеси. Уряд інформує мене про процедури, в яких я беру участь шляхом відстеження та моніторингу.

Чи існує чітка місія, і чи база даних юридичних або договірних рішень наявна онлайн?

Чи процедури чітко описані і пояснені?

Відстеження і моніторинг доступні при подачі заявки або запиту?

7. Довіра і надійність

Як громадянин я припускаю, що уряд компетентний в електронному середовищі. Уряд гарантує безпеку управління ідентифікаційними даними і надійність зберігання електронних документів.

Чи декларація про конфіденційність чітко вказує, які заходи вживаються для запобігання зловживанням даними?

Чи можливі електронні платежі?

Чи можна використати цифровий підпис?

8. Уважна адміністрація

Як громадянин, я можу пропонувати ідеї щодо вдосконалення та подавати скарги.

Уряд компенсує наслідки помилок і використовує інформацію зворотного зв'язку для поліпшення своїх продуктів і процедур.

Чи опубліковано сертифікат якості, і чи вказано рівні обслуговування?

Чи є можливість подавати скарги в електронній формі?

9. Підзвітність і контроль

Як громадянин, я можу порівнювати, перевіряти і вимірювати результати діяльності уряду. Уряд активно надає порівняльні дані про свою діяльність.

Чи організації публікують свої показники?

Чи опубліковані річні звіти в Інтернеті, і чи написані вони в популярній формі?

Організація бере участь у відповідних системах тестування?

10. Участь і розширення прав і можливостей

Як громадянин я запрошений до участі в прийнятті рішень і в просуванні своїх інтересів. Уряд підтримує розширення прав і можливостей і гарантує наявність необхідної інформації й документів.

Чи громадян запрошено до участі в прийнятті рішень?

Чи можна зареєструватися як член панелі опитування?

Чи існують інтернет-форуми і блоги?

Завдання 2.

Дослідження електронних послуг країн ЄС

Використовуючи дані порталу eractice.eu (розділ Cases) або ourservices.eu, проаналізувати проект електронних послуг в ЄС. Для оцінки можна використовувати 10 принципів дизайну електронних послуг (Великобританія) та список електронних послуг для громадян і бізнесу.

Чи існує аналог цієї послуги в Україні? Якщо ні, опишіть ваші рекомендації щодо створення такого ресурсу. Якщо так, в чому відмінність українського сервісу.

Глава 3.6.

Розвиток місцевого електронного врядування в ЄС

Розвиток муніципальних електронних порталів, системи залучення громадян, голосування, збір документів і відгуків.

Необхідність створення місцевих електронних ресурсів

Використання ІКТ на рівні управління регіонами та містами почали розглядати як невід'ємну складову стратегій електронного врядування з 2002 р. Зокрема, британська стратегія розвитку локального електронного врядування розглядає ІКТ як елемент вдосконалення державних послуг та підвищення рівня місцевого самоврядування:

- планування розвитку громади на основі використання нових технологій;
- пошук найкращих рішень за участі місцевих громадян;
- зрозуміла і прозора оцінка для вдосконалення місцевих державних послуг.

Фактично, технології електронного врядування перетворюють систему державного управління. У Європі процес прийняття рішень особливо наближений до участі громадян, від 50% до 80% рішень приймаються за участі громадян, а більшість цих рішень впроваджуються на локальному рівні. Відповідно, міста ЄС отримують певну “автономію” і потребують розвитку необхідних компетенцій, в тому числі технологій для вдосконалення зворотного зв'язку з громадою.

Більшість міських адміністрацій у країнах ЄС перебувають у процесі переходу від традиційних моделей місцевої адміністрації до моделі електронного “єдиного вікна”. Ядром цієї моделі є визначення громадян як центру дій адміністрацій і, відповідно, створення і супровід організацій, орієнтованих на громадян і здатних врахувати і зрозуміти їхні потреби. Тобто система місцевого електронного управління повинна бути проактивною, а не реагувати на наслідки.

Провідні ІТ-компанії розробляють свої моделі електронного управління для міст. Наприклад, корпорація *Майкрософт* розробила концептуальну чотирирівневу модель для порівняння процесів операційної діяльності, реалізованих органами регіональної / муніципальної влади, і технологічних рішень, які допоможуть їх вирішити. Платформа “Електронний регіон/місто” – це інфраструктурна ІТ-платформа, що забезпечує реалізацію функцій адміністративного управління на регіональному та муніципальному рівні згідно з сучасними вимогами взаємодії влади та інформаційного суспільства. Інфраструктурні рішення платформи забезпечують:

1. Інтеграцію даних / документів.

2. Комунікації між працівниками.
3. Безпеку зберігання та обміну даними.
4. Спільну роботу працівників.
5. Інтегровуєбельність.

Рівень 1. “Ключові компетенції органів влади”

Незважаючи на те, що регіональні і муніципальні органи влади по всьому світу працюють в різних умовах і на різних рівнях, проблеми, з якими вони стикаються, дуже схожі. Платформа Microsoft “Електронне регіон/місто” була спроектована, щоб допомогти вирішити наступні завдання:

- підвищення якості послуг, що надаються клієнтам (громадянам та бізнесу);
- підвищення експлуатаційної ефективності, пов'язаної з необхідністю працювати більш ефективно з метою надання більшої кількості послуг при скороченні загальних витрат;
- поліпшена відповідність вимогам і звітність;
- ефективне використання технологій;
- турбота про довкілля;
- підтримка місцевої економіки;
- надання соціальної допомоги;
- підвищення освітніх стандартів;
- ефективна міжвідомча взаємодія;
- підвищення продуктивності праці службовців.

Рівень 2. “Люди і процеси”

Обслуговування громадян, контроль витрат, управління бюджетом та досягнення інших цілей – все це виконують не організації, а конкретні люди. Інвестиції в працівників розширюють можливості організації.

Потреби громадян в обслуговуванні

Ідеальним “образом” органів державного управління для громадян, як правило, вважається обслуговування громадян за принципом “одного вікна”. Цей підхід має на увазі єдиний інтерфейс для пошуку інформації та виконання процедур, а також необхідну підтримку громадян у використанні цього процесу. У реальності це досягається за рахунок створення пунктів універсального обслуговування для індивідуальних контактів, центрів для обробки телефонних або електронних запитів, а також Інтернет-порталів самообслуговування. Для надання послуг, орієнтованих на клієнтів, потрібно, перш за все, враховувати потреби громадян, а також необхідні технології та вимоги до оптимізації обслуговування. З погляду громадян, органи влади повинні запровадити платформу з наступними можливостями:

- представлення держави в цілому для спрощення взаємодії з складною системою її функціонування;
- забезпечення безпеки інформації та недоторканності приватного життя громадян;

- підтримка доступу через кілька інтерфейсів, у тому числі Інтернет, мобільні телефони, засоби інтерактивної мовної взаємодії (IVR) або особисті контакти;
- надання інформації з урахуванням конкретних потреб клієнта;
- наявність дієвих інструментів, що забезпечують транзакції;
- можливість технічної підтримки громадян, реалізована ще на етапі розробки рішення, що дає користувачам доступ до довідкових ресурсів для отримання необхідної допомоги;
- відповідність вимогам громадян до доступності послуг та інформації;
- надання альтернативних способів обслуговування населення.

Потреби бізнесу в обслуговуванні

З погляду бізнесу, адміністрації повинні впровадити платформу для забезпечення наступних можливостей:

- спрощені процеси взаємодії (пряма інтеграція бізнес-систем підприємств із системами державного і муніципального управління забезпечить основні переваги оптимізації взаємодії);
- скорочення часу, необхідного для вирішення адміністративних питань;
- надання своєчасної й точної інформації;
- допомога у створенні позитивного іміджу економічно активного населення з метою залучення внутрішніх інвестицій.

Потреби обраних представників в обслуговуванні

Для того щоб мати підтримку громадян і користуватися нею в подальшому, дуже важливо бути здатним викласти широкій аудиторії політичну позицію і швидко оцінювати реакцію. Широке використання технологій веб 2.0 депутатським корпусом, виборцями і користувачами послуг також сприяє поширенню електронної демократії – можливості консультування і використання влади ініціативних груп для здійснення впливу на обраних чиновників. До основних технічних потреб депутатів входять наступні:

- своєчасний доступ до достовірної інформації;
- консолідовані представлення розрізаних даних, корисні для прийняття політичних рішень;
- управління доступом і захист інформації з метою забезпечення конфіденційності комунікацій;
- канали зв'язку для взаємодії з громадянами і підприємствами та запиту необхідних відомостей.

Потреби в обслуговуванні працівників регіональних і муніципальних органів влади

У сферу відповідальності місцевих адміністрацій входить планування та виконання місцевих бюджетів, розвиток місцевої економіки, підтримка малого бізнесу, підвищення якості надання послуг населенню, а також багато інших послуг. Основні технічні питання, з якими їм доводиться стикатися, включають:

- більш ефективно надання послуг;
- підвищення якості обслуговування населення;

- інтеграція служб окремих підрозділів і установ;
- використання технологій для підвищення якості надання послуг.

Для надання більш ефективних послуг необхідно мати уявлення про те, де ці послуги можуть бути оптимізовані. Без збору інформації та аналізу ключових показників продуктивності дуже складно оцінити вплив змін на якість надання наявних послуг. Для виявлення областей, в яких можна підвищити ефективність або продуктивність праці службовців, дуже корисними можуть виявитися методики управління продуктивністю.

Рівень 3 “Додатки”

Шаблони процесів операційної діяльності

Корпорація “Майкрософт” сформулила список програм, які можуть допомогти регіональним і муніципальним відомствам та службам у реалізації плану швидкого розвитку. Для реалізації було визначено три типи шаблонів:

- готові приклади шаблонів адміністративних регламентів, які можуть бути застосовані в рамках діяльності працівників адміністрації та муніципальних служб;
- приклади шаблонів адміністративних регламентів, які потрібно налаштувати згідно з організаційними потребами установи. У цьому випадку шаблон може вимагати зміни, доробки або реконфігурування діяльності установи;
- для третього типу шаблонів можуть знадобитися значні зміни як самих шаблонів, так і адміністративних регламентів замовника.

При створенні шаблонів додатків необхідно визначити загальні процеси, актуальні для декількох замовників. Як вхідні дані для визначення загальних регламентів використовуються реальні процеси.

Архітектура рішень платформи “Електронний регіон / місто”

Платформа “Електронний регіон/місто” розроблена з урахуванням вимог органів управління різних рівнів зрілості.

- малі установи з обмеженим набором технічних ресурсів;
- невеликі відомства, які ставлять за мету оптимізацію внутрішніх процесів і взаємодію з обмеженим числом громадян;
- великі відомства з комплексними вимогами, технологічними можливостями та інтенсивними бізнес-процесами.

Державні й муніципальні відомства можуть переходити з одного рівня моделі на інший, не обов'язково в лінійному порядку. Мета більшості програм електронного уряду у світі полягає в переході від базової наявності послуг до використання технологій, що сприяють трансформації організаційних процесів. Рівня трансформації часто досягти набагато складніше, ніж рівня технологій.

Рівень 4. “Технології”

На наступному рівні “Майкрософт” включив продукти, які можна розглядати як “підсистеми”, до них додаються шаблони служб додатків

для створення реальних рішень. Основний рівень – це забезпечення інфраструктури для базових технологій, підвищення ефективності бізнесу і додатків. Аналіз базової IT-інфраструктури допомагає організаціям визначити поточну ситуацію і приступити до створення більш безпечної, гнучкої, добре керованої і легко масштабованої базової IT-інфраструктури, що дозволяє скоротити витрати на IT, ефективніше використовувати IT-ресурси і перетворити IT-інфраструктуру в стратегічний актив організації. Все це дозволяє органам влади знизити сукупну вартість володіння IT.

Компанія *IBM* розробила концепцію *SmarterPlanet* для впровадження інтелектуальних інформаційних систем в управління водним господарством, транспортними проблемами, будівництвом. Складовою частиною ініціативи є проект *SmarterCities*, присвячений проблемам ефективного управління містом як складною системою, роботу якої необхідно координувати та оптимізувати. Для цього пропонується створити Центр управління містом за такими напрямками, як: адміністрування, транспорт, енергія, вода ЖКГ, безпека, державні послуги, освіта та охорона здоров'я²⁸⁴.

В основі системи Розумного міста три основних блоки:

1. Автоматизація: можливість виміряти і побачити стан будь-яких компонентів господарства

- датчики, що забезпечують управління енергокористуванням;
- управління критичним обладнанням використовується на транспорті, в системах водорозподілу та видалення відходів для запобігання відключенню електроенергії і аваріям;
- цифрове відеоспостереження для захисту громадських будівель і транспортної інфраструктури та захисту громадян у місцях громадського користування;
- орієнтованість в обстановці в реальному часі для ефективності.

2. Взаємодія: люди, системи та компоненти можуть взаємодіяти будь-якими зручними способами

- доступ для громадян у будь-який час і в будь-якій точці;
- динамічна інформаційна підтримка для підвищення ефективності мобільних державних службовців;
- обмін критичною інформацією з іншими організаціями для прийняття ключових рішень;
- спільна робота з державними органами і спільнотою в цілому.

3. Прогнозування: можливість аналізу інформації з багатьох джерел для своєчасного прогнозу і оптимального реагування

- об'єднання та аналіз інформації в реальному часі для забезпечення громадської безпеки;
- оцінка тенденцій для міського планування та розробки політики;
- оцінка результатів соціального забезпечення для підвищення економічного добробуту громадян та спільноти;

²⁸⁴ Галицкий А. Разумный Город. Использование глобальной конкурентоспособности города / Андрей Галицкий [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : [https://www.ibm.com/ru/events/presentations/11kn/Galitsky_Smart%20City,%20%20Nov%2024%20\(plenary\).pdf](https://www.ibm.com/ru/events/presentations/11kn/Galitsky_Smart%20City,%20%20Nov%2024%20(plenary).pdf).

- виявлення шахрайства для забезпечення належного використання державних фінансових ресурсів.

В результаті утворюється інтелектуальне управління, яке включає: моделювання, вимірювання, моніторинг і управління.

Таблиця 3.8
Елементи операційного центру Розумного Міста

МІЖВІДОМЧИЙ ОПЕРАЦІЙНИЙ ЦЕНТР	Геоінформаційна система (ГІС)	Геопросторові дані
	Управління фінансами	<i>Звіти, аудит</i>
	Міське планування	<i>Показники ефективності</i>
	Управління інцидентами	<i>Дані про активи, наряди, графіки обслуговування</i>
	Регулюючі органи	<i>Звіти, штрафи, дозволи</i>
	Управління активами	<i>Дані про активи, наряди, графіки обслуговування</i>
	Зовнішні джерела даних	<i>Бюджет, економія витрат</i>
	Прогнозування	<i>Дані про події, контроль</i>
	Бізнес-аналіз/звітність	<i>Звіти, тенденції</i>
	Соціальні джерела інформації	<i>Результати пошуку, масове повідомлення</i>
	Портал для громадян	<i>Масове повідомлення</i>
	Міський контакт-центр	<i>Інформація про поточну ситуацію</i>
	Телефон	<i>Інтерактивне голосове обслуговування</i>
	Мобільний доступ	<i>Нагадування, рекомендації</i>
	Інформаційна панель	<i>Нагадування, управління</i>
	Метеорологія	<i>Попередження про непогоду</i>
Водопостачання, Енергетика, Транспорт, Будівлі, Екологія, Послуги, Безпека	<i>Повідомлення, нагадування, рекомендації</i>	

Елементи інтелектуального управління містом

Зворотний зв'язок, управління збором даних;
Керівні впливи і зміна політики
з метою зміни поведінки системи



Збір даних
інтеграція даних
Оперативна аналітика,
порівняння поточних показників
з історичними.
Моделювання та аналіз
з метою отримання з даних
інформації для підтримки
прийняття рішень



Рис. 3.11. Властивості Загальноміського центру оперативного управління

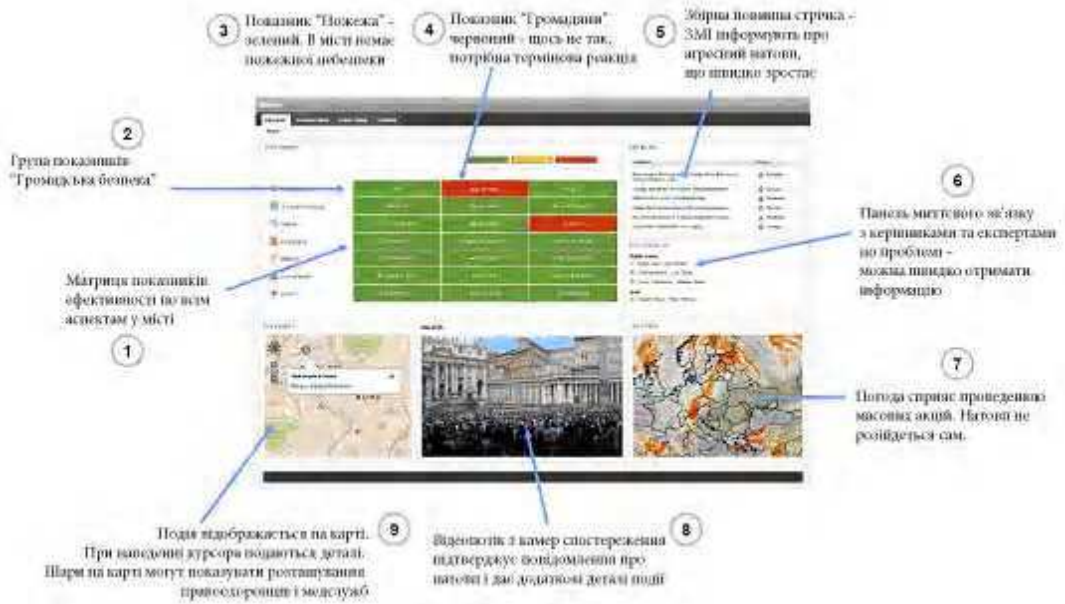


Рис. 3.12. Планування, моніторинг і реакція події в місті – приклад екрана робочого місця чиновника (або оператора)

Розумний операційний центр є базою для рішень ІВМ для Розумних Міст.

Інтелектуальний транспорт

- Удосконалене керування
- Оптимізація пропускну здатності
- Поліпшення транспортного досвіду

Інтелектуальне водопостачання

- Аналіз використання води та моделей споживання
- Передбачення відмов і превентивне обслуговування
- Оптимізація обслуговування і зниження витрат

Громадська безпека

- Моніторинг, передбачення, запобігання кризовим ситуаціям
- Автоматичний аналіз відеопотоків і виявлення небажаних подій
- Аналіз даних з метою виявлення потенційно небезпечних ситуацій з метою здійснення превентивних дій

Рішення транспортних задач – ключова тема для сучасних великих міст

Транспорт є основною комунікаційною інфраструктурою, що забезпечує людську діяльність. Зростання міського населення, підвищення його мобільності і концентрація ділової активності у великих містах підвищують залежність від транспорту і зростання потреб у перевезеннях і високій завантаженості існуючої інфраструктури. Рішення

міських транспортних завдань лежить в контексті трьох предметних областей та підтримується Інтелектуальною транспортною системою:

Організація

- міська організація в галузі управління транспортом;
- міське законодавство і нормативи у галузі регулювання транспорту;
- генеральний план будівництва міста.

Технології

- засоби збору інформації про рух і транспортні одиниці;
- засоби аналізу та прогнозування дорожньої ситуації;
- засоби інформування та координації учасників руху;
- засоби динамічного управління режимами регулюючих елементів інфраструктури;
- засоби оплати паркування і в'їзду в платні зони;
- засоби планування розвитку та організації транспортної системи.

Інфраструктура

- дорожня мережа і розв'язки;
- регулюючі елементи дорожньої мережі та паркувальні зони;
- міський громадський транспорт.

Розумний транспорт: можливість оптимізації дорожнього руху, зменшення заторів і сприяння зміні поведінки учасників

- забезпечення динамічного й активного життєвого циклу ресурсів та управління технічним обслуговуванням;
- підвищення надійності транспортних ресурсів за рахунок моніторингу та відстеження за допомогою датчиків.

Керування транспортними ресурсами

- застосування аналітичних можливостей, таких як інструмент прогнозування руху, для надання інформації про ситуацію в реальному часі;
- надання інформації в режимі реального часу через Інтернет, кишенькові комп'ютери, мобільні пристрої і т.п.;
- оптимізація маршрутів та надання звітів про роботу в рамках системи для допомоги в управлінні попиту і можливостями.

Управління транспортною інформацією

- автоматичний збір плати через GPS, номерні знаки, ретранслятори;
- впровадження схем плати за затор в русі і за пробіг з динамічними можливостями тарифікації;
- збір за затор в русі або податок на пробіг транспортних засобів.

Інтеграція оплати різних видів транспорту

- створення системи автоматизованого збору плати за проїзд з урахуванням переваг клієнтів, наприклад, через смарт-картки, кредитні карти і т.п.;
- створення універсальних / інтегрованих транспортних рахунків для клієнтів, що користуються різними видами транспорту;

- надання білінгових послуг для клієнтів і перевізників, які користуються різними видами.

Основні компетенції і системи ІВМ у сфері ІТС

Мультимодальні перевезення

- єдина смарт-карта для оплати всіх видів транспортних послуг;
- єдиний обліковий запис користувача транспортних послуг;
- оптимізація мережі мультимодальних перевезень;
- управління транспортної інформацією.

Система управління транспортною інформацією

- надання інформації учасникам дорожнього руху в режимі реального часу;
- система прогнозування трафіку;
- система управління транспортними активами міста;
- система візуалізації трафіку.

Управління попитом

- оплата проїзду по мостах і швидкісними трасами;
- мережі платних доріг;
- зменшення заторів за рахунок оплати;
- ціно- та податкоутворення на основі реального використання;
- паркування.

Рекомендації з розвитку транспорту

- розробка дорожньо-транспортної стратегії і дорожньо-транспортного планування;
- розробка моделі зрілості дорожньо-транспортної системи;
- оцінка наявних дорожньо-транспортних активів та оптимізація їхнього використання;
- розрахунок витрат на реалізацію транспортної стратегії.

Розумне управління громадською безпекою

Надання інформації в реальному часі і підвищення обізнаності про ситуації, пов'язані з громадською безпекою, дозволяє краще захищати людей, майно та інфраструктуру.

Управління діями у надзвичайних ситуаціях

- підтримка управління діями у надзвичайних ситуаціях та планування з охопленням різних юрисдикцій;
- можливість спільного планування та дії для географічно розподілених груп.

Спостереження

- підвищення точності і надійності відомостей про події завдяки їхньому запису на відео;
- підвищення обізнаності про ситуації за рахунок отримання інформації в реальному часі за допомогою об'єднаних в мережу відеосистем.

Ідентифікація, схвалена урядом

- захист від загроз і атак;
- виконання вимог нових законів про послуги, ідентифікацію та конфіденційність.

Інтегровані інтелектуальні функції

- інтелектуальний аналіз структурованих і неструктурованих даних з метою пошуку точок дотику;
- ідентифікація особи та її мережі за рахунок розширеного аналізу об'єктів;
- підтримка інтегрованої системи управління поліцейською документацією;
- центр управління поліцейською інформацією в реальному часі;
- підвищення якості даних і їхнього своєчасного надання керівникам і працівникам служб швидкого реагування;
- інтеграція розрізненої інформації з метою її єдиного і точного представлення.

Управління державною аналітикою і продуктивністю

Можливість поліпшення обслуговування громадян за рахунок прогнозуючої аналітики та управління продуктивністю.

Моніторинг та вимірювання продуктивності

Використання наявних ресурсів для надання інформації в системі показників, яка показує статус, тенденції, відносини і взаємозалежності. Допомогає відповісти на запитання “Як у нас йдуть справи?”.

Аналіз і звіт про продуктивність

Звітність і аналіз дозволяє глибше відслідковувати тенденції і отримувати деталізований аналіз, аналітику та звіти, які допомагають пояснити причини виникнення тенденції. Допомогає відповісти на запитання “Чому?”.

Планування необхідних результатів

Забезпечення динамічної та превентивної прогнозуючої здатності краще планувати майбутні дії щодо запобігання злочинності, вимоги соціального забезпечення, економічного розвитку і прогнозування податкових надходжень.

Прогнозування тенденцій і потреб

Планування можливостей дозволяє отримувати інформацію і за рахунок перебудови ресурсів та бюджетів і виконання сценаріїв “що якщо” виконувати програми та дії згідно з планом. Допомогає відповісти на запитання “Що нам слід робити?”.

Приклади реалізованих проектів

Впровадження в *Стокгольмі* інтелектуальної системи оплати проїзду в центрі міста сприяло зменшенню інтенсивності руху на 20%, скороченню викидів на 40% і збільшенню щоденного числа пасажирів громадського транспорту на 40 тис. осіб.

Мадрид розробив нову систему швидкого реагування, що збирає дані про виклики екстрених служб і негайно повідомляє відповідні органи, до числа яких входить поліція, служба швидкої медичної допомоги та пожежна служба. Результатом впровадження цієї системи стало зменшення часу реагування на 25%.

Голландське міністерство громадських робіт і управління водопостачанням впровадило першу дистанційну систему постійного моніторингу дамб, які захищають країну від повеней. Даний проект здійснює понад 32 мільйони вимірювань для аналізу в реальному часі.

Ірландський морський інститут здійснив національний проект дослідження інфраструктури “Розумна бухта Голуей”, який включає мережу буїв, кабелів на дні моря та іншу інфраструктуру. Для отримання аналітичних даних в реальному часі використовується інноваційний користувальницький інтерфейс і передові механізми візуалізації даних.

Trafikselskabet Movia: реформована структура уряду Данії для миттєвого розрахунку 48 окремих бюджетів при зміні маршрутів, цін на пальне і пасажиропотоку, надання платникам податків більш якісних послуг

Розвиток електронних технологій в містах ЄС

Загалом у ЄС існує декілька програм з розвитку інформаційних технологій в управлінні містами. Наприклад, **CITY PROTOCOL** як глобальна робоча група для всіх країн світу (в тому числі ЄС) створена з метою стійкого екологічного, економічного, соціального розвитку міст на основі ІКТ. Європейська платформа для інтелектуальних міст (**EPIC**) поєднує інновації екосистемних процесів, повністю досліджені і перевірені сервісні додатки електронного уряду і нові технології хмарних обчислень для створення першої масштабованої та гнучкої паневропейської платформи для інноваційних, орієнтованих на користувачів державних послуг. Лабораторії допоможуть окремим державним адміністраціям використовувати можливості Web 2.0 і майбутні напрями політики для розробки та надання послуг, орієнтованих на громадян і бізнес. Хмарні обчислення частіше допомагають приватному сектору для скорочення витрат, підвищенню ефективності роботи.

Проект **SMARTIP**. Ідея проекту полягає у розробці спектра технологій, орієнтованих на користувачів, особливо тих технологій, які розроблені для розширення можливостей “розумних” громадян, які в змозі використати і спільно виробляти інноваційні Інтернет-послуги в рамках нових “розумних” міст. Мета проекту полягає в тому, щоб створити відкриті платформи для спільного виробництва Інтернет-послуг, що орієнтовані на громадян в п'яти містах: Манчестері, Генті, Кельні, Болоньї і Оулу.

Проект мережі розумних периферійних міст (**PERIPHERIA**) спрямований на розгортання Інтернет-платформ та інноваційних послуг

для заохочення сталого способу життя у “розумних” периферійних містах Європи.

Проект створення розумних міських екосистем і е-послуг (**PEOPLE**) спрямований на прискорення розвитку розумних міст через швидке впровадження і розгортання інноваційних Інтернет-послуг, щоб вирішувати основні проблеми міст²⁸⁵.

Ініціатива **SMARTCITIES**²⁸⁶ орієнтована перш за все на стратегії розвитку міст як розумних регіонів, що взаємодіють зі своїми метрополіями. В рамках цього підходу зростає важливість гнучкої комунікаційної інфраструктури для розвитку людського потенціалу і освіти, отже, економічної стійкості міст та регіонів. В результаті, поняття “розумне місто” використовується в багатьох європейських містах: Амстердамі, Единбурзі, Ліоні, Малазі, Сантандері, Манчестері, Кельні, Болоньї, Генті та інших.

Единбург **Що таке Smart City?**

Smart City стосується використання ІКТ для зміни способу організації та надання міською владою ефективних та дієвих послуг. Smart City зосереджене на п'яти темах:

1. Обслуговування клієнтів – клієнти отримують своєчасну та ефективну доставку комплексних послуг новими та існуючими каналами, наприклад, через веб-сайт і контакт-центр.
2. Безперервне вдосконалення і ефективна робота – використання ефективних методів роботи, розгортання технології для надання більшої кількості послуг з меншими витратами. Прикладами цього є електронні закупівлі.
3. Партнерство – Рада ефективно працює зі своїми партнерами по службі, щоб найкраще використовувати ресурси і надавати безконтактні громадські послуги населенню Единбурга.
4. Активна громадянська позиція – створення середовища, для легкого залучення громадян і впливу на Раду, а також послуги, наприклад портал з планування.

²⁸⁵ Open Cities. D2.2.21 New Trends for Smart Cities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://opencities.net/sites/opencities.net/files/content-files/repository/D2.2.21%20New%20trends%20for%20Smart%20Cities.pdf>.

²⁸⁶ Smart citizens in smart cities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smart-ip.eu/cases/manchester/how-we-use-ict/>.

Amsterdam Smart City [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.amsterdamsmartcity.nl/#/en>.

Amsterdam Smart City Stories [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://issuu.com/amsterdamsmartcity/docs/smart_stories.

Lyon, a smart city. Lyon, an intelligent and sustainable city [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.business.greaterlyon.com/lyon-smart-city-france-europe.346.0.html?&L=1>.

Malaga Smartcity [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smartcitymalaga.es/>.

SmartSantander [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smartsantander.eu/>.

Southampton Smartcities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.southampton.gov.uk/living/smartcities/>.

5. Максимізація можливостей для всіх – Рада є лідером зі створення електронних можливостей для громадян та громадських організацій.

Рекомендації зі створення локального порталу

Розробка локального порталу для органу влади в цілому збігається з процесом розробки будь-якого веб-сайту. Польські дослідники Б.Лукасік-Маковська і І. Сала визначили 20 етапів у процесі створення веб-порталу для місцевих органів влади²⁸⁷, а саме:

- Вибір концепції:
 1. Ініціатива створення ресурсу.
 2. Мета сервісу.
 3. Цільова аудиторія ресурсу.
 4. Функції і наповнення ресурсу.
 5. Категорія сервісу.
- Проектування:
 6. Виконавці проекту.
 7. Вибір технології.
 8. Навчання працівників.
 9. Категоризація інформації.
 10. Розробка навігації.
- Реалізація:
 11. Створення компонентів, структури, шаблонів сервісу.
 12. Редагування інформації.
 13. Графічне оформлення.
 14. Тестування прототипу.
 15. Визначення правил використання.
- Підтримка:
 16. Актуалізація інформації.
 17. Захищеність інформації.
 18. Моніторинг інтересів.
 19. Адміністрація доступу.
 20. Вдосконалення або перепроєктування сервісу.

У рамках проекту **SmartCities** було сформульовано набір рекомендацій щодо використання технологій, а саме:

Со-дизайн

Со-дизайн описує процес залучення зацікавлених сторін у процес проектування і дизайну. *Діяльність, де користувачі планованої нової системи активно співпрацюють для (а) визначення того, що повинна*

²⁸⁷ Łukasik-Makowska B., Sala J. Portal lokalny. 20 kroków do użytecznego serwisu internetowego gminy, regionu, miejscowości [Electronic Resource]. / Barbara Łukasik-Makowska, Jolanta Sala — Fundacja Wspomagania, Wsi Warszawa, 2011. — 184 p. — Mode of access : URL : http://www.witrynowiejska.org.pl/images/25701_20_krokow.pdf

робити система (постановка завдання), (б) процесу розвитку і (в) визнання результатів.

В цьому процесі сегментація клієнтів та розуміння роботи споживачів сприяють утворенню ефективних пріоритетів і цільових груп, наприклад, для початку спільного проектування процесу.

Картування дій споживача може комбінувати методи сегментації клієнтів та розуміння роботи з процесами бізнес-оптимізації. Спосіб враховує досвід обслуговування клієнтів і спрямований на поліпшення проекту. Втім, залучення громадян до процесу проектування створює значні труднощі у зборі ідей і перетворення їх у дії.

Дизайнерське мислення представляє собою корисний спектр методів для об'єднання громадян (як споживачів) і муніципальних службовців (як постачальників), щоб працювати для виявлення проблем, які необхідно вирішити – уникнення бути спійманим в пастку зумовленого “рішення”, які ніколи не можуть бути дійсно використані.

Є чотири аспекти спільного проектування:

1. Участь: со-дизайн є спільною дією.
2. Розвиток: со-дизайн є процесом розвитку.
3. Власність і влада: со-дизайн зміщує владу в процесі, створюючи основу, яка визначає і підтримує необхідний баланс прав і свобод між учасниками
4. Результати і наміри: діяльність у со-дизайні ґрунтується на результаті.

Створення муніципальної ІКТ-архітектури

Діяльність е-уряду включає надання громадянам і організаціям відповідних електронних послуг, які поставляються автоматизованими процесами за підтримки інформаційних і комунікаційних технологій. Відповідно, організація, яка надає послуги повинна мати можливість управляти цими технологіями через підрозділи і посадових осіб, які відповідають за розвиток бізнес-процесів та ІКТ. Ця галузь управління може бути посилена і зміцнена за допомогою архітектури: бізнес-архітектури, архітектури інформаційних систем, технологічної архітектури.

Поняття і значення архітектури

Мета процесу архітектури полягає в перетворенні вимог клієнта в серію описів, які дозволять іншим реалізувати вимоги замовника в майбутньому (тобто для розуміння процесів і матеріалів, необхідних для побудови). Ця архітектура ІКТ складається з набору формальних описів структурних та поведінкових властивостей інформаційної системи, разом з описом того, як вона може розвиватися і адаптуватися в майбутньому. Проект архітектури ІКТ включає в себе низку послідовних кроків, від визначення вимог до фактичної реалізації кінцевого продукту, наприклад, е-послуг.

Таблиця 3.10

Метамодель архітектури ІКТ

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ		
Орієнтація на послуги		
Інтер операбельність: відповідність архітектури юридичним, організаційним, семантичним, технічним нормам	Бізнес-архітектура	Інформаційна безпека: Доступність, Інтеграція даних, Конфіденційність
	Архітектура інформаційних систем	
	Технологічна архітектура	

Вдосконалення бізнес-процесів і надання кращих е-послуг

Кожен муніципалітет хоче розвивати свій бізнес, підвищити продуктивність своєї щоденної оперативної роботи і якості наданих нею послуг. Бізнес-процеси – це оперативна діяльність з надання продукції та послуг, з або без “е” (електронна/цифрова підтримка). Кожна організація складається з професійних працівників, які виконують бізнес-операції, використовуючи різні ресурси і з різним рівнем підтримки інформаційних технологій (ІТ).

Е-послуги – це адміністративні процеси, які дозволяють урядам і муніципалітетам надавати через веб-сайти послуги для своїх клієнтів (громадян, відвідувачів, компаній та інших державних установ). Е-послуги дозволяють клієнтам взаємодіяти з муніципалітетами через Інтернет, громадяни можуть задавати запитання, отримувати відповіді та інформацію про урядові постанови, отримувати офіційні урядові документи, файлові додатки, платити податки і рахунки, отримувати платежі та інші електронні послуги, які зазвичай постачаються муніципалітетами.

Уряди приділяють багато уваги електронним послугам як способу підвищення якості надаваних послуг. Відповідно, важливо аналізувати використання ІКТ та ефективність ділових процесів у державних організаціях з метою підвищення якості послуг.

Кейс: місто Ліллесанд використовує процеси розробки електронних послуг

У місті Ліллесанд (Норвегія) проводиться робота з розширення використання цифрових форм для спрощення доступу громадян до послуг та їхньої взаємодії з муніципалітетами при зниженні

адміністративного тягаря на своїх працівників. Муніципалітет описав і визначив 20 бізнес-процесів, більшість з них можна оцифрувати. В результаті місто отримало муніципальний сайт, де громадяни можуть отримати доступ до своїх досьє, а також бачити статус своїх запитів і додатків. Ця служба відстеження була створена за рахунок опису та реінжинірингу процесів, пов'язаних з цифровими формами, одночасно із спеціально розробленими базами даних і інтеграції електронних архівів і публікації по різних каналах. Більша частина спілкування громадян із муніципалітетом нині здійснюється через цифрові форми, оскільки це вимагається адміністративними процедурами діяльності муніципалітету.

Клієнти

Клієнти відіграють ключову роль у поліпшенні електронних послуг. Вони беруть участь у бізнес-процесі – наприклад, запускаючи процес, коли вони відправляють онлайн-запити через сайт. Але їхня участь набагато більша. Вони не тільки надсилають запити на обслуговування та отримання інформації, але вони також виступають як со-продюсер і впливають на експлуатаційні характеристики, залежно від їхньої здатності і досвіду.

Відображення бізнес-процесів

При створенні служби важливо спиратися на свої знання бізнес-процесів; ці знання повинні стати основою будь-якого аналізу, (ре)дизайну, тестування, оцінки та запуску нових інформаційних систем.

Планування і виконання

Картування процесів має бути ретельно сплановано. Ви повинні вирішити, як саме збираєтеся виконати дію і виділити необхідні ресурси та відповідний персонал для проекту. Картування включає практичне моделювання, спираючись на роботу команди.

Кейс: місто Карлштад розробляє Модель спільних процесів

Муніципалітет міста Карлштад розробив стандарти ділових процесів. У результаті застосування техніки моделювання або картування було утворено “інтерактивну” карту, яка доступна через муніципальний Інtranет.

Враховуючи, що якість опису процесів впливає на результати і вигоди ініціатив з поліпшення бізнес-процесів, важливо планувати описи процесів. За допомогою загальної методології моделювання опис процесу може бути використаний як основа для обговорення та розробки планів між різними відомствами і адміністраціями.

Чиновники в Карлштаді прагнули ліквідувати розрив, який існував між методами моделювання бізнес-процесів і методами створення IT-процесів або рішень. Муніципальний відділ з технічного обслуговування і управління нерухомістю значною мірою відповідає за управління внутрішніми мережами муніципалітету та IT-інфраструктурою. Відділ визначив численні проблеми проектування, наприклад, відсутність загального процесно-орієнтованого розуміння у працівників, відсутність загальних стандартів, погані характеристики процесів, мінімальне

моделювання процесу і підготовка та відсутність відображення методології.

Карлштад розробив “Модель спільних процесів”, щоб гарантувати, що кожен відділ використовуватиме спільну мову для опису своїх процесів і забезпечить, щоб електронні послуги будуть розроблені узгоджено і послідовно по всій організації. Ця модель призначена для підтримки бізнес-проектів, процесу відображення і дає практичні поради, як виконувати різні завдання для успішної реалізації проекту. Метою було створення моделі, яка проста у використанні і яку розуміють працівники, що мають різні навички і досвід. Модель також включає низку інструментів, від простих інструментів для малювання (для “інтерактивних” карт процесів) до більш просунутих інструментів програмування. Деякі відділи використовують ці інструменти для розробки і створення повного циклу електронних послуг і системних архітектур.

Кейс: *Крістіансанд визначає переваги процесного підходу*

Сім переваг використання карт і описів бізнес-процесів (на основі досвіду муніципалітету Крістіансанда):

1. Вони швидко і чітко показують переваги стандартизації для працівників, залучених в бізнес-процес.
2. Вони є важливим способом розширення можливостей працівників, даючи їм вплив і потенціал для покращення роботи і робочого середовища.
3. Вони забезпечують більшу прозорість для клієнтів, які можуть бачити, як їхні запити і заяви обробляються.
4. Вони поліпшують якість послуг за рахунок стандартизації рутинних і адміністративних завдань.
5. Вони скорочують час, необхідний для нових працівників, щоб зрозуміти, що вони повинні зробити, щоб працювати ефективно.
6. Вони покращують спілкування з клієнтами за рахунок більш глибокого розуміння процесів, пов'язаних з їхніми запитами.
7. Вони збільшують передбачуваність і підвищують рівень розгляду справ та програм.

Модель спільних процесів було розроблено, щоб створити карту “живого” процесу, яка може підтримуватися, оновлюватися й уточнюватися власником моделі процесу на постійній основі, що включає зворотний зв'язок і досвід працівників.

Узгодженість

Опис процесів у Моделі спільних процесів повинен відповідати певним критеріям, зокрема працівники, які беруть участь в розробці описів, повинні бути інформовані про будь-які вимоги процесу. Важливо, щоб працівники мали доступ до стандартів, інструкцій та інструментів створення моделі процесів через Інтернет або Інтранет-організації.

Кейс: *використання опису процесу в місті Кортрейк*

У 2003 році місто Кортрейк запустило ініціативу процес з картування процесів з використанням набору інструментів опису процесу. Проект був обумовлений метою муніципалітету поліпшити якість своїх послуг та ефективність впровадження в організації. Ідея полягала в тому, щоб створити своєрідний каталог або “базу знань”, в якому перераховані і описані кожен бізнес-процес в муніципалітеті. Але це прагнення не було досягнуто. Кілька прцівників використовували готові описи, які часто були занадто складні або занадто детальним. Однак проект не став повним провалом, тому що він покращив “процес мислення” працівників, а також виділив низку неефективних або повторюваних процесів, які відразу ж були призначені для спрощення.

Протягом 2009 року було розгорнуто нову версію інструменту опису процесу. У той же час картування було інтегроване в більшу програму з поліпшення обслуговування клієнтів.

В рамках проекту *SmartCities* Кортрейк досліджував різні канали, які можна використовувати для надання своїх послуг: веб-сайт, телефон і письмовий стіл. У січні 2008 року в місті запустили новий сайт, на якому клієнти могли отримати доступ до продукту та опис послуг. Ці описи були одним з основних джерел інформації в Інтернеті про місцеві послуги для громадян міста. Ці описи були також були використані як основа частих запитань про послуги для нового центрального центру контактів з клієнтами міста Кортрейк.

Водночас, агенти в контакт-центрі і в адміністраціях по місту іноді потребують більш детальної інформації про бізнес-процеси, особливо відповіді на запитання про більш складні послуги. Тому було потрібно об'єднати опис продуктів (послуг) загальнодоступного веб-сайту та внутрішнього опису процесу, що доступний на Інтранеті муніципалітету. Цей зв'язок між продуктом і процесом доступний тільки для працівників, що допомагає їм зрозуміти зв'язки і взаємодії між фронт- і бекофісом.

Наприклад, на сайті міста Кортрейк є чіткий опис служби видачі паспортів у місті з усією інформацією: що це таке? навіщо це? як її отримати? з ким ви можете зв'язатися? скільки часу це займе, щоб отримати паспорт? скільки це буде коштувати? Опис процесу паспортної служби надає працівникам всю інформацію та посилання на різні етапи та послуги, включаючи посилання на програмне забезпечення та чинне законодавство та нормативні акти. Громадяни та працівники мають доступ до інформації, але працівники можуть отримати доступ до більш складної і докладної інформації про фактичну роботу, яку необхідно виконати для отримання паспорта.

Для чого потрібне картування процесів?

Вимірювання успіху

Виконання бізнес-процесів необхідно моніторити, щоб регулярно отримувати звіти про час, необхідний для завершення конкретних завдань, порівняння цього часу з опублікованими або очікуваними рівнями обслуговування. Показники якості також можуть бути вимірянні і

опубліковані. Працівникам може бути корисним, що результати їхньої роботи регулярно контролюють і публікують як індикатори рівня обслуговування.

Використання цифрової форми є ще однією важливою частиною розробки електронних сервісних рішень, які можуть зажадати внесення змін в існуючі бізнес-процеси. Цифрові (онлайн) форми спрощують для більшості клієнтів доступ до служби при одночасному зниженні адміністративного навантаження для працівників.

Клієнт-орієнтованість

Організації можуть поліпшити обслуговування клієнтів:

- усунути ручне управління бізнес-процесів там, де це можливо;
- знизити складність обслуговування за рахунок автоматизації та цілодобового доступу, наприклад, шляхом інтеграції муніципальних сайтів з базами даних;
- збільшити послуги для ключових цільових груп і проектування процесів з урахуванням конкретних потреб і / або очікуванням цих груп;
- полегшити доступ до послуг;
- надати послуги більш високої якості;
- розробити “налаштовувані” послуги, спрямовані на задоволення конкретних потреб окремих осіб;
- забезпечити доступ до широкого спектра послуг.

Моє місто он-лайн: створення муніципального веб-порталу

Веб-портали є обов'язковими для сучасного муніципалітету. Вони забезпечують швидкий, зручний доступ до електронних державних послуг для бізнесу і громадян і забезпечують високий рівень задоволеності клієнтів. Е-послуги створюють гнучкість і зручність для замовників, а також підвищують ефективність та продуктивність постачальників послуг. З появою смартфонів громадяни і бізнес отримують доступ до державних послуг у будь-якому місці. Вони використовують ці послуги як довідкову бібліотеку, юридичний порадник, гід тощо.

Створення нового веб-порталу

Що є рушійною силою впровадження нового веб-сайту? Іноді ми думаємо, що імпульс виходить від громадян, іноді від уряду. Але реальним рушієм створення нового сайту насправді є місцева влада і/або деякі з адміністративно-територіальних одиниць в організації.

Наміри

Наміри створення сайтів відрізняються. Всі учасники мають чіткі цілі, до них відносяться:

- вдосконалення комунікації з метою поліпшення обслуговування і зниження обробку телефонних викликів;
- забезпечення більш якісних послуг для громадян;

- розробка простішої і ефективнішої CMS (Content Management System) для того, щоб забезпечити внутрішнім користувачам кращий інструмент для отримання і надання інформації для громадськості та організації.

Цілі сайту

Більшість муніципальних сайтів створюють з такою метою:

- більше відвідувачів на веб-сайті;
- краще і більше доступної інформації;
- більше доступних послуг на веб-сайті;
- проста публікація.

Цільові групи

Місцеві жителі, бізнес і туристи є найбільш поширеними цільовими групами для сайтів.

Взаємодії з замовником

Міста створюють свої сайти інтерактивними, головним чином, за рахунок включення послуг веб 2.0.

Технічні умови

Учасники використовують як внутрішні, так і зовнішні ресурси для розробки специфікації своїх веб-сайтів.

Внутрішні ресурси є більш важливими, але зовнішні ресурси також мають важливе значення при розробці специфікацій веб-сайту.

Со-дизайн

Користувачі

Портали використовують різні методи для залучення і отримання інформації про цільові групи / зовнішніх користувачів і що вони хочуть мати на веб-порталі.

Універсальний дизайн / веб-доступність

Універсальний дизайн / веб-доступність формується під впливом відповідних стандартів:

- Національні керівні принципи і стандарти;
- Web Content Accessibility Guidelines (WC3);
- Просте кодування;
- Досягнення критеріїв доступності Socitm;
- Тестування.

Проектування і розробка

Муніципалітети віддають перевагу інформації, яку вони надають відвідувачам сайту. Наприклад, конкретні послуги, загальне обслуговування і адміністративні та політичні послуги мають найвищий пріоритет.

Які канали обслуговування існують, які необхідно забезпечити?

Муніципалітети хочуть, щоб їхні послуги були легкодоступними для своїх користувачів, і для цього важливе розширення участі шляхом використання сервісів за стандартами веб 2.0. Відповідно, об'єднання сайту, який працює цілодобово із легким отриманням і пошуком інформації про послуги, приведе до збільшення задоволеності

користувачів. Спілкування з громадянами найчастіше відбувається через електронну пошту або телефоном.

Карлштад: персональний підхід до е-послуг

Карлштад є одним з 16 муніципалітетів у регіоні Верmland і одним з 20 найбільших шведських муніципалітетів з одним з найсучасніших університетів Швеції. Населення: 85000. Відсоток Інтернет-користувачів: 84%. Відвідувачі міського порталу: 150000 унікальних відвідувачів у місяць.

Карлштад проводив роботи з перетворення свого веб-сайту в громадський портал з цікавими онлайн-сервісами. За оцінками веб-адміністратора сторінки, портал спочатку був статичним – складним, з великою кількістю базової інформації. Не було складних е-послуг, можливості для користувачів коментувати і проводити діалог з чиновниками. Новий портал має відповідати вимогам користувачів і очікуванням цільових груп. Головне, на що звернули увагу на порталі – якісна інформація про послуги і діяльність влади, а не можливість комунікацій.

Опитування

Щоб дізнатися більше про те, що користувачі хотіли з сайту міста, було здійснено опитування користувачів. Відвідувачам сайту було задано запитання про сторінки, які вони відвідали, і який контент і функціональність вони хотіли б бачити. За результатами опитування, одночасно з простим і швидким доступом до корисної інформації, громадяни очікували, що муніципалітет зробить деякі послуги більш доступними в Інтернеті, особливо найбільш поширені процедури (наприклад, дозволи на паркування та деякі ліцензії). Більше того, вони хотіли б мати можливість відстежувати свої звернення в Інтернеті, замість телефонування, чекання в черзі і т.д.

Незважаючи на відносно статичний сайт, Карлштад має онлайн-платформу для шкіл, де учні та батьки можуть увійти в клас, щоб подивитися розклад, оцінки своєї дитини і подати заявку на шкільні місця. У режимі реального часу інформація про автобуси і систему громадського транспорту міста також може бути доступною в Інтернеті.

Електронний офіс міста Карлштад, створений для підтримки стратегії електронного уряду міста, розробив платформу для обробки електронних форм, надісланих через сайт. Ця платформа може бути розгорнута, щоб користувачі могли виконувати різні звернення на основі форм в Інтернеті.

Мій муніципалітет

Найбільшим Інтернет-проектом міста є впровадження персоналізованих сторінок для своїх громадян. Громадяни тепер можуть увійти на муніципальний сайт, щоб переглядати стан своїх запитів, випадки та додатків. MyPages 1.0 мав дуже просте рішення – проект засновано на базі даних, яку адміністратори повинні підтримувати вручну за допомогою статусів та коментарів. Хоча це додаткова робота для працівників (вони повинні вручну вводити інформацію в MyPages), це

дозволить працівникам контакт-центрів безпосередньо реагувати на запити клієнтів про стан їхнього розслідування. А громадяни можуть просто зайти в Інтернет і подивитися стан своїх запитів.

Використання географічних інформаційних систем для кращих е-послуг

Низка тенденцій вплинула на розвиток географічних інформаційних систем (ГІС). По-перше, це збільшення використання ГІС у бізнесі і урядових структурах, а по-друге – необхідність використання нових додатків для забезпечення доступу до стандартизованих геометричних і корельованих даних. Інформаційні структури в бізнесі й адміністрації все частіше включають ГІС-компоненти, які мають бути пов'язані з іншими типами просторової інформації.

Географічні інформаційні системи (ГІС)

ГІС є системою, що містить просторові бази даних культурного і фізичного середовища конкретного географічного регіону разом з процедурами аналізу комбінації атрибутів і створення графічних або статичних продуктів.

ГІС може бути використаний для зв'язку і аналізу широкого спектра даних, що надаються органами державного управління та державної адміністрації. Ці дані, як правило, доступні в різних форматах і часто виробляються у різних географічних масштабах. ГІС дозволяє об'єднати існуючі набори даних, щоб створити нову інформацію.

Значення ГІС

Оцифрування карт і інших форм просторової інформації відкриває нові можливості для ГІС. Вони надають користувачам низку аналітичних інструментів для вивчення просторових відношень даних, включаючи збір даних, моделювання, обробку даних, аналіз даних і зберігання даних. Це поєднання базових і розширених функцій просторового аналізу відсутнє в загальних інформаційних системах. Функціональні можливості ГІС часто потрібні для розуміння і управління діяльністю та ресурсами для специфічних цілей. Це приводить до створення спеціалізованих ГІС-додатків, таких як:

- Геоінформаційні системи;
- Системи обробки просторових даних;
- Ресурсні інфосистеми;
- Земельні інфосистеми;
- Екологічні інфосистеми;
- Багатофункціональні кадастри;
- Системи обробки зображень;
- Автоматичне картування;

Структура базових геоданих

Важливою частиною системи ГІС є геодані. Це дані, які відносяться до поверхні Землі: найхарактерніший елемент геоданих є просторова прив'язка. Основні геодані, що зберігаються на порталах офіційних картографічних адміністрацій в муніципалітетах, державних установах, організаціях тощо. Ці дані присутні в цифрових кадастрових картах.

Геопослуги в Крістіансанді, Норвегія

Геопослуги міста Крістіансанд розвиваються в межах стратегії “Цифрова Норвегія”. Ця стратегія включає ефективний розподіл геоданих і оптимізовані методи пошуку відповідної інформації. Цифрова Норвегія відіграє важливу роль в реалізації національної інфраструктури просторових даних в Норвегії. Ця інфраструктура заснована на національному гео-порталі, який полегшує доступ до геоданих і послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях, а також складних Інтернет-додатків, які були розроблені для поліпшення регіонального доступу до ГІС.

Цифрова Норвегія – це комплексна програма для управління геоінформацією з наголосом на легкий доступ до геоданих і розробки більш якісних продуктів і послуг та розширення використання ГІС. Концепція Цифрової Норвегії включає спільний підхід до збору та обслуговування даних місцевих, регіональних та національних органів влади. Вона повністю включає користувачів і виробників ГІС на всіх урядових рівнях. Доступ до даних та послуг організований за допомогою геопорталу.

Цифрова Норвегія діяла відповідно до керівних принципів Європейської ініціативи INSPIRE “Інфраструктура просторової інформації в Європі” та плану 2009 року “Цифровий стрибок” eNorway. Ці ініціативи привели до збільшення використання ГІС в норвезьких муніципалітетах і відіграють важливу роль у норвезькій інфраструктурі просторових даних (НІПД), яка забезпечує доступ до даних через Інтернет згідно з національними і міжнародними стандартами (ISO/TC 211 і OGC). НІПД заснований на стандартах і технологіях, які призведуть до створення розподіленої геоінформаційної системи, що дозволяє оновлювати доступ до даних безпосередньо користувачами через Інтернет. Для цієї мети використовуються веб-картографічні сервіси і стандартизовані послуги для геоінформаційного, динамічного доступу через Інтернет, вони забезпечують значні переваги, в тому числі сумісність даних і багаторазове використання компонентів.



Рис. 3.13. Геопортал міста Крістіансанд

ГІС-додатки в Крістіансанді

Основні кадастрові карти

Як і в більшості ГІС, геоінформаційні додатки в Крістіансанді використовують карти і шари. Геопортал Крістіансанда дозволяє пошук адреси та місця, масштабування, відображення шарів, таких як супутникові фотографії, функції малювання і посилання на більш якісні карти. Користувальницький інтерфейс простий, в ньому легко орієнтуватися, і система працює з низьким рівнем затримки. Інформація, наявна на геопорталі, включає:

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| - паркування; | - будинки; | - зв'язок; |
| - лікарі, лікарні і медичні послуги; | - екологічна інформація; | - спорт, дозвілля і відпочинок; |
| - велосипедні доріжки; | - землекористування; | - плавальні басейни; |
| - пішохідні маршрути; | - пам'ятки; | - дитячі садки; |
| - кадастрова інформація; | - вулиці і дорожній рух; | - гавані і судноплавство. |
| | - міська інформація; | |
| | - демографія; | |

Геолокація

Поява смартфонів стала проривом у технології геолокації. Смартфон або звичайний телефон, майже будь-який телефон випущений з 2008 року, не тільки оснащений для перегляду веб-сторінок. Вони також оснащені здатністю знати, де вони знаходяться, за допомогою глобального супутникового позиціонування (GPS), і/або інформації від розташування найближчої базової станції мобільного зв'язку, і/або Wi-Fi триангуляції. Ця технологія дозволяє веб-сайту або програмам на вашому телефоні знати, де ви знаходитесь, коли маєте доступ до Інтернет, а це створює нові можливості для залучення аудиторії, перетворює цю взаємодію в нову цінність.

Місцева влада вже збирає геолокації

Місто Единбург, як і більшість міст і місцевих органів влади у Європі, вже збирає місцеву інформацію за допомогою геолокації, і деякі з них уже використовуються для інформування громадян. Наприклад: розклад руху автобусів у режимі реального часу, інформація про дорожній рух і дорожні аварії; дорожні роботи; паркування біля шкіл, лікарень та аварійних служб. Але більшість міст і місцевих органів влади не в змозі зробити цю інформацію доступною в сирому вигляді або у зручному вигляді для громадян. Втім, геолокація може бути поліпшена.

Геолокація використовується для інформування громадян

Наприклад, у столиці Шотландії, Единбурзі, парковка є проблемою. На сайті міста представлені дані про зони паркування для мешканців, плату за паркінг, вулиці платного паркування та безкоштовне паркування по всьому місту. Але сайт працює на ноутбучі і не виконує своїх функцій на мобільних пристроях.

Географічне положення та фотографія

Щоразу коли хтось фотографує на мобільний телефон, невеликий фрагмент даних додається до фотографії: геолокація. Це широта і довгота точки, де фотографія була зроблена. Більшість мобільних телефонів тепер додають цю інформацію регулярно, тобто коли фото надсилається на сайти Flickr або Picasa, фото автоматично поміщається на карті.

Геолокація для розвитку державних послуг

- експедиції – відстеження та звітність руху в близькому до реального часу;
- візуальні шаблони, прискорення рішення;
- додавання контексту історії міста;
- додавання контексту культури;
- створення художнього співтовариства з геолокацій;
- управління ресурсами по місту.

Соціальні медіа та додатки

Віденська мерія випустила регламент для державних установ щодо правильного використання веб 2.0 і соціальних медіа, яке повинно здійснюватись на трьох рівнях:

- персональне використання;
- технічні дискусії, офіційні новини та повідомлення;
- офіційні зв'язки з громадськістю²⁸⁸.

Базові правила

Працівники державних установ повинні відповідати таким основним правилам відповідального спілкування в соціальних медіа:

> Мережа має пам'ять.

Працівники несуть відповідальність за всі дії у соціальних мережах. Створений контент (тексти, фото, відео тощо) залишаються видимими в Інтернеті протягом тривалого часу і легко ідентифікуються за допомогою пошукових систем. Зверніть увагу, що навіть видалений контент можна простежити і використовувати. Не публікуйте контент, який може негативно позначитися на вас або вашому роботодавці.

Інтернет-сайти здатні зберігати IP-адресу і тим самим ідентифікувати конкретну "адресу комп'ютера". Будьте обережні при виборі сайтів, до яких отримуєте доступ. Деякі Інтернет-сайти заборонені в рамках кримінального права, а деякі сайти містять незаконний контент (наприклад, расистського, дискримінаційного чи порнографічного змісту).

> Захист вашого приватного життя.

Весь зміст – створений, отриманий або прокоментований у соціальній мережі – видно іншим користувачам, він може бути

²⁸⁸ City of Vienna Social Media Manual. Guidelines on communicating responsibly in Web 2.0 and social media [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/generaldocuments/pdf/vienna_socialmediamanual2012-communication_guidelines.pdf.

простежений через пошукові системи. Подумайте про те, що ви хочете опублікувати і якою особистою інформацією хочете поділитись. Дізнайтеся про налаштування конфіденційності та / або зміни в будь-якій з платформ, які ви використовуєте. Ви можете обмежити доступ до свого профілю і визначити обмежені можливості доступу.

Чим менше людей допущено до вашої інформації і повідомлень, тим більше додаткової інформації ви можете додати в свій профіль. Це може залежати і від вашого провайдера. Поважайте приватне життя інших людей. Завжди запитуйте дозволу, перш ніж опублікувати чужі фотографії або бесіди. Ніколи не надсилайте конфіденційну інформацію.

> Відповідальна комунікація.

Подумайте про наслідки, перш ніж стати активними в соціальній мережі. Дійте відповідально, особливо у зв'язку з інформацією, пов'язаною з містом. Ставтеся до інших користувачів з повагою. Будьте уважні до власної репутації. Дійте обачно щодо клієнтів, колег та підрядників, роздумуючи про те, що інформацією вони можуть поділитися. У разі сумнівів використовуйте альтернативні соціальним мережам канали комунікації.

Веб-платформи і соціальні медіа мають свій власний етикет або правила “мережевого етикету”, що регулюють відповідний тон і гарні манери серед користувачів.

Наприклад: <http://www.usenet.at/netiquette.html>.

> Дотримуватися авторських прав.

Не можна використовувати або поширювати будь-які тексти, фотографії, відео та інші файли, на які у вас немає авторських прав. Необхідно дотримуватись авторського права на фотографії, тексти, музику, відео і т.д. Там, де необхідно, створити посилання на першоджерело. В іншому випадку використовуйте матеріали, що перебувають у вільному доступі.

Зображення, музика, відео та інші файли часто необачно публікуються на профілях і форумах.

> Дотримуватися службової таємниці та захисту даних.

На соціально-медійних сайтах публікуйте тільки ту інформацію, яку вам довірено публікувати. Як правило, заборонено повідомляти офіційні дані, публікувати такі дані в мережі або зберігати їх на зовнішніх серверах. Незважаючи на прозорість сучасних адміністрацій необхідно зберігати конфіденційність певної інформації для захисту зацікавлених осіб.

Персональне використання

Особисте використання включає діяльність у веб 2.0 та соціальних медіа працівниками у вільний час (в неробочі години офісу) на власних технічних пристроях (мобільні телефони, комп'ютери, і т.д.), використовуючи приватну електронну пошту без посилання на мерію як їхнього роботодавця.

У соціальній мережі ви не дієте як офіційний орган, а як приватна особа. Краще не згадувати роботодавця у профілі. Не користуйтеся

офіційним обліковим записом електронної пошти для реєстрації або спілкування.

Як тільки у вашому профілі згадано про ваш відділ і місце роботи, ваша діяльність вже не розцінюється як лише приватна. Пам'ятайте, що повідомлення на офіційні теми, пов'язані з містом, можуть бути віднесені до вас, навіть якщо зроблені в приватному порядку на своє ім'я. Особисте використання електронної пошти допускається тільки там, де є “абсолютно необхідним”, що означає незначне і випадкове використання електронної пошти в особистих цілях. Вам не дозволяється додавати офіційні підписи до будь-яких повідомлень, що класифікуються як приватні. Електронна передача документів в особистих цілях (наприклад, поздоровлення з днем народження та сезонні вітання і т.д.) великій групі одержувачів з використанням списків розсилки, зокрема, заборонено. Електронна пошта, яку ви створюєте, відправляєте чи пересилаєте, не повинна шкодити або псувати репутацію міської адміністрації.

Офіційне використання, технічні дискусії

Офіційне використання включає діяльність у веб 2.0 та соціальних медіа у робочий час на отримання інформації для офіційних цілей за допомогою офіційного обладнання (мобільні телефони, комп'ютери і т.д.), офіційної адреси електронної пошти та офіційного підпису з посиланням на місто як роботодавця.

Кілька відділів міста Відня працюють у соціальних медіа, зокрема Facebook, для надання своїм клієнтам додаткових каналів інформації. Ці операції виконують відповідальні особи. Так чи інакше, діяльність в соціальних мережах здійснюється для отримання інформації для офіційних цілей і має передаватись начальнику відділу залежно від внутрішніх правил управління. (Зверніть увагу: ви повинні обґрунтувати необхідність доступу до Facebook і направити запит на начальника відділу). При отриманні інформації для офіційних цілей необхідно спиратись на офіційну позицію міста.

Переконайтеся, що ваш профіль містить мінімум приватної інформації. Проконсультуйтеся з начальником відділу, щоб дізнатися, яку інформацію з вашого відділу ви повинні розкривати під час обговорення технічних питань. Внутрішня комунікаційна платформа “wien.team” була створена з метою обміну та передачі знань, тут адміністративний персонал може обмінюватися фактами, обговорити питання.



Рис. 3.14. Електронні зв'язки з громадськістю муніципалітету Відня

Зв'язки з громадськістю

Це заходи, що виконуються окремими департаментами для управління соціальними медіа-платформами, за умови, що вони були підготовлені за дорученням департаменту і здійснюються в робочий час з використанням офіційних пристроїв (мобільні телефони, персональні комп'ютери і т.д.). Відповідальні особи при виконанні такої діяльності діють від імені свого відомства і, отже, використовують офіційну електронну пошту та офіційний підпис.

Зверніть увагу: для поширення офіційної інформації про міську політику і адміністрацію ви повинні бути або представником відділу зі зв'язків із ЗМІ або мати офіційний дозвіл це робити. Участь окремих відомств у соціальних медіа підлягає попередньому погодженню з відповідними виконавчими службами і міськими інформаційними службами.

Елементом інформаційного забезпечення є wien.team²⁸⁹ – внутрішня веб 2.0 платформа міської адміністрації Відня. Вона дозволяє працівникам державної служби обмінюватись досвідом, думками і знаннями.

Платформа діє на основі відкритого програмного забезпечення BuddyPress, тобто є безкоштовною, підтримується ІТ-департаментом, легко модулюється (завантаження документів або фото, організація подій), легкий доступ через Інтернет або Інтранет з особистих комп'ютерів або пристроїв.

²⁸⁹ Social Media and Apps - Vienna [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.org/workshops/2012-bremen/bremen2012_vienna.pdf.

Таблиця 3.11

Використання соціальних медіа при взаємодії з громадянами

Тип	Персональне використання	Технічні дискусії	Офіційні зв'язки з громадськістю
Роль	Приватна особа	Чинник на службі	Офіційний представник міста Відень у соцмедіа
Відповідні закони	Норми державного управління, службова таємниця, захист даних, копірайт		
Мета/ функція	Приватні комунікації	Отримання знань про професійний обмін, офіційні цілі	Зв'язки з громадськістю міста Відень
Інструкції/ дозволи	Немає	Інструкції відповідного департаменту	Голова управління
Час використання	Неробочий час	Робочий час	Робочий час
Технічне обладнання	Особисте обладнання	Офісне обладнання	Офісне обладнання
Посилання на роботодавця	Без посилання на роботодавця	Посилання на роботодавця	Посилання на роботодавця
Підпис	Без офіційного підпису	Офіційний підпис	Офіційний підпис
Ім'я	Анонімно, нік, власне ім'я	Власне ім'я	Власне ім'я або організація
Адреса е-пошти	Приватна е-пошта	Офіційна е-пошта	Офіційна е-пошта
Оформлення профілю	Особистий (відповідно до норм діяльності держустанови)	Без особистої інформації	Без особистої інформації
Тональність	Увага до нетикету, спілкування на основі поваги, ввічливості, без дискримінації		
Публікація коментарів	Особиста думка	Стримана особиста думка, увага на професійну позицію	Стримана особиста думка, увага на професійну позицію
	Зміст (тексти, фото, відео, музика) має бути розміщений маючи на увазі, що працівники державних установ при виконанні службових обов'язків повинні утримуватися від будь-яких дій, що сприяють підризу поваги і довіри до їхньої посади. Весь опублікований зміст є об'єктом авторського права		

Відкритий уряд

Таблиця 3.12

Цілі розвитку відкритого уряду у Відні²⁹⁰

Громадянська участь	Бізнес і розробки	Адміністрація
<ul style="list-style-type: none"> - Прозорість; - Процеси прийняття рішень; - Співпраця. 	<ul style="list-style-type: none"> - Зміцнення позицій бізнесу; - Нові додатки; - Комерційне використання. 	<ul style="list-style-type: none"> - Використання даних; - Постійні процеси; - Відсутність медіа-розриву.

Таблиця 3.13

Стратегія відкритого уряду Відня

Фаза 1	Фаза 2	Фаза 3	Фаза 4
Вдосконалення прозорості даних	Вдосконалення відкритої співпраці	Співпраця	Проекти участі – Віденська хартія
Дані відкритого уряду	Поширення ідей серед громадськості	Мережа між окремими людьми	

Таблиця 3.14

Стратегія відкритих урядових даних Відня

Принципи відкритих урядових даних	Повнота Першоджерело Наближення у часі Легкість доступу Машиночитаність	Не-дискримінація Використання відкритого стандарту Ліцензування Документація Захист даних
Характеристики	Вільний каталог даних Прості правила використання Більше 110 наборів даних	Більше 30 додатків Комунікації: мережі, Твіттер, бюлетень Опитування конкурс

²⁹⁰ Open Government Data in Vienna [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/conferences/2012-vienna/presentations/vienna2012_tuesday_thomas_skerlan-schuhboeck.pdf.

Проект відкритих урядових даних Helsinki Region Infoshare

Мета проекту полягає в тому, щоб відкрити дані та створити веб-сервіс, що дозволяє користувачам шукати, одержувати, використовувати і повторно використовувати значну кількість відкритих публічних даних безкоштовно.

Безкоштовний обмін публічними даними між великою кількістю користувачів піде на користь громадянам, розробникам і підприємствам.

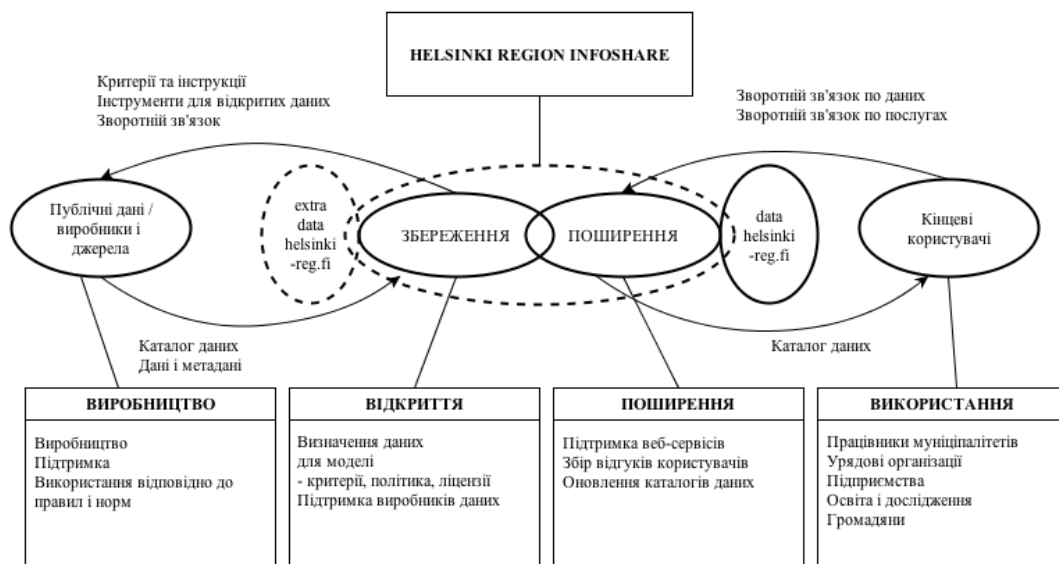


Рис. 3.15. Операційна модель відкритих даних Хельсінкі

Відкриті дані фокусуються на статистичних даних і оцінках:

- населення, демографічні питання;
- будинки, міські структури, рух і перевезення;
- економіка, промисловість, робочі місця, зайнятість;
- освіта, культура;
- різні порівняльні статистичні дані по містах і регіонах.

Дані в машиночитаному форматі і геокодування, що

1. Сприяє:
 - новим умовам співпраці;
 - новому і збагаченому середовищу наукових досліджень і освіти, розвитку та інновацій;
2. Створює:
 - якісну інформацію безпосередньо для місцевого та державного управління, громад, бізнесу, громадськості.

3. Підтримує:
 - узгодження даних.
4. Покращує:
 - операційну ефективність на всіх рівнях.

Приклади відкритих даних

1. Карта міських сервісів Хельсінкі – www.hel.fi/palvelukartta.
2. Транспортна система Хельсінкі – розклади та маршрути громадського транспорту
<http://developer.reittiopas.fi/pages/en/home.php>.
3. База даних матеріалів публічної бібліотеки Хельсінкі – більше 600 тис. примірників <http://data.kirjastot.fi/>.
4. Відеоматеріали міської ради Хельсінкі
<http://open.helsinkikanava.fi/>.
5. Fillarikanava – розвиток співпраці з громадянами
<http://fillarikanava.hel.fi/>.

Хмарні технології

Хмарні технології – ключовий чинник створення Розумного Міста. При цьому важливими передумовами є:

- співпраця з іншими для подолання бар'єрів (лідери міста, громадяни, університети, підприємства);
- створення прозорих міських правил;
- узгодження та стандартизація процесів, структур даних і інтерфейсів (керівництво міста, IT);
- захист конфіденційності урядових даних і безпеки;
- обробка великих обсягів даних;
- підвищення ефективності, оптимізація ресурсів / витрат та складності управління.

Переваги хмарних технологій:

Гнучкість вартості

Зміни прикріплені до змінних витрат
Швидша окупність і підвищення рентабельності інвестицій

Бізнес-масштабованість

Гнучкий розподіл ресурсів
Немає масштабів економічних обмежень

Пристосування до ринку

Швидший час виходу на ринок

Прихована складність

Ускладнення продуктів
Простіше для клієнтів / користувачів

Контекстно-керовані зміни

Досвід визначається користувачем
Збільшення відповідності

Поєднання систем

Нові мережі
Потенційно нові підприємства

Підтримка інноваційних ідей

Який стан хмарних технологій в державному управлінні? Основні міждержавні організації визнають хмари як важливу можливість для громадського сектора з метою підвищення ефективності і результативності їхніх послуг:

- Уряд США схвалив “Cloud-First-Strategy” для модернізації комунальних послуг, на apps.gov державні установи можуть отримувати сертифіковані хмарні послуги;
- Європейський Союз планує запуснути в 2012 році хмарну стратегію. Уряд Німеччини визначив у рамках стратегії Deutschland digital 2015 і High-Tech-Strategy необхідність використання інновацій та ефективність потенціалу хмарних обчислень. Федеральна рада Швейцарії з інформаційних технологій працює над хмарною стратегією.

Але запитання лишається: чому хмари і досі не стали основою адміністрації?

- Нова технологія?
- Відсутність правил?
- Очікування?
- Стійкість до змін?
- Втрата контролю?
- Захист даних?

Сервіси даних на хмарних технологіях для місцевих урядів

Дані є одним із ключових активів державного сектора. З їхнім розвитком, хмари місцевих урядів стануть сховищем значної частини даних громадського сектора.

Збільшення обсягів відкритих даних є найважливішим завданням для місцевої влади. Хмара забезпечить доступ до економічно ефективного, безпечного та стійкого зберігання даних, ємність яких може бути розширена відповідно до потреб органів місцевого самоврядування.

Місцеві органи влади будуть спиратися на хмарні послуги передачі даних для зберігання і управління:

- оперативні дані;
- управління даними для аналізу і звітності;
- архів даних для зберігання.

Додана вартість?

Поліпшення державних послуг і мобільність за рахунок використання хмарних сервісів

- для підтримки кращого досвіду громадян у відносинах з держустановами, дозволяючи місту надавати нові послуги у хмарах і швидше задовольняти потреби громадян;
- забезпечення ефективного реагування на зміни викликані державою та бізнесом за рахунок більш швидкого розгортання ІТ-послуг;
- створення спільних (shared) сервісів та послуг.

Мобільні технології

Мобільні технології є невід'ємним компонентом Розумного Міста майбутнього. Широке використання мобільних телефонів і поява муніципальних мереж wifі дозволяє місцевим органам влади надавати нові послуги або адаптувати існуючі електронні послуги і наблизити їх до громадян або працівників. Електронні послуги через мобільного додатки здатні охопити соціальні групи, які обмежені у використанні електронних державних послуг.

Мобільні державні послуги в Барселоні²⁹¹

Введення мобільних систем для чиновників було стратегічним завданням стратегічного плану Барселона Barcelona 2.0. В результаті КПК та мобільні пристрої використовуються міською поліцією, інспекторами, соціальними працівниками.

Інформаційна система для мобільних пристроїв міської поліції *Guardia Urbana*

Основні проблеми:

- попередня система не була автоматизована;
- дані збирали вручну;
- кожен документ відправляється у територіальне управління для класифікації;
- інформація повинна перевірятись перед внесенням в систему;
- інформація не оновлювалась.

Причина зміни:

- підвищення ефективності та рівня обслуговування;
- підвищення потенціалу реагування *Guardia Urbana*;
- надання більш якісних послуг громадянам;
- постійний зв'язок з корпоративними системами.

Головною метою було отримати систему для:

- поліпшення методів роботи поліції;
- зниження часу на управління;
- доступ до оновленої інформації;
- введення даних на місці у центральну базу даних без необхідності попередньої перевірки;
- звітність по інцидентах;
- зв'язок з іншими системами організації.

Основні риси

Системні компоненти:

- мобільний офіс, який включає особисту інформацію, електронну пошту і нагадування;
- інтерактивний міський гід з доступом до міської інформації (*City Guide*);

²⁹¹ Olivella Lluís, Mobile G2G services in the city of Barcelona [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/conferences/2010-berlin/agenda/berlin2010_tuesday_lluis_olivella.pdf. Information Systems on Mobile devices for Government employee [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/mobisbcn>.

- доступ до корпоративних інформаційних систем;
- друк квитанцій, повідомлень;
- онлайн-звіт про випадки з фотографіями в муніципальній системі аварій;
- можливість сплатити штраф за допомогою кредитної картки та отримати віддрукований чек з оплатою.

Результати:

- понад 650 пристроїв КПК з цілодобовим доступом;
- більш ніж на 76% повідомлень здійснюється через КПК;
- 1800 користувачів системи;
- зниження адміністративного навантаження;
- ROI досягнуто за два роки.

Технологія

- GPRS;
- LAN.

Створення нової муніципальної wifi-мережі для забезпечення державних муніципальних послуг

- wifi-технологія;
- 500 антен;
- 1 фаза: 50% територіального покриття;
- більше 80% послуг забезпечено;
- початок роботи – кінець 2010 р.

Варіанти використання:

- відео-спостереження;
- світлофори;
- вуличні інформаційні панелі;
- паркувальні системи;
- збір сміття;
- велосипеди.

Основні наслідки / результати

Переваги для поліції Guardia Urbana:

- підвищення потенціалу реагування, ефективності та результативності заходів, здійснюваних на рівні вулиць;
- введення таких понять, як повідомлення на місці правопорушення.

Переваги для міської ради:

- підвищення якості введення даних для майбутнього використання;
- зниження адміністративного навантаження і загальних адміністративних витрат.

Вигоди для громадян:

- більше свободи при оплаті;
- ефективність використання державних коштів.

Деякі мобільні ініціативи:

- міська поліція (639 КПК): нові додатки, інтеграція поліцейських баз даних, розвиток процедури повідомлень;

- *міське управління з озеленення (45 КПК)*: вдосконалення функціональності;
- *дільничні інспектори (200 КПК)*: вся інформація, необхідна для інспекторів на місці, зменшення кількості документів, більш детальне відслідковування соціальних послуг;
- *догляд за бездомними (15 КПК)*: доступ до централізованої інформації;
- *міська поліція і пожежне управління (10 КПК)*: координація між поліцією і пожежниками, завдання автоматизації: диспетчер, розподіл ресурсів, звітність;
- *економічна інспекція (70 КПК)*: вся інформація, необхідна для інспекторів на місці, синхронізація муніципальних баз даних;
- *вивезення сміття (37 КПК)*: вся інформація, необхідна для інспекторів на місці, контроль маршрутів сміттевозів.

Моделі електронного муніципального управління європейських міст²⁹²

Барселона

Мерія Барселони активно розвиває електронні технології управління як інструменту для досягнення трьох основних стратегічних цілей: поліпшити зобов'язання перед жителями і розширити їх, розробити стратегію участі для міста і переглянути й поліпшити внутрішнє управління.

Офіційний сайт міської ради www.bcn.cat – це портал, який містить набір загальних служб, керованих з сайту (новини, щоденник міста, путівник по місту та інші загальні послуги) і дає доступ до близько 150 веб-сайтів на різні теми і в різних муніципальних відомствах. Деякі з найбільш важливих сторінок присвячені туризму, культурі, транспорту і бізнесу. Більша частина змісту сайту представлена каталонською, іспанською та англійською мовами.

Електронний уряд в Барселоні

Розгортання послуг електронного уряду базується на використанні Інтернету для підвищення ефективності місцевої адміністрації, вдосконалення державних послуг і відновленні процесів управління в місті.

З часом міська рада Барселони здійснила значні зусилля для розгортання великої інфраструктури ІКТ.

Барселонська модель

У червні 2004 року професори М. Кастельс та Е. Олле опублікували в рамках проекту “Інтернет в Каталонії” дослідження про реалізацію електронного уряду в Барселоні. З висновків дослідження було виведено власну модель адміністрації міста, орієнтовану на інституційне і свідоме використання Інтернету “з метою підвищення ефективності місцевої

²⁹² e-Government City Models : Cases from European Cities [Electronic Resource]. / EURO CITIES, 2010. – 152 p. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/media/media1724.pdf>.

адміністрації (...), поліпшення державних послуг і перегляду процесів управління міста”.

“Барселонська модель” може бути представлена в чотирьох взаємопов’язаних компонентах:

- 1) Нова модель державного управління характеризується бізнес- і територіальною децентралізацією, аутсорсингом послуг і поділом політичної влади та виконавчої влади, яка широко застосовує моделі управління та активно використовує інформаційні технології.
- 2) Використання ІКТ і, зокрема, Інтернету для підвищення прозорості та спілкування з громадянами за допомогою нових інформаційних послуг та Інтернет-процедур.
- 3) Розширення повсякденного життя громадян за допомогою соціального використання ІКТ, динамічні відносини між фізичним і віртуальним простором.

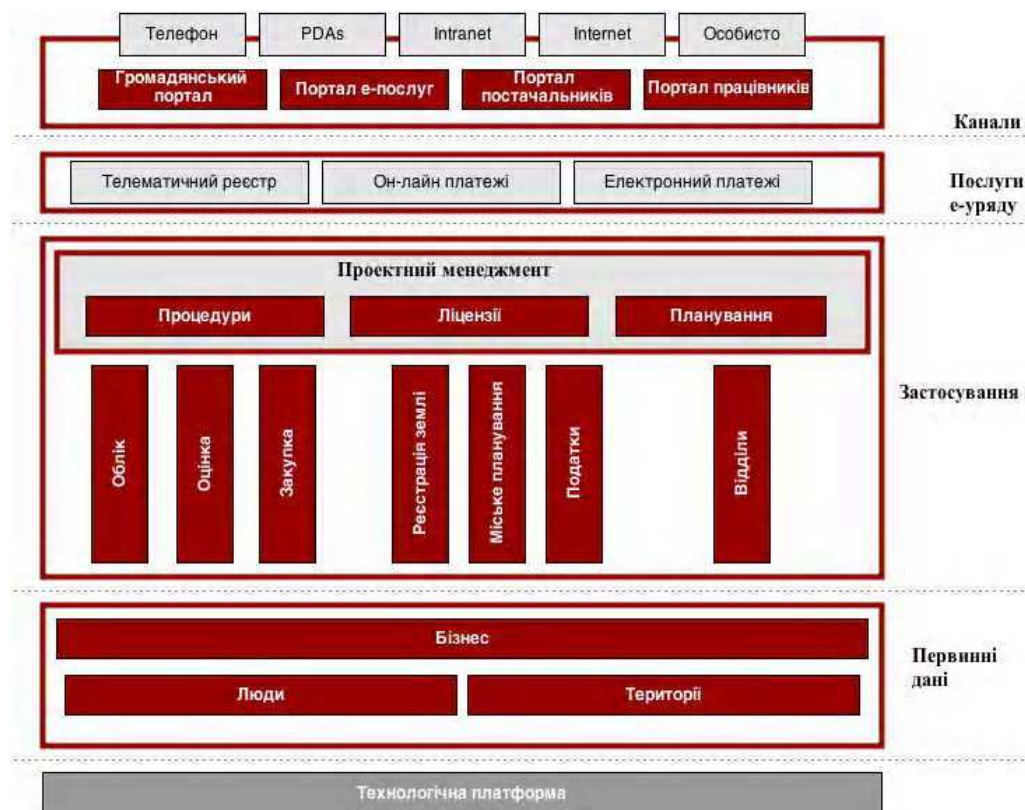


Рис. 3.16. Базові компоненти системи електронного управління Барселони

Основи Барселонської моделі

Модель заснована на загальній структурі управління інформацією для різних каналів (так звані “інтегровані багатоканальні системи

інформації для громадян”), експансивній стратегії розміщення великої кількості інформації та послуг через різні канали, зокрема, Інтернет.

Основною характеристикою муніципальних інформаційних систем і технологій була концепція централізованої структури управління основними інформаційними базами даних для громадян, інтеграція корпоративних і відомчих мереж, створення додатків в окремих рівнях, розвиток географічних інформаційних систем, їхня інтеграція з іншими типами інформації, а також якісна інформаційна база (щодо людей і територій).

Співіснування між різними структурами (постачальниками інформації та послуг, центральним веб-сайтом, людьми, відповідальними за інформаційні технології, керівниками інформаційних баз даних і т.д.) і зусилля з управління відносинами були ключовими з погляду функціонування Інтернету в міській раді. У 2001 році було створено стратегію використання Інтернету в міській раді, зокрема, проекти управління контентом та модель управління і підтримки муніципальних сайтів.

Відповідно, муніципальний сайт Барселони функціонує як горизонтальний або “федеральний” портал і нині складається з близько 150 веб-сайтів різних муніципальних програм і послуг, що дозволяє спільне використання матеріалів та перевіряє процес виробництва за допомогою Workflow Manager. Центральна структура, крім встановлення загальних правил для всієї системи, безпосередньо управляє корпоративними послугами онлайн-інформації та процедур.

Також Кастельс і Олле ідентифікували хакерський дух інновацій, що лежить в основі індивідуального і колективного підходу до цього перетворення. Характеристиками цього “духу” є творчість, активна внутрішня і зовнішня позиція, самоорганізація робочого часу, громадська робота, що створює певну незалежність порівняно з іншими адміністраціями і почуття приналежності до “спільноти” практикуючих. Цей дух мав би співіснувати, на думку авторів, в суперечливих і складних відносинах з іншою більш “протестантською” муніципальною етикою (демократична модель муніципального управління, заснована на ефективності, зниженні витрат і впровадженні управлінських і бізнес-систем, або ієрархічна модель державного управління на основі правил).

Муніципальний сайт Барселони був адаптований для мобільних телефонів. Мобільний портал також містить інформацію про події та шоу, що проводяться в місті, повний каталог послуг, таких як ресторани, бібліотеки, громадські центри, карти і плани міста, а також функція, яка вказує шляхи і як туди добратися з допомогою громадського транспорту. Інформація включає корисні номери телефонів, та спеціальний розділ активується під час свят і інших великих заходів у місті. Розробка проекту зайняла два місяці і участь двох технічних експертів. Це стало можливим за рахунок використання компонентів вже існуючих проектів електронного врядування в Барселоні.

Правила електронних послуг в Барселоні:

1. Нові права громадян.

2. Лідерство і управління стратегічним плануванням.
3. Користувач в центрі електронних послуг.
4. Ніхто не залишився позаду.
5. Прихильність до Інтернету.
6. Не-автоматизація: реінжиніринг, інновації, трансформація.
7. Віртуальне життя міста.
8. Перейти до мобільної версії.
9. Робота фондів.
10. Доставка.

Мюнхен

Міська рада та адміністрація Мюнхена визнають, що висока продуктивність муніципальних ІТ-послуг і послуг електронного уряду є важливими для конкурентоспроможності і якості життя в Мюнхені. Відповідно, міська рада затвердила керівні принципи для сприяння новим медіа та ІТ в Мюнхені. Також була створена основа для муніципального електронного уряду, що складається з низки стратегічних ініціатив:

1. Комплексна доставка інформації, з гарантією громадського доступу до електронної інформації для всіх.
2. Підвищення медіа-кваліфікації всіх категорій громадян.
3. Сприяння медіа-бізнесу при розробці електронного уряду.
4. Створення муніципальних проектів на основі нових медіа.

На основі цих принципів інструменти електронного уряду щільно пов'язані із комунікаційною структурою і елементами громадянського суспільства в Мюнхені.

Шлях до успішного електронного уряду

Висока політична підтримка є вирішальною передумовою для успішного впровадження процесів е-урядування. Мер Мюнхена став ініціатором використання нових інструментів електронного уряду.

Стратегічні розробки та реалізації зосереджені в підрозділі “ІТ-стратегія” в рамках ради управління міста. Підрозділ інформує муніципальних службовців і підтримує мережеву діяльність для того, щоб мотивувати їх використовувати нові інструменти.

Одна умова для успішної мотивації – це показати очевидне підвищення ефективності при використанні процесів електронного уряду. Іншою передумовою для ефективного реалізації процесу є сприяння комплексному стратегічному мисленню персоналу на користь зв'язування і жорсткості процесів обслуговування за допомогою інструментів електронного уряду.

Також опитування і прямі контакти, що стосуються потреб бізнес-спільноти Мюнхена повинні допомогти адміністрації ефективно застосовувати електронний уряд. Крім того, наприклад, бізнес-спільнота потребує оптимізованого е-порталу послуг в Мюнхені, де враховано інтереси Торгово-промислової палати і важливих місцевих компаній.

Поряд з різноманітням інформації на веб-сайті місто також реалізує кампанії з інформування громадськості, щоб мотивувати громадян і

компанії до використання всіх інших послуг електронного уряду, від інтерактивних інструментів до повністю автоматизованих процесів обслуговування.

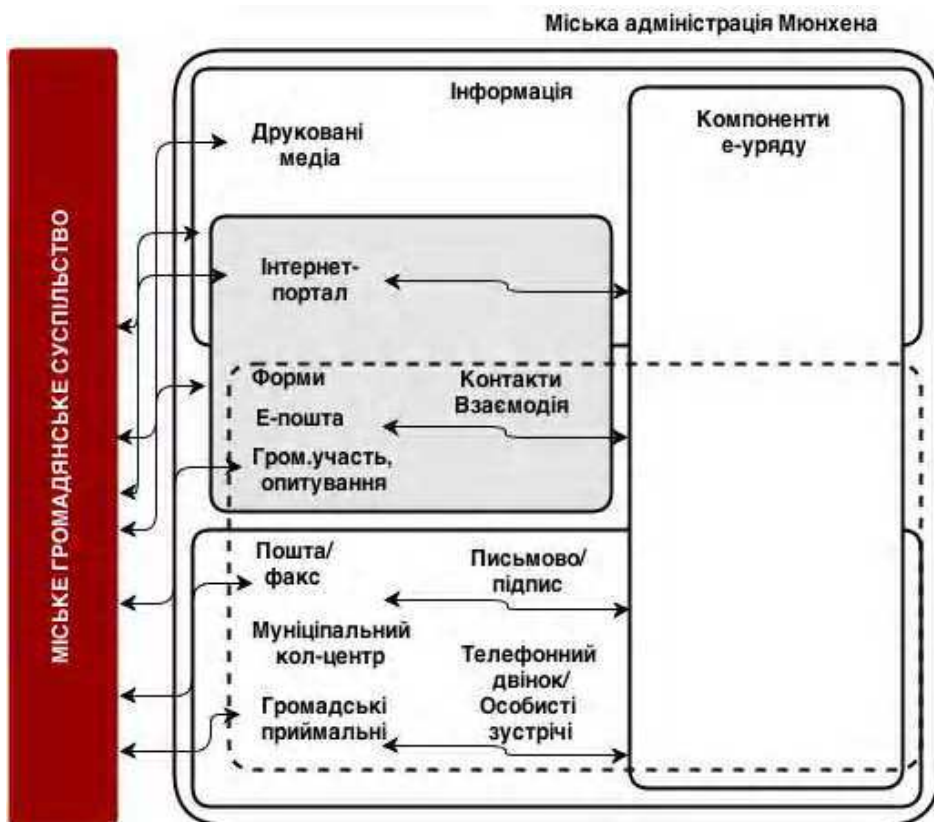


Рис. 3.17. Комунікаційна структура міста Мюнхен

Основні інструменти електронного уряду в Мюнхені

Міський інтернет-портал www.muenchen.de є основним інструментом електронного уряду Мюнхену для надання послуг, таких як форми, контакти, анкети, реєстрації та онлайн-чат або автоматичне SMS про розклад громадського транспорту і затори на дорогах. Нині все більше інтерактивних послуг для громадян (G2C) пропонується через онлайн-форми, у тому числі можливість замовити номерні знаки, документи із рагу, муніципальні сміттєві контейнери і збір відходів, а також реєстрацію собак. При необхідності надається можливість онлайн-оплати.

Для бізнесу (G2B) найбільш часто використовуваними послугами є онлайн-форми реєстрації нових ліцензій автомобілів (особливо легкових автомобілів, що випускаються BMW в Мюнхені) та послуг для місцевого реєстру резидентів.

Урядові (G2G) послуги складаються з численних систем обміну даних з різними органами влади, наприклад, з Федеральним відомством з

податків та іншими регіональними органами, що займаються реєстрацією жителів.

Дитячий інтерактивний портал POMKI (www.pomki.de) розроблений і підтримується містом як некомерційний проект, в якому беруть участь діти.



Рис. 3.18. Етапи розвитку електронного врядування у Мюнхені

Пріоритети і виклики електронного уряду

Основні стадії розвитку електронного врядування у Мюнхені зображено на рисунку 3.19.

Основним напрямом розвитку електронного уряду в Мюнхені є інформація та взаємодія, найвищий пріоритет для громадян – інформація, для бізнесу – це комунікація. Також розширюються транзакційні послуги, побутові послуги, такі як дослідження особистих даних, замовлення ліцензій і муніципальних пропозицій роботи.

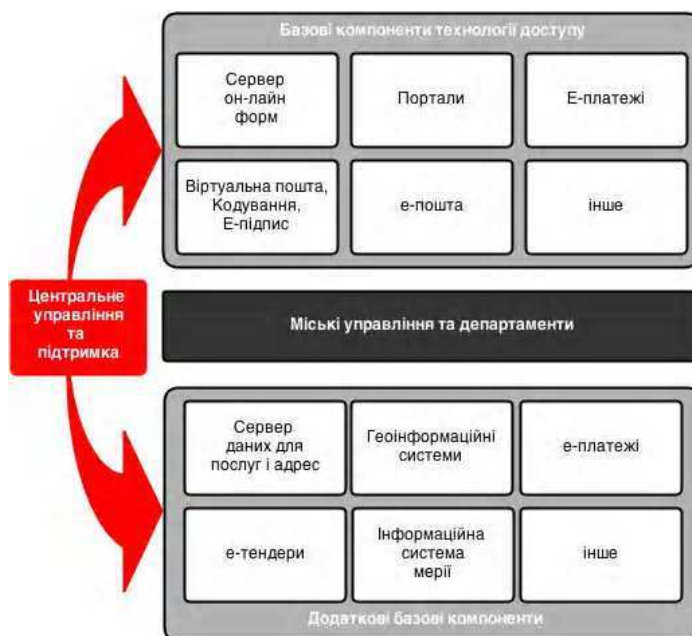


Рис. 3.19. Розширена система е-урядування Мюнхена

Проекти муніципального електронного врядування

Clean City

Міська рада міста Лінчепінг²⁹³ відповідає за розвиток Інтернет-стратегії з передачі знань з найважливіших проблем суспільства. Мета – зменшити витрати різних секторів державного управління та підвищити свідомість громадськості й ініціювати зміни ставлення і поведінки до проблем суспільства.

Стратегія заснована на поширенні знань за допомогою окремих осіб, в Інтернеті і з уст в уста. Стимулом є особиста винагорода, яку можна виграти лише шляхом збирання конкретних знань.

Це знання, представлені на сайті, який використовується як знаряддя. Перший захід полягає в скороченні витрат на очищення центру міста, представлені в рубриці “Чисте місто”. Очищення центру міста коштує близько восьми мільйонів шведських крон, або більше 700 тис. євро в рік. Для Швеції в цілому вартість становить близько 500 мільйонів шведських крон, або більш ніж 45 мільйонів євро. Ці витрати утворюються в основному через неправильне ставлення і поведінку громадян.

Цільовою групою “Чисте місто” є молоді люди від 16 до 22 років. Згідно зі статистичними даними, ця група значною мірою відповідальна за проблеми сміття.

Стимулом “Чистого міста” є пропозиції дуже добре оплачуваної роботи протягом одного літнього місяця, з великою кількістю пільг. Завдання полягає в очищенні центру міста, а також веденні щоденного блогу з фото і відео, які ілюструють роботу, як це виглядає в центрі міста і що ви як громадянин повинні знати для поліпшення ситуації.

Вплив

Принцип, що лежить в основі “Чистого міста”, був сформульований навесні 2009 року і ініційований за допомогою невеликого оголошення в місцевих щоденних газет, де пропозиція була коротко представлена разом з URL веб-сайту.

За 61 день сайт відвідало 35324 унікальних відвідувачі і 2341 людей у віці 16 і 22 років, які виконали вимоги. Проект також був у центрі уваги загальнонаціональних ЗМІ.

Уроки

Точне визначення цільової групи є необхідною умовою для створення стимулів з достатньою силою тяжіння. Іншою вимогою є співпраця з представниками цільової групи. Якщо стимул є досить переконливим, не буде жодної необхідності для маркетингу.

²⁹³ A Clean City Linkoping Sweden [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/linkswede>.

Cooperative Cities²⁹⁴

Пілотний проект ЄС Co-Cities створено для розширення та перевірки існуючих мобільних послуг і поліпшення поточної інформації про дорожній рух в містах та міських районах. Новизна проекту полягає у кооперативній функції, яка дозволяє кінцевим користувачам надсилати свої повідомлення для управління дорожнім рухом. Проект розрахований на три роки і діяв у містах Більбао, Мюнхен, Прага, Рідінг, Відень та на сайті регіону Тоскана (цей сайт буде включати інформаційні послуги, доступні в різних містах Тоскани і в регіоні).

Транспортні інформаційні послуги включають динамічну навігацію, маршрутизацію та поради, але не надають інформацію від подорожуючих до управлінь дорожнім рухом. Co-Cities використовує ідею взаємного обміну інформацією та динамічного зворотного зв'язку від мобільних користувачів і подорожуючих до міських центрів управління транспортом.

Вплив. Цілі

Co-Cities прагне покращити поширення інформації про транспортний рух і адаптувати її до потреб споживачів:

- розширення системи інформування у реальному часі, щоб вдосконалити мобільні послуги з кооперативними елементами;
- розширення числа міст, які встановлюють цей інтерфейс і підключення його до центру управління транспортом для регулярної подачі даних і інформації;
- розробити швидкого і надійного процесу перевірки для спільних інформаційних послуг для транспорту;
- участь в поліпшенні безпеки дорожнього руху, підвищення ефективності використання енергії, збільшення комфортності і стійкості транспорту в міських районах;
- зробити транспортні інформаційні послуги більш привабливими для користувачів у міських районах.

Послуги

Co-Cities надає загальну інформацію про рух в європейських містах шляхом створення та збору необхідних даних безпосередньо із залучених транспортних операторів в області і обміну цією інформацією між різними суб'єктами. Крім того, Co-Cities дозволяє налаштування на потреби окремих груп користувачів, відповідних послуг тощо. Основні інформаційні послуги проекту:

- дорожній рух і інформація про події;
- інформація про паркування в міських районах;
- інформація про громадський транспорт;
- планування подорожі громадським транспортом;
- інформація для пішоходів і велосипедистів.

Реальна проблема для Co-Cities і постачальників послуг – точність і якість послуг. Ці послуги будуть представлені в комплексний і зрозумілий

²⁹⁴ Cooperative Cities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/cocities>

спосіб, надаючи кінцевому користувачеві інформацію про події та дорожній рух в містах і пов'язуючи його з інформаційним транспортним центром міст. За допомогою цього зворотного зв'язку від користувачів Co-Cities може реагувати на зміни умов руху і адаптувати свої транспортні потоки швидше, ніж раніше, спілкуватися динамічно з подорожуючими для підвищення мобільності в міських районах.

My Street Portal (Fix my Street)²⁹⁵

За прикладом британського проекту “Fix my street” портал “My Street” – це проект громадянської участі, що дозволяє активну участь громадян в управлінні їхньою вулицею або районом і повідомленні проблем, що потребують вирішення і формування запитів до міської ради. Платформа також дозволяє відслідковувати стан запиту.

Проект є частиною нової тенденції об'єднання державного управління і громадян і невід'ємною частиною зміни парадигми взаємодії державного управління та громадянського суспільства шляхом заохочення спільних підходів у розвитку державної служби на основі повідомлень громадян.

Вплив

Інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ) сприяли створенню нових способів об'єднання громадян та державного управління. Інноваційні інструменти і методології дозволяють створювати більш відкрите і прозоре державне управління, легкодоступне для громадян і бізнесу. Цей проект виник з метою заохочення прозорості, ефективності витрат та більшої участі громадянського суспільства в управлінні “суспільними благами”.

На порталі “Моя вулиця” фото або текстові звіти направляють в обраний муніципалітет. Платформа також дозволяє побачити розвиток справи, а громадян повідомлять про вирішення електронною поштою.

²⁹⁵ My Street Portal (Fix my Street) [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/mystreetportal>.

Завдання

- (а) Дослідження муніципальних рішень електронного управління в країнах ЄС. Оберіть сайт міста або регіону однієї з країн ЄС і проаналізуйте його діяльність. Використати шкалу оцінки веб-сайтів органів державного управління (глава 3.4).
- (б) Рекомендації щодо розробки електронних проектів для муніципального управління в Україні. На основі 20 кроків розробки порталних рішень (див. вище)²⁹⁶ розробіть рекомендації щодо електронного проекту для вашого муніципалітету.
- Вибір концепції;
 1. Ініціатива створення ресурсу.
 2. Мета сервісу.
 3. Цільова аудиторія ресурсу.
 4. Функції і наповнення ресурсу.
 5. Категорія сервісу.
 - Проектування;
 6. Виконавці проекту.
 7. Вибір технології.
 8. Навчання працівників.
 9. Категоризація інформації.
 10. Розробка навігації.
 - Реалізація;
 11. Створення компонентів, структури, шаблонів сервісу.
 12. Редагування інформації.
 13. Графічне оформлення.
 14. Тестування прототипу.
 15. Визначення правил використання.
 - Підтримка;
 16. Актуалізація інформації.
 17. Захищеність інформації.
 18. Моніторинг інтересів.
 19. Адміністрація доступу.
 20. Вдосконалення або перепроєктування сервісу.

²⁹⁶ Łukasik-Makowska B., Sala J. Portal lokalny. 20 kroków do użytecznego serwisu internetowego gminy, regionu, miejscowości [Electronic Resource]. / Barbara Łukasik-Makowska, Jolanta Sala — Fundacja Wspomagania, Wsi Warszawa, 2011. — 184 p. — Mode of access : URL : http://www.witrynawiejska.org.pl/images/25701_20_krokow.pdf

Глава 3.7.

Електронна участь, залучення та цифрова демократія у ЄС

Політика цифрової участі в ЄС. Проекти електронної демократії, громадянської участі, використання нових медіа для розвитку відносин у спільнотах. Е-голосування, соціальні кампанії, соціальне обговорення і суспільна політика з використанням нових медіа в ЄС.

Робоче визначення електронної участі

Існує багато визначень і розумінь електронної участі, ми будемо спиратись на таке визначення:

Е-участь розглядається як участь з використанням ІКТ або як єдиний канал або одночасно з іншими не-ІКТ каналами.

Участь відноситься в основному до впливу на розробку політики та прийняття рішень щодо політичних або суспільних цілей, як в рамках формальних систем, так і через неформальні системи, де вони можуть створювати реальний вплив на будь-якому рівні (тобто включаючи визначення порядку денного, законодавство, формування політики). Участь включена в різні системи управління в європейському контексті, зокрема, з використанням процесів представницької демократії в Європарламенті. Це може відноситися і до організацій приватного та громадського секторів. Участь слід розглядати в контексті різних політичних і управлінських культур по всій Європі, і це може вплинути на оцінку е-участі. Участь має прямий вплив на інші політики ЄС: демократії, включення, звітність, вдосконалення законодавства, довіру, єдність, законність тощо.

Основними зонами діяльності в електронній участі є:

1. Агітація – використання ІКТ в протестах, лобіюванні, клопотаннях та інших формах колективної дії (за винятком виборчих кампаній).
2. Підтримка спільнот / спільних середовищ – використання ІКТ для підтримки зібрань людей і формування громад, для створення спільного порядку денного і для формування та розширення прав і можливостей таких громад.
3. Консультації – ІКТ як елементи державних або приватних установ, що зацікавлені в отриманні громадської думки.
4. Обговорення – використання ІКТ для підтримки віртуальних малих і великих групових дискусій.
5. Вибори – ІКТ для підтримки політиків, політичних партій і лобістів у контексті виборчої кампанії.
6. Надання інформації – використання ІКТ для структурування, подання та управління інформацією, також включає будь-який метод онлайн-пошуку контенту і мультимедійну інформацію (наприклад, аудіо- та відеофайли, вебстрімінг т.д.).

7. Посередництво визначається як використання ІКТ для вирішення суперечок і конфліктів в Інтернет.
8. Опитування – ІКТ для визначення громадської думки і настроїв.
9. Голосування – ІКТ в контексті суспільного голосування на виборах або референдумах.

Європейська публічна сфера. Роль електронної участі в Європі

В умовах зниження політичної активності громадян ІКТ можуть вплинути на процеси в європейських країнах. З одного боку, ІКТ можуть мобілізувати суспільство і наближення подій до громадян. Разом з тим, виникає і необхідність використовувати ІКТ для вдосконалення представницької демократії через поширення інформації, доступ до джерел та надання більших можливостей для користувачів. Процеси впровадження технологій електронної участі в ЄС включають також і ризики. Зокрема, експерименти з електронного голосування в Ірландії і Великобританії були невдалими через скарги на шахрайство та викрадення даних. Водночас, в Естонії на виборах в Європарламент 15% виборців проголосували онлайн.

Системна перспектива:

e-участь як елемент державного управління в ЄС

Більшість європейських держав зберігають основні елементи представницької парламентської демократії, сформовані протягом XIX і XX століть. Це, по суті, ієрархічний режим управління. Але на місцевому і на наднаціональному рівні, відповідно до розвитку інформаційного суспільства з'являються елементи мережевого режиму управління. Це викликано необхідністю масштабувати і локалізувати процеси управління економікою та суспільством. Мережі “локалізовані” не в географічному сенсі, а в тій чи іншій формі общинної інтеграції навколо почуття спільної мети або проекту. Таблиця 3.15 містить докладний опис основних елементів архетипів режимів управління і наслідків для електронної участі.

Архетипи режимів управління з акцентом на електронній участі

Режими управління	Ринок	Ієрархія	Мережа
<i>Місце прийняття рішень</i>	Загальна публічна сфера	Парламентська арена, загальна публічна сфера формує вимоги і опозицію	Мережа громадських сегментів, де обговорення замінює державні інститути, сильна громадськість, політичні мережі
Обґрунтування для участі	Саморегулювання, споживачі роблять вибір через квазі-ринкові інститути	Пошук серед представників громадськості для управління і планування	Саморегулювання через договірну згоду акторів приєднується до процесу колективного навчання для взаємної вигоди
<i>Призначення е-участі</i>	Розподілене прийняття рішень незалежними особами. Посередництво і інформаційне фільтрування	Сильне вертикальне обговорення Обробка інформації	Розподілене обговорення нових тем і питань, пошук консенсусу і вирішення проблем Потенціал для розвитку спільнот та обговорення
<i>Ефекти посередництва</i>	Відсутність посередників (інформаційні посередники можуть знизити витрати на інформацію)	Посередництво (перевага посередників та інформаційних посередників)	Посередництво (можливості безпосередньої участі та взаємодії)
<i>Хто бере участь?</i>	Кожен громадянин діє від власного імені, формуючи громадську думку	Представники громадських інтересів, громадян	Актори із загальними цілями, але на взаємодоповнюючих ресурсах Право на участь встановлюється через досвід, зацікавленість та прихильність

Режими управління	Ринок	Ієрархія	Мережа
<i>Цільова група</i>	Громадяни (представлені інтереси, здатність виступати в якості споживачів)	Особи, що приймають рішення (кращий доступ до локалізованих знань)	Спільноти, де відбувається участь
<i>Ризики</i>	Падіння ринку	Віддалення бюрократії від громадськості	Захоплення особливими інтересами; відсутність прозорості; фрагментація
<i>Відносини між обранцями і громадою</i>	Політика присутності (представництво)	Політика присутності (лобіювання групових інтересів)	Політика присутності (конфлікт між лобіюванням і створенням спільнот)
<i>Кількість</i>	Якнайбільше від можливої цільової групи	Достатньо для забезпечення локальних знань. Може ускладнити прийняття рішень.	Акцент на нових відносинах, їхній стійкості і організаційній пам'яті
<i>Тест на соціальне залучення / рівність участі</i>	Інклюзивність або ексклюзивність	Включення або виключення регіонів або соціальних інтересів	Політика включення або виключення
<i>Мовні бар'єри</i>	Низькі (легко застосувати багатомовний формат для е-голосування)	Середні (еліта повинна володіти різними мовами, на відміну від громади)	Високі
<i>Теми</i>	Теми визначаються групами	Політичні теми вимагають визначення рішень у групах і перерозподіл ресурсів для кращого соціального залучення	Деполітизовані теми, орієнтовані на співпрацю та інновації
<i>Компетенції ЄС</i>	Слабкі	Особливі	Розподілені
<i>Вплив політики ЄС</i>	Низький	Розподілений	Регулятивний
<i>Європейське громадянське суспільство</i>	Само-організація	Неорганізоване	Організоване

Режими управління	Ринок	Ієрархія	Мережа
<i>Інструменти е-участі з кращим потенціалом</i>	Е-голосування, е-опитування, е-панелі	Е-петиції, е-пошта, вебкасти, е-опитування, чати	Форуми, блоги, віртуальні спільноти, опитування, чати, моніторинг.

Переваги та фактори формування електронної участі в ЄС

Масштаб

Локальний та регіональний

Вплив, переваги та засоби електронної участі

Найбільших успіхів електронна участь досягла на місцевому рівні.

Найчастіше використовуються такі інструменти електронної участі, як форуми і е-консультації.

Однак існують значні відмінності по регіонах, зокрема, серед європейських інструментів “обговорення”, як правило, переважають форуми, оскільки політична культура, як правило, заснована на активній участі. На відміну від США, де до засобів “прозорості” відносяться трансляції, подкасти, RSS-канали та обмін відео. Відповідно, політична культура змушує політиків бути більш відповідальними, особливо під час кампаній.

Національний

Враховуючи, що національні системи представництва в європейських країнах сформувались десятки і сотні років тому, роль засобів електронної участі на цьому рівні вважається незначною. Водночас деякі інструменти електронної участі все частіше застосовуються для допомоги громадянам у лобюванні своїх інтересів більш ефективно і скоординовано або щоб оживити внутрішнє життя політичних партій.

Європейський

На європейському рівні засоби електронної участі застосовуються рідко через фрагментацію європейської публічної сфери, де переважна більшість ЗМІ зосереджено на національному та/або місцевому рівні, а також через проблеми мовного розмаїття. Основними інструментами електронної участі є форуми, блоги, електронна пошта і створення віртуальних спільнот.

Отже, участь і е-участь виконують різні функції відповідно до умов державного управління. У кінцевому підсумку, переваги електронної участі можуть бути зрозумілі з погляду того, як його наслідки змінюють, стабілізують або поліпшують режим управління. Водночас стверджується, що в той час як ієрархічний спосіб управління переважає в національних масштабах в Європі, елементи ринкового і мережевого управління більш помітні на місцевому/регіональному рівнях у відповідь на виклики інформаційного суспільства знань.

Переваги від розвитку електронної участі можна розглядати як:

- соціальну перспективу – тобто акцентуючи увагу на створенні засобів електронної участі на мікрорівні для вираження думок і обговорень (наприклад, блоги і форуми);

- системну перспективу як засіб для посередництва і керованої форми участі у політичній системі; тут електронна участь ділиться на:
 - o мезорівень із застосуванням інструментів збору думок (наприклад, опитування);
 - o макрорівень європейської публічної сфери з використанням інструментів для організації баз знань і інструментів для спільної роботи (наприклад, вікі).

Стан розвитку електронної участі в ЄС **Основні нормативні акти ЄС з електронної участі**

Основні закони (Договори) не роблять жодних посилань на електронну участь або на політичні принципи, що лежать в основі участі громадян. Що стосується вторинного законодавства, поняття електронної участі не визначається окремими правилами та рішеннями.

У той час як Договори передбачають стимули і правові основи для залучення, інші політичні документи вказують на окремі пропозиції для досягнення спільних цілей договорів. Документи висвітлюють п'ять принципів політичного життя, які лежать в основі демократії в ЄС: участь, відкритість, прозорість, підзвітність і легітимність.

Огляд законодавства, пов'язаного з електронною участю

Біла книга з реформування (White Paper on Reforming the Commission) (COM(2000) 200)

- визначає дії відносно інтерактивних інструментів процесу розробки політики та готує підстави для надання інформації на порталі Europa (eCommission).

Повідомлення Комісії про нові рамки для співробітництва в діяльності, пов'язаній з інформаційною та комунікаційною політикою Європейського Союзу (COM (2001) 354)

- розробляє нові шляхи для поєднання європейської політики і взаємодії з громадянами на порталі Еуропа.

Біла книга з європейського управління (COM (2001) 428)

- встановлює мінімальні стандарти на консультації, що стимулюють дискусії через портал Еуропа, проте без конкретних рекомендацій.

Основні принципи та мінімальні стандарти для консультацій із зацікавленими сторонами (COM (2002) 704)

- визначає принципи онлайн-консультацій.

План дій щодо поліпшення Спілкування у Європі (Communicating Europe) (SEC (2005) 985)

- орієнтований на поліпшення діалогу і публічність онлайн-консультацій, з використанням порталу Eurora.

План-D для демократії, діалогу та дискусії (COM (2005) 494)

- передбачає більш ефективні онлайн-консультації і діалог поколінь через Інтернет-технології (форуми), а також розробка нового сайту для дискусій з громадянами.

Біла книга з європейської політики комунікацій (COM (2006) 35)

- орієнтована на зміцнення відносин між європейськими громадянами та інститутами, за допомогою вебфорумів для громадян і зв'язку громадян між собою й установами. У документі також підкреслюється можливість доповнювати веб-сайти ЄС віртуальними місцями зустрічі, зовнішніми джерелами інформації і вдосконалення аудіовізуальних засобів Європарламенту, постійне вдосконалення сайту Eurora.

Ініціатива Європейської прозорості (COM (2006) 194)

- пропонує подальше вдосконалення сайту Your Europe для забезпечення прозорості і кращої оцінки результатів обслуговування.

План дій з електронного уряду і2010: прискорення електронного уряду в Європі на благо всіх (COM (2006) 173)

- документ підкреслює використання ІКТ для підвищення прозорості та участі.

Communicating Europe in Partnership (COM 2007) 568)

- пропонує додаткові аудіовізуальні мережі для поширення новин про справи в ЄС та прийняття нової Інтернет-стратегії підтримки громадянських мереж і онлайн-зв'язку.

Communicating about Europe via the Internet, Engaging the Citizens (SEC (2007) 1742)

- підкреслює важливість соціальних мереж в Інтернет і збільшення функціональності взаємодії Web 2.0 сайтів для спілкування з громадянами та рекомендує збільшити інтерактивність на сайті Eurora, щоб громадяни могли брати участь на ранніх стадіях вироблення політики.

Communicating Europe through audiovisual media (SEC(2008) 506/2)

- визначає медіа як спосіб стимулювати формування європейської публічної сфери або сформулювати основу для структурованої громадянської участі в європейській політиці.

Building on the experience of Plan D for Democracy, Dialogue and Debate (COM(2008) 158/4)

- можливість громадянам сформулювати свої побажання особам, які приймають рішення і більш ефективно використовувати медіа в процесі проведення прямих дебатів та узагальнення рішень з політиками.

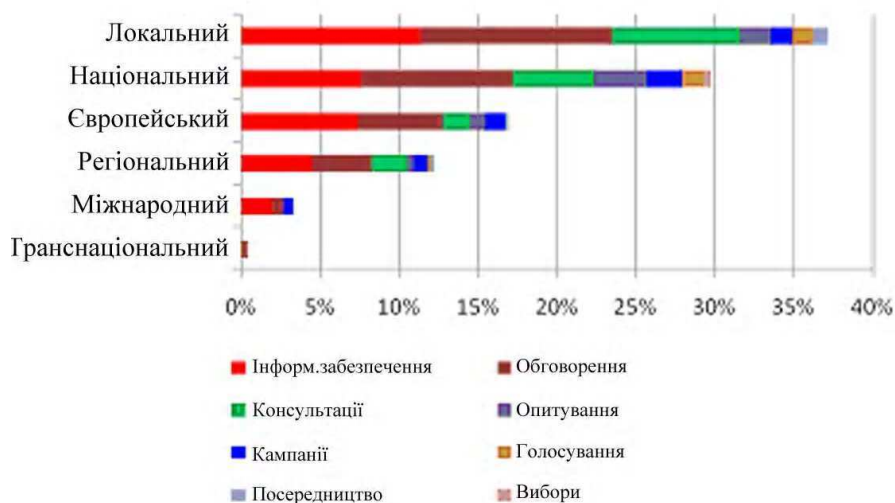


Рис. 3.20. Типи і рівень ініціатив е-участі в Європі, 2008

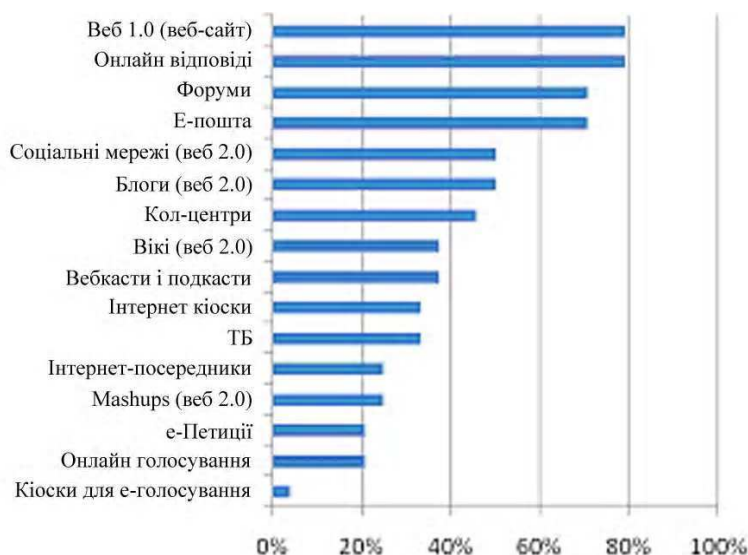


Рис. 3.21. Канали е-участі, 2009

Електронна участь у європейських інституціях

Ініціативи європейських міжнародних організацій вказують на прихильність Європейської Комісії та Європарламенту до використання

ІКТ як засобу обміну ідеями і спілкування. Установи використовують онлайн-комунікації для заохочення інтересу до справ ЄС, розширення спектра дискусій в аудиторії і створення відчуття європейської спільноти. Крім того, електронна участь є частиною повноважень окремих установ Європейського Союзу.

Таблиця 3.16

Ініціативи е-участі європейських інституцій

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Електронні петиції	Євро парламент	Громадяни можуть подавати петиції або запити, що стосуються застосування європейського законодавства.	Кампанії	Консультації
Громадська Агора	Євро парламент	Інтернет-форум для сприяння діалогу з громадянами з питань, які є пріоритетними на порядку денному Європарламенту	Середовище співпраці	Консультації
Мультимедійна бібліотека	Євро парламент	Серія інструментів (відео, лайвстрім, подкастинг, аудіозаписи, інфотейнмент і т.д.) для ознайомлення громадян з роботою парламенту	Інформаційне забезпечення	Інформаційне забезпечення
Europarl TV	Євро парламент	Спеціальний веб-сайт для поліпшення доступу громадськості до інформації і зміцнення взаємодії між	Інформаційне забезпечення/ обговорення	Консультації

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
		організацією і громадянами шляхом надання громадянам можливості висловити свою думку		
Сторінка виборів у ЄС	Євро парламент	Опитування та обговорення для стимулювання активної участі громадян європейських країн у європейських виборах	Кампанії, голосування, співпраця	Консультації
Консультації по політикам ЄС	Євро комісія	Онлайн-консультації орієнтовані на певну політику і цільову групу або суспільство в цілому за допомогою інтерактивного інструменту здійснення політики (IPM), а також шляхом направлення відповідей по електронній пошті	Консультації	Консультації
Debate Europe	Євро комісія	Онлайн-дискусія з різних питань	Обговорення	Консультації
EU Tube	Євро комісія	Окремий YouTube канал Європейського Союзу з відеосюжетами з різних політичних питань	Інформаційне забезпечення, створення спільнот	Інформаційне забезпечення
Е-опитування	Євро-комісія	Інтерактивні опитування на сторінці	Опитування	Консультації

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
		Європейської Комісії та в розділі “Дебати Європи”		
Блоги Комісій і представників Комісій	Єврокомісія	Блоги 12 Єврокомісарів з матеріалами, онлайн-обговоренням і відеотрансляціями.	Опитування, створення спільнот	Консультації
Ініціатива ManagEnergy	Єврокомісія / Директорат з енергетики	Спільний простір, спрямований на підтримку роботи суб'єктів, що беруть участь в розробці поновлюваних джерел енергії та управління енергоресурсами на місцевому і регіональному рівнях, публічне місце для обговорення. Мультимедіа та потокові технології для ознайомлення громадян з діяльністю	Обговорення	Консультації
Open Council	Рада ЄС	Громадяни ЄС можуть контролювати всі громадські заходи через потокове відео та інші інтернет-послуги	Інформаційне забезпечення	Інформаційне забезпечення

Електронна участь у агентствах ЄС

У той час як Європейська Комісія та Європейський Парламент є найбільш активними інститутами в реалізації ініціатив електронної

участі, інші європейські установи менш активні в цьому плані. І це незважаючи на те, що, хоча вони і не мають прямої законодавчої влади, але виступають як координатори для підключення та залучення зацікавлених сторін. Втім, існують винятки. Наприклад, центр професійного навчання (CEDEFOP) створив онлайніві віртуальні спільноти, Рада ЄС також передбачає інформування громадськості через різні канали і інструменти, зокрема, надання інформації та мультимедіа (Франція, 2008) або більш динамічні платформи е-участі (Словенія, 2008). Крім того, ініціативи європейських агентств, як правило, досить фрагментовані у своїй інституціональній сфері, наприклад, громадянам зазвичай не надається огляд налаштувань електронної участі.

Таблиця 3.17

Ініціативи е-участі європейських агенцій

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Віртуальні спільноти CEDEFOP	Європейський Центр розвитку професійної освіти	13 віртуальних громад були побудовані для сприяння обміну інформацією про пріоритети в галузі професійної підготовки. Кожна громада має різні набори інструментів	Створення спільнот, середовище співпраці, обговорення, голосування, надання інформації	Консультація
Форум Border Tech	Європейське агентство з управління оперативним співробітництвом на зовнішніх кордонах	Публічні та обмежені зони віртуального майданчика для відкритих дискусій, що мають відношення до діяльності агентства	Надання інформації, спільний простір	Консультація
Форуми ETF	Європейський фонд освіти	Форум розвитку підприємництва, матеріали для розвитку навчання, результати навчання підприємництва	Обговорення / Інформаційне забезпечення	Консультація

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Форум EASA	Європейське агентство авіаційної безпеки	Он-лайнні консультації відбуваються регулярно відповідно до діяльності Агентства, у формі модерованих груп	Консультації, посередництво	Консультація
Консультації EFSA	Європейське агентство харчової безпеки	Консультації проводяться з наданням звітів з оцінки проектів для регулювання безпеки харчових продуктів	Консультація	Консультація (для окремих груп)
Форум FRA	Агентство основних прав Європейського Союзу	Онлайнний форум без додаткової інформації	Консультація	Консультація
Консультації REACH	Європейське хімічне агентство (ECHA-REACH)	Онлайн-консультації проводяться для зацікавлених сторін, в основному національними органами для узгодження або авторизації хімічних речовин	Консультація	Консультація

Електронна участь європейських політичних партій

Європейські політичні партії широко використовують ІКТ для ефективного інформування про свою політику, погляди та діяльність, а також для участі громадськості у формуванні заяв, хоча партії, як правило, зосереджують свої ініціативи електронної участі навколо європейських виборів. Існують різні ініціативи електронної участі різних партій. Деякі з них надають головним чином інформацію, інші дозволяють громадянину брати участь у формулюванні позиції або навіть

сформулювати їх з самого початку і тим самим забезпечити відчуття співпричетності в контексті представницької демократії. Головне завдання, втім, розширення аудиторії.

Таблиця 3.18
Ініціативи е-участі європейських політичних партій

Ініціатива	Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Онлайн діяльність PES	Партія європейських соціалістів	Існує декілька засобів е-участі, в тому числі дискусійні форуми, чати, блоги, Інтернет-кампанії, інфотейнмент, віртуальні тури по приміщенню парламенту. Окремий сайт був створений, щоб громадяни могли обговорити та взяти участь в кампанії.	Вибори, середовищ е співпраці	Консультації
Канал EPP-EDTV і Dialogue TV	Група Європейської народної партії і європейських демократів	Телеканали для інформування громадян про основні події і діяльність партії за допомогою завантаження відповідних сюжетів	Вибори	Надання інформації
ALDE Group's TV channel	Alliance of Liberals and Democrats for Europe	Окремі канали на YouTube і Dailymotion, підкасти, виступи тощо	Вибори	Надання інформації
Виборча кампанія Зелених	Зелені/Європейський вільний альянс	Можливості мовлення (відео- і аудіопромов) і інтерактивна підтримка онлайн-кампанії зелених. Основні елементи – блоги та мотиваційне відео	Вибори	Надання інформації і елементи консультацій

Електронна участь у рамках PLAN-D

Plan-D спрямовано на проекти мобілізації громадян для загальноєвропейського діалогу та дебатів. Більшість проектів використовується для консультацій на основі різноманітних інструментів – від інтерактивного відео до організації онлайн-дебатів, форумів і обговорень.

Таблиця 3.19

Ініціативи е-участі європейського PLAN-D

Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Notre Europe	Загальноєвропейське консультативне опитування для оцінки думок і створення простору для обговорення майбутнього Європи	Консультативне голосування	Консультації
King Vaudouin Foundation	Загальноєвропейський простір для обговорення майбутнього ЄС. Консультації декількома мовами	Консультації	Консультації
up European Movement	Техніки та форуми онлайн-кампанії використовуються для збору думок громадян з окремих питань. Включає 25 локалізованих вебпорталів	Обговорення	Консультації
message Deutsche Gesellschaft e.V.	Онлайн-діалог в окремих країнах ЄС з обраних тем, опитування	Обговорення	Консультації
Web CENASCA CISL	Онлайн-засоби для мобілізації молодого покоління і громадянського суспільства для обговорення питань ЄС	Обговорення	Консультації
Europe – European House Debate –	Онлайн-дебати і інформація для формування громадської	Інформаційне забезпечення	Інформаційне забезпечення

Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
<i>(Our Europe 2007)</i>	думки		

Електронна участь у громадянському суспільстві

Громадянське суспільство загалом не використовує переваг електронної участі. Громадянське суспільство може розглядатися як альтернативний засіб розробки державної політики або визначення політичного порядку денного. Найбільш перспективні приклади – це громадянська журналістика і мікроблоги, а також організовані тематичні кампанії. В цілому, громадянське суспільство розглядається як зовнішній фактор електронної участі, незважаючи на потенціал технологій для зміцнення демократії, участі та громадянства. Це підтверджує онлайн-лобіювання, петиції і вертикальні канали зв'язку для демонстрації публічності соціальних рухів. Але число випадків електронної участі у громадянському суспільстві є відносно невеликим, що свідчить про обмеження онлайн-каналів для підтримки внутрішніх потреб або соціальних вигод участі.

Таблиця 3.20

Ініціативи е-участі європейського громадянського суспільства

Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
EPIN –The future of Europe	Онлайн-дебати щодо майбутнього ЄС та зовнішньої політики	Консультації	Консультації
Generation Europe Foundation	Онлайн-опитування, дискусії для залучення молоді до інтерактивного діалогу з різних питань	Обговорення	Консультації
DEMOS	Блог створений для мобілізації громадян навколо ідеї щоденної демократії й організаційної легітимізації	Обговорення	Консультації
Euractiv	Блоги і громадська журналістика для публікацій з пріоритетних питань ЄС	Обговорення	Консультації
European	Блог з європейських	Обговорення	Консультації

Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
Policy Centre	питань		
Reinventing Central Europe	Публічний блог з обмеженим доступом	Обговорення	Консультації
Centre for European Reform	Блог про інші країни, демократію та економіку	Обговорення	Консультації
Greenpeace International	Форум з мережевими можливостями і блогами з екологічних питань	Кампанії	Консультації
Open Democracy	Модеровані онлайн-форуми з прав людини і демократії	Кампанії	Консультації
Centre for Alternative Technology	Модерований форум з питань відновлюваної енергії	Кампанії	Консультації
Reinventing Central Europe	Блоги і форуми з питань демократії і розвитку країн ЄС	Обговорення	Консультації
Friends of the Earth	Форум для загального обговорення і інформування з питань кампанії	Кампанії	Консультації
The World Bank	Форум використовується як простір для поширення знань та думок між учасниками. Також існує неформальний блог з розвитку приватного сектора для збору новин і ресурсів для боротьби із бідністю. Існує можливість трансляцій відео, конференцій тощо	Обговорення	Консультації
Amnesty International	Блог з питань прав людини	Кампанії	Консультації
Avaaz.org	Онлайн-чат для висвітлення подій з прав людини	Кампанії	Інформаційне забезпечення
OECD	OECD підтримує низку засобів е-участі: блоги,	Обговорення	Активна участь

Організація	Короткий опис	Тип участі	Основна увага
	відеопотоки, аудіо, прямі трансляції, канал Youtube		
Euractiv/ Blogactiv	Блогова платформа відкрита для громадськості з питань розвитку політики і громад ЄС	Обговорення	Консультації
Cafe Babel	Інтерактивна платформа (EUDebate200g.eu) включає блоги і форуми для створення європейського публічного простору онлайн	Обговорення	Консультації
Center for European Studies	Онлайн-опитування "Tell Barosso.eu" дозволяє коментування з проблем, які впливають на щоденне життя громадян ЄС	Опитування	Консультації
Center for European Studies	Блог Eurothikers дозволяє обговорення окремих категорій проблем ЄС	Обговорення	Консультації

Ініціативи електронної участі в європейських медіа

З погляду засобів масової інформації (в основному газети, телебачення і радіо), сайти електронної участі за підтримки медіа в основному використовуються для отримання думок на національному, регіональному та місцевому рівнях, в той час як загальноєвропейський рівень представлено недостатньо. Однак на національному, регіональному та місцевому рівнях розширення контактів з громадськістю зміцнило взаємини між ЗМІ та громадськістю. ЗМІ традиційно розглядаються як лейтмотив створення і розвитку суспільних сфер, але на європейському рівні це ускладнюється відсутністю інформації, а також мовними та культурними бар'єрами.

Таблиця 3.21

Ініціативи е-участі європейських медіа

Організація	Країна	Короткий опис
Kronen Zeitung газета	Австрія	Модерований форум
Le Soir газета	Бельгія	Онлайн-дискусії і блоги з європейських питань журналістів газети

Організація	Країна	Короткий опис
BNT (ТБ)	Болгарія	Веб-форма для відправки коментарів
Ceske televize (Чеське ТБ)	Чехія	Форум про ЄС і відповідні програми каналу
Mlada Fronta Dnes газета	Чехія	Опитування і блоги з різних питань, відкриті або з обмеженим доступом
Phileleftheros газета	Кипр	Форум з поточних питань
TV2	Данія	Форуми і блоги
DR.dk TV	Данія	Форум з десяти основних тем і подкасти.
Berlingske Tidende газета	Данія	Форуми і блоги
Politiken газета	Данія	Форуми і блоги
Postimees газета	Естонія	Коментарі до новин і форум
France Televisions	Франція	Модерований форум з питань ЄС
Europe 1 ТБ	Франція	Декілька тематичних форумів і блогів
Le Monde газета	Франція	Модеровані чати, блоги, форуми і опитування для збору громадської думки
ARD Tagesschau	Німеччина	Форуми і блоги з європейських питань
ZDF ТБ	Німеччина	Форум з європейських питань
Die Welt газета	Німеччина	Коментарі до статей і журналістські блоги
ERT ТБ	Греція	Декілька форумів без прив'язки до політики
Corriere Della Sera газета	Італія	Блоги журналістів, форуми і опитування з різних питань
LW форуми	Латвія	Форуми з прив'язкою до телепередач
The Times	Мальта	Коментарі до статей і блоги
EinVandaag	Нідерланди	Форуми і блоги з коментарями щодо європейської та міжнародної політики
Gazeta Wyborcza газета	Польща	Статті мають прив'язку до повідомлень на форумі
Correio da Manhe газета	Португалія	Коментарі до статей і блоги журналістів
RTVE	Іспанія	Блоги з модерованими коментарями
El Pais газета	Іспанія	Форуми, блоги, опитування, конкурси, відкриті чати
Aftonbladet газета	Швеція	Форуми і блоги

Організація	Країна	Короткий опис
BBC Have Your Say	Великобританія	Модерований форум, можливість надсилання статей
BBC World Service Interact	Великобританія	Платформа для громадської журналістики і форум
1W	Великобританія	Модерований тематичний форум
Channel 4 Interactive	Великобританія	Програми мають прив'язку до повідомлень на форумах. Регулярні чати з авторами програм
The Sun газета	Великобританія	Блоги і форум
The Daily Telegraph газета	Великобританія	Блоги журналістів і політиків.
Music Television	Великобританія	Сторінка для публікації думок з європейських виборів
Think about it	Європейський центр журналістики	Блогова платформа для журналістів та читачів
Helsingin Sanomat газета	Фінляндія	Форуми і блоги журналістів
YLE TV	Фінляндія	Блоги

Роль інноваційних інструментів в електронній участі

Використання нових інструментів електронної участі, таких як користувальницький контент (UGC) і соціальні мережі, розширило можливості електронної участі. Нині ці інструменти використовуються в основному для інформування громадськості та політики. Також виникають нові засоби і процеси для підвищення масової участі. Їхнє використання дає громадянам шанс впливати на розробку політики, публікувати пропозиції і спільно сприяти поліпшенню процесів управління. Водночас, потрібно бути обережним у спробах передати інновації безпосередньо в електронну участь, так як реалізація може спотворити основу демократичного управління.

Проекти е-участі в рамках 7-ї Рамкової програми ЄС (станом на 2010 р.)

- Cockpit: Citizens Collaboration and Co-Creation in Public Sector Service Provision;
- +Spaces: Policy Simulation in Virtual Spaces;
- Ocopomo: Open Collaboration in Policy Modelling;

- UbiPol: Ubiquitous Participation Platform for Policy Making;
- WeGov- Where eGovernment meets the eSociety;
- Padgets: Policy Gadgets Mashing Underlying Group Knowledge in Web 2.0 Media;
- Impact: Integrated Method for Policy making using Argument modelling and Computer assisted Text analysis;
- E-CITIZEN – II – Towards citizen-centred eGovernment in European cities and regions;
- CrossRoad – A Participative Roadmap for ICT Research in Electronic Governance and Policy Modelling;
- MyUniversity: Decision making for a united higher education;
- OurSpace: The Virtual Youth Space;
- ImmigrationPolicy2.0;
- PARTERRE: Electronic Participation Tools for Spatial Planning and Territorial Development;
- Puzzled by Policy;
- E-Poll: Electronic Polling System for Remote Voting operation.

Практики електронної участі в ЄС

Більшість проектів електронної участі в ЄС або пропонують інформацію, або надають місце для обговорення і консультацій. Ці проекти діють декількома мовами і створені за ініціативи неурядових організацій (НУО) та організацій громадянського суспільства (ОГС), які орієнтовані в основному на надання інформації, агітації, обговорення та підтримки спільнот.

Більшість проектів е-участі здійснюються на місцевому та національному рівнях. Знову ж таки, обговорення, надання інформації та консультацій є базовими елементами електронної участі. На європейському і міжнародному рівнях проекти е-участі зосереджуються на поширенні інформації про правові питання, злочинність та правосуддя, а деякі активно намагаються залучити громадян у політичні питання.

Основними учасниками проектів, як правило, є окремі громадяни, а також органи державного управління та політики. У більшості випадків основним каналом комунікації є Інтернет.

Найчастіше результатом роботи проектів були доступність інформації, більш ефективний обмін інформацією і доступ зацікавлених сторін до неї, більша підзвітність і прозорість.

Основні проблеми – необхідність збільшення участі урядовців для доказу того, що учасники проектів справді беруться до уваги, а також для оцінки ефективності. Для європейських проектів основна проблема – обмежене число учасників з досвідом і знанням політики ЄС. Серед інших проблем: легкий та зручний доступ і окремі точки доступу, необхідність швидкого ухвалення нових технологій, а також необхідність додаткових зусиль сприяння видимості. Що стосується стійкості, більшість ініціатив

на європейському та міжнародному рівнях добре відомі і будуть продовжуватись.

Загальноєвропейські проекти

Debate Europe <http://europa.eu/debateeurope/>

Debate Europe – це ініціатива Європейської Комісії, створена у 2006 р. як частина Інтернет-ініціативи Плану Д, яка визначила, що “...Європейська Комісія використовуватиме Інтернет для активного просування політики і обговорення...”. Таким чином, мета цієї ініціативи полягає у наданні простору для обговорення справ ЄС і взаємодії з чиновниками ЄС. Основними учасниками є окремі громадяни, групи громадян, неурядові організації, громадянське суспільство і т.д., і основні типи діяльності – обговорення, голосування та створення спільнот.

Доступний всіма мовами ЄС проект включає такі теми для обговорення, як майбутнє Європи, енергетика та зміни клімату, міжкультурний діалог та європейські вибори.

Портал передбачає початкову реєстрацію (адреса електронної пошти), щоб мати можливість брати участь у форумі. Англійський канал є найбільш активним (79% всього трафіку), популярними також є каталонська, італійська та іспанська мови (4% кожний).

European Citizens' Consultations <http://www.european-citizens-consultations.eu/>

European Citizens' Consultations 2009 (ECC 2009) об'єднує громадян всіх країн ЄС для обговорення проблем ЄС між собою та з політиками.

Національні проекти

Великобританія. Проект e-Consultant www.e-consultant.org.uk

Перші чотири консультаційні Інтернет-проекти були створені у Шотландії у 2000-2001 рр. у співпраці з Міжнародним центром теледемократії. Два проекти для уряду Шотландії, третій для національного консультативного органу в галузі освіти Шотландії, а четвертий – для шотландської Ради громадських організацій. Кожен проект мав різні цілі і різні цільові групи, спеціально орієнтовані на молодих людей, охорону навколишнього середовища в Шотландії, благодійність і освіту для отримання громадянства.

Ці проекти були інноваційними в той час і одними з перших, які дозволили онлайн вплив на державну політику.

Німеччина: Екологічний інформаційний портал PortalU www.portalu.de

PortalU було ініційовано у травні 2006 р. для інтеграції всієї публічної екологічної інформації на федеральному та регіональному рівнях Німеччини. Він надає доступ до понад 4 мільйони Інтернет-сторінок і баз даних про більш ніж 200 публічних установ і організацій у Німеччині. Він також включає простий і розширений пошук, тематичні

сторінки, дані вимірювань, RSS-канали, альманах, прес-релізи, публікації та інформацію про події, а також карти. Додатковою функцією є InGridCatalog, за допомогою якого можна записувати, оновлювати і шукати метадані.

Швейцарія: iVote.ch www.ivote.ch

Оскільки більшість інформації, пов'язаної з політичними кампаніями і голосуванням, зникає з Мережі через декілька місяців або років після голосування, ініціатива iVote.ch була спрямована на групування і класифікацію найбільш важливої інформації, опублікованої в Інтернеті про минулі і майбутні швейцарські вибори.

Швейцарці голосують чотири рази на рік, і багато партій і організацій використовують Інтернет для кампаній. iVote.ch групує інформацію про 12 різних голосувань і виборів і надає сотні посилань на різні джерела, з політичних партій, засобів масової інформації, асоціацій, групи громадян і т.д. Таким чином, проект допомагає виборцям отримати доступ до достовірних і різноманітних джерел інформації.

Започаткований у вересні 2005 року, iVote.ch є власністю і управляється Швейцарською Вищою школою державного управління (IDHEAP).

Естонія: Портал участі www.osale.ee

Osale.ee є електронним проектом, ініційований урядом для вдосконалення співпраці між громадянами й урядом, а також для підтримки взаємодії і обговорень між громадянами. Мета проекту – зробити діяльність урядових інститутів більш прозорою.

Портал Osale має три функції. По-перше, громадяни та групи інтересів можуть виступити з ініціативами нових законодавчих пропозицій, ідеями та критикою уряду і заявляти клопотання. Будь-яка така пропозиція піддається голосуванню і коментуванню іншими користувачами. Потім ця пропозиція направляєється у відповідні урядові відомства, які повідомляють офіційну відповідь, пояснюючи, чому дія була чи не була прийнята. По-друге, громадяни можуть брати участь у громадських консультаціях/слуханнях. Громадяни та організації громадянського суспільства можуть публічно висловити свою думку про законопроект, підготовлений державними установами. Всі державні установи поінформовані, як опублікувати свої проекти програмних документів, планів розвитку, законів або положень. Подання добровільне і не регулюється адміністративними процедурами. По-третє, є також функція пошуку правових актів відповідно до стадії їхньої підготовки.

За перші 18 місяців після запуску в липні 2007 року було проведено 62 публічних консультацій. Проект показав, що механізм участі знизу вгору в політичному житті не може покладатися тільки на громадянську активність для того, щоб бути ефективними. Навпаки, необхідна координація зверху вниз з боку уряду для підтримки і заохочення до участі, тільки таким чином очікування проведення демократичних дебатів і участі можуть бути задоволені.

Osale є довгостроковою ініціативою, і досвід, накопичений у запуску і розвитку цього проекту громадянської участі, був використаний для створення програмного продукту з відкритим вихідним кодом PID+ для використання у будь-якій установі.

Регіональні проекти

Німеччина: Регіональний план землекористування
<http://www.planungsverband.de/>

Основна мета цієї ініціативи полягає в охопленні більшого числа громадян шляхом спрощення інформації й участі щодо проблем просторового планування для 75 членів муніципалітетів регіону Франкфурт-на-Майні. Просторовий план охоплює 2500 км² і 2,2 мільйона жителів. Цей сайт не тільки забезпечує сам план і текст в PDF-форматі, але громадяни також можуть знайти довідкову інформацію про новий план на фотографіях і в текстах, а також інформацію про те, як взяти участь, стандартну онлайн-форуму для коментарів та інструмент для додавання ескізів для своїх заяв. Крім того, було створено Bürgerbüro-Online як віртуальний офіс для повідомлення про процедуру планування; громадяни могли ставити запитання безпосередньо про план та процедури планування.

Локальні проекти

Іспанія: Madrid Participa www.madridparticipa.org/

Проект Madrid Participa – це інструмент, використовуваний для збільшення участі громадян у процесі прийняття рішень у місті Мадрид, пропонуючи більш динамічний і постійний діалог між політиками і громадянами. Проект дає можливість міській раді Мадрида надавати більш зручні для користувача консультації, уникаючи при цьому витрат на традиційне спілкування.

Проект був ініційований містом Мадрид і декількома технологічними партнерами в червні 2004 року і включає 22 типи консультацій. Крім звичайного Інтернет-каналу, проект пропонує участь за допомогою мобільних телефонів. Автори проекту вважають, що необхідно забезпечити громадянам декілька каналів голосування, щоб гарантувати їхню участь. Крім того, процеси реєстрації громадян та голосування повинні бути простими з метою підвищення рівня участі. Також дуже важливо досягнення високої видимості серед громадян, щоб знали, що можуть висловити свою думку з різних питань.

Німеччина: Спільний бюджет у місті Фрайбург
<http://www.beteiligungshaushalt.freiburg.de>

У 2008 р. у Фрайбурзі було використано підхід DEMOS у поєднанні з планувальником бюджету DEMOS. Мета полягала у залученні громадян до участі в плануванні бюджету міста на 2009/10 рр. і генеруванні ідей і знання для економії та ефективного витрачання. Загалом, ініціатива включала 15000 відвідувачів і 240000 переглядів сторінок, з них 1861 відвідувач були активними учасниками і написали 757 статей в

дискусійних форумах, створили 1291 окремих бюджетів і 22 вікі-обговорень конкретних питань, які повинні вирішуватися міською радою Фрайбурга.

Важливий урок цієї ініціативи – необхідність збирати дані про бюджет, щоб зробити його зрозумілим неспеціалістам. Проект викликав критику учасників, які хотіли отримати більш детальну інформацію, і проблема була вирішена шляхом тісної співпраці з державними посадовими особами. Крім того, існує чітка потреба в інтеграції результатів громадських бюджетів у політичний процес.

Великобританія: Брістоль²⁹⁷

Програма розвитку е-демократії ASK Bristol включає такі елементи:

1. Е-петиції – громадяни можуть опублікувати власні проблеми.
2. Інтернет-мовлення міської ради та засідань комітетів і громадських заходів.
3. Онлайн-обговорення – простий у використанні сайт, без реєстрації.
4. Пошук консультацій – онлайн база даних консультацій.

Краща інтеграція і використання соціальних медіа

Головне завдання: краща інтеграція засобів і технік для збільшення участі за допомогою вебкастів, онлайн-дискусій і опитувань, а також активне використання Twitter і Facebook для публічного прийняття рішень.

Блогінг на засіданнях ради

Використання блог-трансляцій і форумів одночасно з трансляцією зустрічі значно збільшує число людей, що дивляться засідання ради.

Краудсорсинг

Краудсорсинг розглядається як спосіб залучення людей. Відповідно у 2010 р. було створено 4 пілотних проекти: дві карти спільно із www.bristolstreets.co.uk, де мешканці можуть позначити проблеми міста, а також краудсорсинг плану розвитку міста (www.ideasforbristol.co.uk) і обговорення бюджету міста.

Секція 1	Секція 2	Секція 3
Інформування	Е-консультації	Е-участь
Вебкасти	Швидкі	Е-петиції
SMS та E-mail	опитування	Позики
сповіщення	Е-панелі	Фото
База даних	Форуми	Відео
консультацій	Інтерактивне	Форум з
Блоги	голосування	місцевих питань
Ігри та	Вуличні	Рекламні
стимулятори	термінали	кампанії
	SMS голосування	

²⁹⁷ Bristol's e-democracy programme [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://askbristoldebates.com/about/bristols-e-democracy-programme/>.

Соціальні медіа та електронна участь²⁹⁸

Соціальні медіа розвиваються швидко і мають як прихильників, так і скептиків. Головний ризик – це втрата контролю і складність вимірювання зворотного зв'язку, що означає слабкий інтерес до використання соціальних медіа для поглиблення громадянської участі. Однак є низка переваг соціальних медіа, які можливо використати для розвитку місцевого самоуправління та громадянської участі:

- **Щасливіші клієнти** – через соціальні медіа місцева влада може отримати канали суспільного спілкування, соціалізації, доступу та обміну інформацією і скоротити зусилля, необхідні з боку громадян для доступу до влади. Канали соціальних медіа, які популярні серед громадськості, зрозумілі і звичні для користувачів.
- **Економія коштів** – соціальні медіа дозволяють користувачам обмінюватися інформацією один з одним, не потребуючи звернень до міської ради для цього. Місцеві ради можуть публічно вирішувати питання, таким чином, є менше дублювання, можуть швидко реагувати на кризові ситуації і знизити вартість друкованих повідомлень.
- **Кращі комунікації** – соціальні медіа дають можливість для більш конструктивного діалогу та взаємодії з громадянами. Вони можуть запропонувати більш відкриті і прозорі відносини між громадянами та місцевими радами та пропонують нові способи залучення громадян до процесу консультацій.
- **Вдосконалення послуг** – швидкість соціальних медіа може виділяти будь-які процесуальні питання, що дозволить місцевій владі адаптувати процес. Соціальні медіа також пропонують форум для інноваційних нових способів залучення громадян до розробки політики і спільного виробництва.

Рішення²⁹⁹

Відправною точкою для використання соціальних медіа для участі і обслуговування громадян в місцевих органах влади має бути розуміння потреб і переваг місцевих жителів і використання цієї інформації для управління.

Організації, які отримують максимальну віддачу від використання соціальних медіа, є ті, які засновують свою стратегію на розумінні громадян – де вони знаходяться (в даному випадку, які мережі), які їхні потреби (в даному випадку інформація або послуги, необхідні для доступу) – і використовують цю інформацію, щоб вирішити, які соціальні медіа-стратегії можуть сприяти виконанню цих потреб громадян.

²⁹⁸ eGovernance and Social Media [Electronic Resource] / European Journal of ePractice – №16 – June/July 2012 – Mode of access : URL : http://www.epractice.eu/files/Journal_Volume%2016-Final_o.pdf

²⁹⁹ From housing and litter to facebook and twitter [Electronic Resource]. / BDO local government – Mode of access : URL : http://static.bdo.uk.com/assets/documents/2012/03/BDO_Local_Government_Team_-_Updating_your_status_social_media_report.pdf.

Для місцевої влади розуміння клієнта повинно також включати розуміння того, яких клієнтів включати (тобто які мають доступ до Інтернету та присутні у мережах) і необхідність забезпечити всіх клієнтів можливістю доступу до інформації та послуг незалежно від їхніх індивідуальних обставин.

Орієнтація на громадянина

Виявлення і знання груп місцевих клієнтів, без сумніву, є основою місцевих органів влади для розуміння переваг, які вони можуть отримати від використання різних каналів зв'язку, зокрема, соціальних медіа.

Відповідь на запитання “Чи повинна ваша організація бути у соціальних медіа?” повинна бути “так”, якщо ваші клієнти використовують соціальні медіа і хочуть співпрацювати з владою через цей канал. Тільки зрозумівши даних клієнтів, рівень місцевого використання Інтернету і використання різних мереж по цільових групах можна встановити необхідні контакти.

Будь-яке використання соціальних медіа має бути засноване на інформації про клієнтів. Виходячи з цього, в поєднанні з місцевими цілями і пріоритетами, існує низка різних способів використання соціальних медіа у місцевих радах:

1. Комунікації

Очевидно, що за допомогою розсилки прес-релізів на Facebook або новин на Twitter соціальні медіа виконують комунікативну функцію місцевих рад в період зниження уваги до газет та високої політичної конкуренції.

2. Доставка послуг

Соціальні медіа можуть бути також використані для надання послуг. На сьогодні ця взаємодія, як правило, обмежується розглядом скарг або наданням інформації, втім існує величезний потенціал для місцевих рад з розвитку цієї функції в майбутньому, багато в чому так само, як і веб-сайти, поступово беруть на себе все більше транзакційних функцій.

3. Залучення

Соціальні медіа дають владі потужний інструмент взаємодії з громадою – для консультацій, зворотного зв'язку і скарг.

4. Мережі і поширення

Створення мереж (вікі, блоги, форуми тощо) для внутрішніх комунікацій у соціальних медіа дає місцевим органам влади можливість розширити співпрацю, повідомити про найкращі практики і зменшити ризик спаму.

Деякі громадяни активно використовують певні соціальні медіа. Відповідно, необхідно визначити, які це громадяни, що їм потрібно від міської ради в плані спілкування і надання послуг. Якщо громадяни відвідують сайти щодня, необхідно щоб інформація була доступною для міських органів влади і громадян. Визначення цільової аудиторії в цих медіа є досить ефективним, хоча можуть бути ізольовані громади, які не мають доступу до мобільних мереж або Інтернету.

Економія грошей за допомогою соціальних медіа відбувається шляхом обміну повідомлень відразу з великою кількістю жителів, скорочення числа контактів і запитів до місцевої влади. Втім, соціальні медіа самі по собі не економлять гроші, медіа є лише засобом, а не метою діяльності органів влади. Переваги соціальних медіа виходять далеко за межі діяльності місцевої влади і громадської участі:

- **зниження** витрат на комунікації і маркетингові бюджети, зміна каналу, скорочення контактів, можливості для спільного виробництва і збільшення веб-транзакцій;
- **поліпшення** якості обслуговування клієнтів за рахунок швидкості обслуговування, кращого надання інформації та зручності;
- **кращі** комунікації, оскільки повідомлення можуть бути поширені швидше, на більше цільову аудиторію, з вдосконаленням взаємодії і взаєморозуміння;
- **вдосконалення** роботи органу влади через вчасне отримання повідомлень про проблеми, підтримку зворотного зв'язку про процеси і більш змістовні консультації.

Приклади

Белфаст, міська рада: аварія у водопостачанні

Взимку 2010/2011 рр. було порушено водопостачання у Північній Ірландії. В цей час міська управа Белфаста використовувала Facebook і Twitter для повідомлення мешканцям про точки роздачі води у місті, а також іншу необхідну інформацію. Мешканці використовували ці канали для консультацій щодо водопостачання й екстрених ситуацій. Додатково було створено карту Google Maps з нанесенням інформації про точки роздачі питної води. Це зменшило кількість телефонних дзвінків, подвійних запитів і збільшило кількість мешканців, які отримали корисну інформацію.

Мерсейсайд, поліція: боротьба із збройними злочинами

Поліція міста Мерсейсайд (Merseyside) розробила кампанію для підвищення обізнаності молоді про небезпеку і наслідки збройних злочинів. Такі злочини були проблемою громад міста, особливо для дітей віком 10-16 років. Було розроблено декілька проектів і розповсюджено в соціальних медіа. Зокрема, був створений мікросайт і профіль на Facebook на підтримку фільму 'Tough Call'. За 4 місяці кампанії профіль Facebook зібрав 800 учасників.

Солігал, міська рада: підтримка зв'язку

Міська рада міста Солігал (Solihull) створила кампанію з підтримки зв'язків для залучення людей користуватись соціально-медійним каналом органу влади. Розуміючи зростання Інтернет-спільноти у Facebook і Twitter і зміну способу доступу людей до інформації, міська рада використовує Facebook і Twitter для оголошень про закриття шкіл, поширення новин під час складних погодних умов, створення конкурсів,

фотографій і спільний подій. Соціальні медіа розцінюються як дво- або багатосторонній канал комунікації.

Таблиця 3.22

П'ять правил он-лайн залучення³⁰⁰

Довіра	Лише залучення кожного допоможе сформувати довіру. Сприяти участі ентузіастів та їхніх команд, демонстрація їхньої роботи громаді
Послідовність	Залучати людей до обговорення і відповіді на всі поставлені питання. Фокус на розвитку гарного контенту
Відповідальність	Визначити, які перспективи матимуть учасники обговорення. Вирішення конфліктів і переведення дискусій у конструктивне обговорення. Дозвіл на використання контенту учасниками
Інтеграція	Поєднання онлайн- і офлайн-залучення, засоби і прийоми мають відповідати цільовій аудиторії
Прозорість	Пояснення громадянам позиції держави і поширення інформації про процес прийняття рішень

Рекомендації з розвитку електронної участі

1. Процеси повинні бути відкриті і прозорі

В цілому процес і результати повинні бути дуже прозорими та відкритими. Успіх буде тоді, коли очікування учасників визначено з самого початку, в тому числі цілі, засоби і результати. Таким чином, цілі повинні бути зрозумілі з самого початку і, зокрема, учасники самі повинні розуміти процедури, які вони повинні використовувати, в іншому випадку їхня зацікавленість в участі буде швидко зменшуватися. Прозорість і відкритість повинні враховувати необхідність захисту особистості вразливих людей у складних ситуаціях. Крім того, іноді може бути необхідне залучення цивільних службовців і політиків для вивчення політичних альтернатив.

2. Електронна участь має залучати

Основа проблема в тому, що більшість людей не хочуть нічого знати про політику чи демократію, їх цікавлять конкретні проблеми і вони хочуть виражати власні погляди про ці проблеми, обмінюватись думками, шукати інформацію. Тому з метою сприяння участі необхідно, щоб процес

³⁰⁰ Digital engagement guide. A guide to effective digital engagement for government. [Electronic Resource]. / Hansard Society, November 2009. – Mode of access : URL : <http://digitaldialoguesuk.files.wordpress.com/2009/11/digitaldialogues-guide-1-0.pdf>.

електронної участі включав елементи залучення аудиторії: брендинг, рекламу, повідомлення. Це дуже важливо, адже якщо метою є залучення великої кількості людей через електронну участь, то цей процес повинен бути цікавим і привабливим. Зворотний зв'язок від учасників показав, що процеси можуть бути занадто бюрократизованими і, отже, не обов'язково приємними для громадян. Процеси, які охоплюють мільйони, повинні були або дуже легкими або дуже привабливими. Однак вони мають тенденцію бути опозиційними і не підтримують рішення. Наприклад, якщо процеси розроблено для прийняття рішення, дуже важко зробити їх швидко, як електронні петиції. Тому вони повинні бути надзвичайно цікавими. Якщо існують бар'єри для входу, то необхідні цікаві стимули для подолання.

3. Участь як фундаментальне право

Участь повинна розглядатися як одне з основних прав у демократичному суспільстві, що сприяє більш ефективній політиці і більшій соціальній стабільності й може бути запобіжним клапаном для звичайних людей в їхньому повсякденному житті. З огляду на електронну участь, зворотний зв'язок потрібен для впливу на участь людей, навіть якщо це принципово нічого не змінить, і причини для цього повинні бути чіткими і прозорими. Визнання є обов'язковим і повинне бути відкритим для утворення культури участі.

4. Впорядкування дискусії для збереження балансу

Необхідно розробити інструменти та процедури для зведення до мінімуму проблеми зловживання і підтримки збалансованих дискусій у електронній участі. Важливо уникати “помилкової поляризації”, яка часто відбувається, коли учасники обговорення не слухають один одного, і більше зосередитися на справжніх розбіжностях і визнанні складності і компромісу. Також створення правил не повинне означати “просування” політики ЄС, правила повинні бути нейтральними, інакше довіру буде швидко втрачено.

5. Критерії успішності громадянської участі

До основних критеріїв успішності громадянської участі й залучення варто віднести:

- мати чітке уявлення про цілі й очікування від електронної участі, зосередження на реальних потребах е-участі;
- загальні процеси і результати повинні бути прозорими, відкритими і обговорюваними, так як це сприяє зміцненню довіри;
- високий рівень (політичної) підтримки може бути критичним;
- використовуйте слова і мову, зрозумілу людям, а не тільки “закодовану” інформацію. Наприклад, можуть бути випадки, коли з метою залучення зацікавлених сторін у процесі прийняття рішень, надання проектів політичних рішень може бути недостатньо, такі проекти повинні бути пояснені або прокоментовані зрозумілими термінами, а не юридичними формулюваннями;
- слухати, а також запитувати і розповідати, в тому числі дати людям можливість висловити свій гнів і розчарування;

- терміни – необхідно залучити учасників на початку життєвого циклу політичного рішення;
- забезпечення зворотного зв'язку, демонстрація використання інформації від громадян, щоб вони відчували, що їхні коментарі і поради не зникають, а якщо вони не впливають на результат або дії, то пояснити чому. Якщо повідомлення ігноруються, виникає цинізм;
- перш ніж почати, вирішити, як збирати інформацію, як її аналізувати, як використовувати, і зробити це зрозумілим для учасників;
- безпосередня увага до потреб/інтересів учасників;
- використання обережної, незалежної, надійної модерації з прозорими принципами;
- прозорість, правила дискурсу та звітність можуть бути більш важливими, ніж ІКТ для розширення участі;
- різні інструменти/процеси (наприклад, е-опитування, е-голосування, е-консультації, е-петиції) повинні бути використані за необхідністю;
- необхідно серйозно сприймати повідомлення громадян і показувати, як вони використовуються, обґрунтовувати рішення, яке безпосередньо стосується авторів повідомлень;
- забезпечити незалежний моніторинг для збереження балансу, а також звести до мінімуму неправильне використання та небажану поведінку в Інтернеті;
- оцінка через опитування громадян і учасників.

6. Відповідність технологій і каналів потребам участі

Більше розуміння необхідне для визначення типу технологій для різних типів громадянської активності та участі. Успішна електронна участь не може бути суто віртуальною, але технології можуть зробити її більш ефективною і дієвою. В основному, увага приділяється розвитку послуг в електронній участі, але необхідно розглядати технології з погляду потреб і можливостей громадян. А деякі форми електронної участі вимагають засобів захисту приватності й гарантування “захисту від влади” у випадках обговорення або критики, наприклад, у меншинах, етнічних або релігійних групах.

7. Якість онлайн-середовища

Особлива увага до якості онлайн-середовища, оскільки електронна участь є частиною соціальних відносин, то спілкування стане якіснішим при відповідній і правильній організації засобів для участі.

8. Якість контенту і матеріалів також важлива

Для вдосконалення громадянської участі важливо стежити за якістю контенту. Відповідна та зрозуміла інформація прискорює електронну участь. Оскільки закони, політики і документи часто мають специфічну лексику, необхідно публікувати короткі описи з основними пунктами і поясненнями для громадян, з вказанням переваг і впливу на громадян.

9. Пріоритет прозорості і зворотному зв'язку

Організації повинні інформувати громадян про можливості зворотного зв'язку та його впливу на процес прийняття рішень. Громадяни повинні бачити, що політичні рішення включають їхні

коментарі і відгуки. Це продемонструє увагу органів влади до громадян, а також сприятиме мотивації громадян брати участь у політичних процесах.

10. Думки громадян як частина рішень

Кожен громадянин, який бере участь в обговоренні або консультації, має можливість висловлювати власну думку щодо кінцевого рішення. Голосування, опитування, петиції не повинні бути відокремленим процесом. Це важливо, адже:

- сприяє громадянам ставати активними учасниками і думати, як можна висловлювати власні думки;
- визначає, що ініціатори процесів знають думку кожного учасника, рівень їхнього володіння знаннями і рівень згоди або незгоди;
- підвищує задоволення учасників, оскільки вони відчують послідовність і бачать результати роботи як частину більшого процесу. Відтак, участь стає більш включеною і цінною для учасників.

Таблиця 3.23

Стилі і засоби електронного залучення

Тип діяльності	Етапи політичного процесу	Значення	Засоби
Слухання	Формування порядку денного Аналіз Створення політики Впровадження Моніторинг	Створення і управління онлайн-рішень. Збір дискусій на блогах, новинних сайтах, у соціальних мережах, форумах	Блоги Е-петиції Форуми Соціальні мережі
Обмін	Формування порядку денного Аналіз Впровадження	Створення джерел інформації у мультимедійному форматі, публікація оновлень	Блоги Форуми Вебчати Соціальні мережі Поширення файлів
Перетворення	Формування порядку денного Аналіз Створення політики Впровадження	Участь у громадських дискусіях, створення обговорень на державних сайтах	Блоги Форуми Соціальні мережі Вебчати Поширення файлів Вікі

Тип діяльності	Етапи політичного процесу	Значення	Засоби
<i>Співпраця</i>	Формування порядку денного Аналіз Створення політики Впровадження Моніторинг	Розвиток співпраці і розробка документів онлайн	Форуми Блоги Вікі
<i>Консультації</i>	Формування порядку денного Аналіз Створення політики Впровадження	Отримання специфічного і детального зворотного зв'язку від громадськості з пропозиціями щодо розробки політики	Блоги Форуми Вікі Онлайн опитування

Використання онлайн-середовища для вдосконалення комунікацій з громадянами вимагає особливого підходу, а саме³⁰¹:

1. Готовність організації, розробка базової інформації.
2. Планування процесів.
3. Діяльність в електронній участі.
4. Комунікації.
5. Зворотний зв'язок і оцінка процесів.

Крок 1. Базова інформація, готовність

Питання:

1. Коли громадянам потрібні консультації перед прийняттям рішення?
2. Що є метою (е-)участі: для отримання зворотного зв'язку про плани місцевого самоврядування або генерування нових ідей і пропозицій? Які особливі цілі необхідно визначити для досягнення результату?
3. Чи організаційна культура і робочі процеси місцевої влади забезпечують участь і можуть бути успішно застосовані в електронній участі? Які зміни необхідні для цього?
4. Наскільки підготовленими є громадяни до участі і використання електронних каналів?

Крок 2. Планування процесів

Питання:

1. Хто має брати участь у плануванні? Хто є цільовою групою? Хто володіє експертними знаннями в цій області? Як групи інтересів можуть досягти цільових груп?

³⁰¹ e-Participation Best Practice Manual [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : eparticipation.eu/.

2. Як можна визначити цільові групи і групи інтересів? Чи достатньо поширювати інформацію через електронні канали чи інші канали теж необхідно використати?
3. Що таке часові рамки для участі – початок, фази і кінець? Коли необхідно прийняти рішення?
4. Які правила участі? Як повідомлення учасників будуть використовуватися і як буде організовано зворотний зв'язок? Хто приймає остаточне рішення: учасники (наприклад, шляхом голосування) чи місцеве самоврядування?
5. Як технологічно буде побудовано електронну участь? Які технології будуть використовуватися? Чи можна застосувати існуючі технології чи необхідно створювати нові? Де їх знайти? Чи можливо використовувати безкоштовні рішення чи їх необхідно замовляти додатково?

Приклад

Муниципалітет Вейле (Vejele), Данія

Портал www.vejlesfremtid.dk онлайн-проект, де громадяни і бізнес спільно розробляють промислову політику. Через пресу та інші канали місто Вейле (50000 мешканців) сприяло залученню підприємців до обговорення. Ідея була запроваджена відділом з комунікацій та мером міста. Vejlesfremtid.dk не лише “генератор ідей”, але також дозволяє шукати факти, аналізи, інформацію про конференції і пов'язані події у промисловій політиці.

Портал створено на відкритій платформі. Головна мета: створення порталу з інформацією і пропозиціями участі на різних рівнях: від створення власних проєктів, ознайомлення з іншими проєктами, голосування тощо. Результатом діяльності порталу стало поєднання можливостей брати участь і отримувати оперативну інформацію. Але при організації подібних проєктів важливим залишається просування самого порталу у традиційних медіа, запрошення на публічні події і організація подібних подій.

Крок 3. Діяльність в електронній участі

Питання:

1. Чи справді ви готові розпочати?
2. Чи офіційні посадові особи, задіяні у проєкті, розуміють власні завдання? Чи розуміє команда можливі зміни під час здійснення проєкту?
3. Яку додаткову діяльність необхідно передбачити для підтримки процесу прийняття рішень, заснованих на участі громадян?

Приклад

Форум Валма, Тампере (Фінляндія)

Проект є прикладом репрезентативної демократії у Тампере. Мета – дати людям можливість брати безпосередню участь у прийнятті рішень. Форум Валма дає можливість мешканцям Тампере висловлювати власну

думку щодо рішень на всіх етапах їхнього здійснення. Відтак підвищити рівень участі громадян у прийнятті рішень.

Форум розглядається як інструмент електронної участі для підготовки політичних рішень:

- Публікація коментарів, проектів і процедур з вказівками, як необхідно діяти. Сюди включають документи, геодані, процедурна інформація. Повідомлення надсилають відповідним чиновникам та робочим групам, з персоналізацією або без неї.
- Тематичні публікації на початковій сторінці форуму. Зареєстровані користувачі отримують повідомлення про публікацію повідомлень за їхньою тематикою. Інформація публікується одночасно з офіційними новинами, рішеннями, станом проблеми. Мешканці мають можливість підписатись на електронний тематичний бюлетень.

При здійсненні проекту було визначено важливість політичної та управлінської підтримки у залученні громадян до участі. Громадську думку необхідно збирати якомога швидше для кращих результатів. Давні запити, як правило, не дієві – максимально два тижні. Участь громадян можлива лише при адекватному інформуванні про можливості участі. Тематичні повідомлення на форумі необхідно супроводжувати повідомленнями для преси. В процесі підготовки рішень і їхнього обговорення необхідно вказувати, що проблема була опублікована на форумі. Створення робочих груп, семінарів і презентацій використовується як спосіб вдосконалення взаємодії активістів проекту.

Крок 4. Комунікації

Питання:

1. Які електронні канали необхідно використовувати для охоплення найширшої аудиторії? Які інші канали необхідно використовувати для інформування мешканців про можливості (електронної) участі? Який канал найкращий для досягнення цільової аудиторії для вдосконалення участі?
2. Як зацікавити ЗМІ, як стати важливим для медіа, щоб вони могли використовувати матеріали для впливу на цільові аудиторії?
3. Чи опубліковані повідомлення й інформація зрозумілі громадськості?

Приклади

Odense +, група на Facebook, муніципалітет Оденсе (Данія)

Муніципалітет Оденсе створив групу на Facebook для поширення культурних новин і тематичних дискусій. Спочатку були сумніви щодо управління групою і як мешканці мають реагувати на повідомлення. Було вирішено управляти цією групою від імені відомої у громаді особи, яка займається культурними подіями і активна в соціальних мережах. Відповідно, муніципалітет ініціює новини, але не афішує свого авторства. Такий підхід викликано більшою довірою до персоналізованої інформації від авторитетних осіб, аніж від офіційної установи. Як зазначають автори

проекту, при активному використанні ресурсу цілком можливий перехід на офіційне управління сторінкою від імені муніципалітету. Разом з тим, персоналізований підхід часто пов'язують з неформальним стилем публікацій, іноді не завжди політкоректним. Хоча такий стиль досить популярний – сторінка мала 13000 учасників і активні обговорення.

Інформування громадян про можливості участі на сторінці у Facebook, Тампере (Фінляндія)

Служба локальної демократії в місті Тампере створила сторінку у Facebook з особливим акцентом на участі. На цій сторінці публікуються всі основні поточні проекти участі, анкети та робота молодіжного парламенту. Основною причиною цього було відчуття, що, незважаючи на багаторічний досвід Тампере в участі людей, знання про можливості участі все ще були обмеженими. Також були сумніви щодо інформування громадян, якщо новини з'являються у ЗМІ, то втрачається актуальність заклику. Найбільшою проблемою, на думку авторів проекту, є не негативні коментарі і обговорення, а переконання людей в необхідності участі.

Крок 5. Зворотний зв'язок і оцінка процесів

Питання:

1. Яким буде остаточне рішення, якщо процес викликав численні розбіжності?
2. Як необхідно спілкуватися і пояснити власне рішення? Чи є у нас достатньо аргументів для прийняття рішення (і контраргументів для тих, хто не згоден)?
3. Чи було початковий план реалізовано? Що було змінено і чому? Якщо щось пішло не так, то чому це сталося?
4. Чи були залучені люди задоволені результатом? Чи були вони задоволені процесом в цілому, навіть якщо результат не той, який вони запропонували? Як ми можемо з'ясувати думку учасників?

Приклад

Кампанія з прибирання снігу, Тарту (Естонія)

Під час сніжної зими муніципалітет Тарту запропонував нову кампанію: вони попросили громадян повідомляти, чи є у них в районах, кварталах чи на вулицях люди, які чистять від снігу і льоду громадські тротуари перед своїми будинками або підприємствами. Кампанія стала традицією і 100 найкращих учасників отримують в подарунок лопату для прибирання снігу і грамоти від муніципалітету, публікацію в місцевих ЗМІ, на сайті муніципалітету і сторінці Facebook. Люди могли повідомляти на сайті муніципалітету, телефоном або на сторінці у соціальних мережах. Загалом було отримано близько 250 повідомлень, більшість з них через офіційний сайт, тоді як Facebook більше використовувався для критики і обговорення.

Основне завдання кампанії полягало у підвищенні свідомості громадян. Якщо попередні кампанії були засновані на штрафах і

попередженнях, то кампанія з подяками від муніципалітету значно підвищила самооцінку громадян. Це також привернуло увагу громади до важливості і значення фізичної роботи.

Як висновок по кампанії, соціальні мережі не використовуються громадянами для мобілізації, скоріше для висловлення власної думки, критики. Іншим висновком стала активна участь молоді у соціальних мережах з обговореннями, на відміну від сайту муніципалітету, де публікувались основні новини. А основні активні учасники прибирання не розглядали соціальні мережі як якісний канал зворотного зв'язку.

Методи цифрового залучення (Великобританія)³⁰²

Пошук

Ці методи необхідно використовувати для збирання ідей та інформації. Як правило, вони створюють односторонній канал інформації й не створюють інтеракції між учасниками. Подібні інструменти можна використати в організаціях для дослідження думок, ідей, інтересів учасників і надання громадян порад і інформації.

- краудсорсінг ідей;
- візуалізація дебатів або рішень;
- додана реальність;
- ігри;
- електронне опитування;
- віртуальні середовища;
- симуляції;
- онлайн-квести;
- рейтинги;
- поширення досвіду;
- поширення ресурсів;
- онлайн-нотатки;
- хостинг контенту;
- цифрові дошки оголошень.

Обговорення

Ці методи заохочують взаємодію і спілкування між учасниками і полегшують обмін думками та ідеями. Деякі з цих методів створюють закриті обговорення (тобто люди повинні бути запрошені для участі), а інші запрошують до відкритої дискусії (тобто кожен може взяти участь). У деяких випадках мова йде про дуже конкретні цілі, в той час як в інших – лишається відкритою для учасників. Ці методи можуть використовуватися для обміну думками та інформацією, зворотного зв'язку, встановлення і підтримки відносин і сприяння розвитку громади навколо ідеї, бренду, продукту, питання чи місця. Вони можуть бути використані в управлінні взаємовідносинами з клієнтами і обслуговуванні клієнтів.

- форуми;
- віртуальні зустрічі;
- спільне редагування;
- вебінари;
- блоги;
- соціальні мережі;
- відео;
- цифрові клініки;
- повідомлення;
- електронні списки розсилки;

³⁰² Детальний опис методів можна знайти на сайті Digital Engagement Cookbook [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : www.digitalengagement.org/.

- медіа-потоки;
- оновлення статусу;
- цифрові канали;
- чати;
- локальні мережі.

Рішення

Ці методи дозволяють учасникам створювати або вдосконалювати рішення. Вони варіюються від надання учасникам повного контролю над рішенням до надання їм інформації про переваги. Деякі вимагають від учасників консенсусу, в той час як інші об'єднують вибір окремих учасників (через систему голосування) для досягнення спільних рішень. Деякі з них мають вбудований дорадчий елемент і вимагають, щоб учасники витрачали час на обмін думками з іншими до прийняття рішення. Інструменти можуть бути використані для корпоративного управління та прийняття політичних рішень.

- е-петиції;
- е-бюджети;
- онлайн-консультації;
- е-журі;
- е-панелі;
- інтерактивне ТБ;
- порівняння;
- рейтинги;
- пряма демократія;
- онлайн-опитування;
- е-ринок;
- онлайн-прогнози;
- відкриті конкурси;
- планування і календар;
- краудкасти;
- рекомендації;
- інтерактивні простори;

Дії

Ці методи дозволяють учасникам створювати інформацію, обмінюватися і діяти разом. Деякі допомагають учасникам обмінюватися навичками, ресурсами і часом. Інші учасники можуть співпрацювати для досягнення спільної мети – наприклад, збір інформації та знань по темі, спільне проектування або створення продуктів чи кампаній. Як і методи обговорення, деякі з них створюють закриті групи, в той час як інші дозволяють відкриту участь. Вони можуть бути використані для корпоративної соціальної відповідальності.

- групові знижки;
- соціальні репортажі;
- е-позики;
- е-активізм;
- обмін товарами;
- банки часу;
- збір даних;
- соціальні нагадування;
- живе співстворення;
- програми як послуги;
- розподіл зусиль;
- позитивний вплив;
- поширення файлів;
- онлайн-списки;
- створення баз даних;
- інвестиційні мережі.

Завдання

- (a) Оберіть електронний проект, спрямований на залучення громадськості до обговорення (в Україні та одній з країн ЄС) і дайте оцінку основних індикаторів залучення:
- 1) Ефективність – наскільки якісно проект виконує свої функції, чи активні обговорення на сайті, їхня відкритість, прозорість, вибір цільової аудиторії;
 - 2) Відповідність – наскільки якісно охоплена цільова аудиторія, оформлення, тематика, взаємодія з аудиторією;
 - 3) Вплив – чи використовується (згадується) цей проект у діяльності чиновників та активістів громадськості. Згадки у ЗМІ?
 - 4) Охоплення – чи використовує проект інші (неелектронні) інструменти взаємодії з аудиторією.
 - 5) Прозорість – наскільки легко отримати нову та потрібну інформацію та документи. Легкість пошуку і архіви.
 - 6) Тривалість – наскільки тривалим є проект, перспективи розвитку.

Проекти електронного залучення у ЄС можна отримати на сайті epractices.eu (розділ Cases).

Джерела та література

Розділ 1.

Список використаних джерел до глави 1.1

1. Davies N. Europe. A history / Davies N. – Oxford, N.-Y. : Oxford University Press, 1996. – P. 821.
2. Merkel A. An agenda for Europe. The World In 2007 / Merkel A. // The Economist, 21st edition. – P. 50.
3. Roberts J.M. The Penguin History of Europe / Roberts J.M – L., Penguin Books, 1997. – P. 23
4. Semprun J., de Villepin D. L’Homme européen. Plon. P., 2005. P. 36–37.
5. Вишпер Б.Р. Итальянский Ренессанс XIII–XVI века. Т. I-II. / Вишпер Б.Р. – М. : Искусство, 1977.
6. Гарэн Э. Проблемы итальянского Возрождения / Гарэн Э. – М.: Прогресс, 1986.
7. Кузьменко Т.В. Етапи легітимізації влади в ціннісному вимірі // Нова парадигма : [журнал наукових праць] / голов. ред. В.П.Бех ; Нац. пед. ун-т імені М.П. Драгоманова ; творче об’єднання “Нова парадигма” – Вип. 94. – К. : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2010. – С.115-123.
8. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3 : Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.
9. Политология: Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков : Фолио, 2001. – 831 с.
10. Политология: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К.: Видавничий центр “Академія”, 2002. – 528 с.
11. Рубинский Ю. Европейские ценности [Електронний ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступу: <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.
12. Рудич Ф.М. Політична система та інститути громадянського суспільства в сучасній Україні: Навч. посібник / Ф.М.Рудич, Р.В.Балабан, Ю.С.Ганжуров та ін. – К.: Либідь, 2008. – 440 с.
13. Сирота М.Д. Україна у геополітичному просторі третього тисячоліття / Сирота М.Д. – К. : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2007. – 216 с.
14. Чаадаев П.Я. Статьи и письма / Чаадаев П.Я. – М. : Современник, 1989. – С. 44–45.
15. Шнаппер Д. Спільнота громадян. Про модерну концепцію нації / Шнаппер Д. / [пер. з французької Р.В.Мардера] . – Харків : Фоліо, 2007. – 223 с.

Список використаних джерел до глави 1.2

1. How Europeans see themselves. Looking through the mirror with public opinion surveys. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001.

2. P.Drulak. National and European Identities in EU Enlargement. Institute of International relations. – Prague, 2001.
3. Report on the Community Charter of the Fundamental Social Rights of Workers and the Protocol on Social Policy annexed to the Treaty establishing the European Community. Com. Doc., 1995 – N184.
4. Special Eurobarometer 278 / Wave 67. – TNS Opinion & Social. – 2007. – P.8.
5. Tom Bryder. A contribution from political psychology, p.40-44. In: Reflections on European Identity Thomas Jansen (ed.) WORKING PAPER, 1999 [Електронний ресурс] / Tom Bryder. – Режим доступу: http://europa.eu.int/comm/cdp/workingpaper/european_identity_en.pdf.
6. Treaty on European Union – Maastricht Treaty [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.
7. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшинз: Моногр.: / Бебик В.М. – К.: МАУП, 2005. – 440 с.
8. Декларація про Європейську ідентичність – Bull. ЕС 12-1973: 131-134 р.
9. Мала енциклопедія етностранств. – К., 1996. – С. 539.
10. Новейший словарь иностранных слов и выражений. – М.: ООО “Издательство АСТ”, Мн.: Харвест, 2002. – 976 с.
11. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3: Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л. Климанська, А. Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.
12. Политология: Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков: Фолио, 2001. – 831 с.
13. Политология: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. О.В. Бабкіної, В.П.Горбатенко. – К.: Видавничий центр “Академія”, 2002. – 528 с.
14. Рубинский Ю. Европейские ценности [Електронний ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступу: <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>
15. Цыганков П.А. Теория международных отношений: Учеб. пособие. – М.: Гардарики, 2002. – 590 с.
16. Шнаппер Д. Спільнота громадян. Про модерну концепцію нації / Пер. з французької Р.В.Мардера; Худож. оформлювач А.С.Ленчик. – Харків: Фолио, 2007. – 223 с.

Список використаних джерел до глави 1.3

1. The EU's Assembly of Regional and Local Representatives [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://cor.europa.eu/>.
2. Мартинюк В.О. Політична географія та геополітика: Словник-довідник. / Мартинюк В.О., Троян С.С. – Київ: НМЦ ВО, 2005. – 224 с.
3. Политология: Учеб. пособие для вузов / Сост. и ред. Н. Сазонова. – Харьков: Фолио, 2001. – 831 с.

4. Рубинский Ю. Европейские ценности [Электронный ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступа: <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.
5. Шнаппер Д. Спільнота громадян. Про модерну концепцію нації / Шнаппер Д. / [пер. з французької Р.В.Мардера] . – Харків : Фоліо, 2007. – 223 с.

Список використаних джерел до глави 1.4

1. Drulak P. National and European Identities in EU Enlargement. Institute of International relations Prague 2001.
2. How Europeans see themselves. Looking through the mirror with public opinion surveys. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001.
3. Report on the Community Charter of the Fundamental Social Rights of Workers and the Protocol on Social Policy annexed to the Treaty establishing the European Community. Com. Doc., 1995 – N184.
4. Special European Cultural Values // Opinion & Social. – 2007 – 167 p.
5. Tom Bryder. A contribution from political psychology, p.40-44. In: Reflections on European Identity Thomas Jansen (ed.) Working Paper, 1999 [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://europa.eu.int/comm/cdp/workingpaper/european_identity_en.pdf.
6. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшинз: Моногр. / Бебик В.М. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.
7. Декларація про Європейську ідентичність – Bull. ЕС 12-1973: 131-134 p/
8. Договір про Європейський Союз Treaty on European Union – Maastricht Treaty [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>.
9. Договір про створення Європейських співтовариств Treaty establishing European Community, ТОС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hri.org/docs/Rome57/Preamble.html>.
10. Лукша Н. Гражданство Европейского Союза: содержание, проблемы, тенденции развития. [Электронный ресурс] / Лукша Н. – Режим доступа: – http://loukcha.at.tut.by/old/stati_other_6.htm.
11. Рубинский Ю. Европейские ценности [Электронный ресурс] / Рубинский Ю. // Вестник Европы. – 2009, №26-27. – Режим доступа: <http://magazines.russ.ru/vestnik/2009/26/>.
12. Тэвдой-Бурмули А.И. Европейский национализм в контексте европейской интеграции. Доклады Института Европы / Тэвдой-Бурмули А.И. – Москва, 1996.
13. Тэвдой-Бурмули А.И. Интеграция и кризис идентичности. Европейский Союз на пороге XXI века: выбор стратегии развития. Под ред. Ю.А.Борко и О.В.Буториной. – М.: Эдиториал УРСС, 2001. – 472 с.
14. Шнаппер Д. Спільнота громадян. Про модерну концепцію нації / Шнаппер Д. / [пер. з французької Р.В.Мардера] . – Харків : Фоліо, 2007. – 223 с.

Список використаних джерел до глави 1.5

1. Договір про Європейський Союз Treaty on European Union – Maastricht Treaty [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>
2. Договір про створення Європейських співтовариств Treaty establishing European Community, ТОС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hri.org/docs/Rome57/Preamble.html>
3. Лукша Н. Региональная политика Европейского Союза. [Електронний ресурс] / Лукша Н. – Режим доступу: <http://www.loukcha.com/stati-europe-15.html>
4. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч.3: Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.
5. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч. 4: Міжнародна політика / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.

Список використаних джерел до глави 1.6

1. Community Research and Development Information Service (CORDIS) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cordis.lu/ist/projects/projects.htm.
2. Cross-language Access to Catalogues And On-line libraries (CACA0) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cacaoproject.eu/home>.
3. Digital agenda for Europe. A Europe 2020 initiative. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ec.europa.eu/digital-agenda>.
4. Digital Agenda for Europe: Digital Libraries Initiative [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/relaunch/index_en.htm.
5. Eurobarometer survey on cultural values within Europe. – 2007. – 32 p. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/eurobarometer_en.pdf.
6. European Border Breakers Awards (EBBA) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.europeanborderbreakersawards.eu/eng>
7. European Cultural Values // Special Eurobarometer 278 / Wave 67. – TNS Opinion & Social. -2007. P.56.
8. European culture portal [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/culture/portal/index_en.htm.
9. European libraries [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/>.
10. European Union Citizenship. Analytical Report // Flash Eurobarometer 294 – The Gallup Organization. – 2010. – 70 p. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_294_en.pdf.

11. Europeana. Think culture [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.europeana.eu/portal/>.
12. Europeans' participation in cultural activities: A Eurobarometer survey carried out at the request of the European commission, Eurostat. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/culture/pdf/doc967_en.pdf.
13. Mies van der Rohe Foundation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.miesbcn.com/>.
14. Multilingual Inventory of Cultural Heritage in Europe (MICHAEL) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.michael-culture.org>.
15. The Voice of Cultural Heritage in Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.europanostra.org/>.
16. Договір про Європейський Союз Treaty on European Union – Maastricht Treaty [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/dat/11992M/htm/11992M.html>
17. Договір про створення Європейських співтовариств Treaty establishing European Community, ТОС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hri.org/docs/Rome57/Preamble.html>.
18. Європейська асоціація мовних ресурсів (European Language Resource Association) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.elra.info>.
19. Комунікація про нову рамкову стратегію по багатомовності” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: (<http://europa.eu/languages/servlets/Doc?id=913>.
20. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч. 3: Політична свідомість і культура / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.
21. Основи політичної науки: Курс лекцій за ред. Б.Кухти. Ч. 4: Міжнародна політика / Б.Кухта, Л.Климанська, А.Романюк та ін. – Львів: Кальварія, 1998. – 556 с.
22. Портал Європульс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.euro-pulse.ru/>.

Розділ 2.

Список використаних джерел до глави 2.1

1. A Digital Agenda for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. – Brussels: The European Commission, 2010. – 41 р.
2. A Theme for research and development under the specific programme “Cooperation” implementing the Seventh Framework Programme (2007-2013) of the European Community for research, technological development and demonstration activities. Work Programme 2011-12. – Brussels: The European Commission, 2010. – 190 p.

3. Building an Enabling Environment for the EUROMED Information Society. Declaration. Second Euro-mediterranean Ministerial Conference on the Information Society. Cairo 27 February 2008. – Brussels: The European Commission, 2008. – 8 p.
4. Building the European Information Society for Us All: First Reflections of the High Level Group of Experts. Interim Report. – Brussels: The European Commission, 1996. – 48 p.
5. Cohesion and information society. Communication from the European Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of the Regions. 22 January, 1997. COM (1997) 7 final. – Brussels: The European Commission, 1997. – 16 p.
6. Commission Report on Europe and the Global Information Society: Recommendations of the High-level Group on the Information Society to the Corfu European Council. Bulletin of the European Union. Supplement No.2/94 (commonly called the Bangemann Report). – Brussels: European Commission, 1994. – 47 p.
7. Committee on Information, Communications and Computer Policy (ICCP). – Paris: OECD, 2010. – 2 p.
8. Contribution from the European Commission regarding ITU-T Recommendation D.50 and associated work in SG3. Brussels, 24 May 2002. – Brussels: The European Commission, 2002. – 9 p.
9. Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the provision of audiovisual media services (Audiovisual Media Services Directive) (codified version) // Official Journal of the European Union. – 15.4.2010. – L 95. – P. 1-24.
10. e-Europe – An information society for all. Communication on a Commission initiative for the special European Council of Lisbon, 23 and 24 March, 2000. 8 December, 1999. COM (1999) 687 final. – Brussels: The European Commission, 1999. – 16 p.
11. e-Europe 2002 – An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000. – Brussels: The European Commission, 2000. – 29 p.
12. e-Europe 2002 – An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000. – Brussels: The European Commission, 2000. – 29 p.
13. eEurope 2005: An information society for all. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 28 May, 2002. COM (2002) 263. – Brussels: The European Commission, 2002. – 22 p.
14. eEurope Benchmarking Report eEurope 2002. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 5 February, 2002. COM (2002) 62 final. – Brussels: The European Commission, 2002. – 19 p.

15. Europe at the Forefront of the Global Information Society: Rolling Action Plan. Communication from the European Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of the Regions. 27 November, 1996. COM (1996) 607 final. 1996. – Brussels: The European Commission, 1996. – 7 p.
16. Europe's Way to the Information Society. An Action Plan. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament and to the Economic and Social Committee and the Committee of Regions. 19 July, 1994. COM (1994) 347 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 1994. – 19 p.
17. Global Business Dialogue on electronic commerce. Brief Description of Who We Are and What We Do. January, 2008. – Tokyo: GBDe Central Pont of Communications, 2008. – 16 p.
18. Green Paper "Living and Working in the Information Society: People First". 22 July, 1996. COM (1996) 389 final. – Brussels: The European Commission, 1996. – 33 p.
19. Green Paper on the convergence of the telecommunications, media and information technology sectors, and the implications for regulation – Towards an Information Society Approach. 3 December, 1997. COM (1997) 623 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 1997. – 38 p.
20. i2010 – A European Information Society for growth and employment. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 1 June, 2005. COM (2005) 229 final. SEC (2005) 717. – Brussels: The European Commission, 2005. – 12 p.
21. Information Society and External Relations: Linking European Policies. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007. – 17 p.
22. Public sector information: a key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM(1998)585. – Brussels: Commission of the European Communities, 1998. – 28 p.
23. The Commission's White Paper on Growth, competitiveness and employment: the challenges and courses for entering into the XXIst century. 5 December, 1993. COM (1993) 700 final. – Brussels: The European Commission, 1993.
24. The European Community's Development Policy. Communication to the Council and the European Parliament. 26 April, 2000. COM (2000) 0212 final. – Brussels: The European Commission, 2000. – 45 p.
25. The Globalisation of the Information Society: the need for strengthened international coordination. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 4 February, 1998. COM (1998) 50 final. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1998. – 18 p.
26. The Information Society and Development: the Role of the European Union. Communication from the Commission to the Council to the

- European Parliament to the Economic and Social Committee and to the Committee of the Regions. 15 July 1997. COM (1997) 0351 final. – Brussels: The European Commission, 1997. – 37 p.
27. The Information Society: From Corfu to Dublin – The new emerging priorities. Communication to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and Committee of the Regions. 24 July, 1996. COM (1996) 395 final. – Brussels: The European Commission, 1996. – 3 p.
 28. The Priorities of the Sixth Framework Programme 2002-2006: Information Society Technologies // RTD info. Magazine for European research. – 2002. – Special edition, November. – 32 p.
 29. Towards a Dynamic European Economy. Green Paper on the development of the common market for telecommunications services and equipment. 30 June 1987. COM (1987) 290 final. – Brussels: The European Commission, 1987. – 256 p.
 30. Towards a global Partnership in the Information Society: EU Perspective in the context of the United Nations World Summit on the Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 19 May, 2003. COM (2003) 0271 final. – Brussels: The European Commission, 2003. – 17 p.
 31. Towards a global Partnership in the Information Society: Follow-up of the Geneva Summit of the World Summit on Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 17 February, 2004. COM (2004) 0111 final. – Brussels: The European Commission, 2004. – 6 p.
 32. Towards a Global Partnership in the Information Society: Translating the Geneva principles into actions – Commission proposals for the second phase of the World Summit on Information Society (WSIS). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 13 July, 2004. COM (2004) 0480 final. – Brussels: The European Commission, 2004. – 10 p.
 33. Towards a new framework for Electronic Communications infrastructure and associated services – The 1999 Communications Review. Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. November 1999. COM (1999) 539 final. – Brussels: The European Commission, 1999. – 75 p.
 34. Treaty establishing the European Community // Official Journal of the European Communities C 340, 10.11.1997. – P. 173-308.
 35. Wider Europe – Neighbourhood: A New Framework for Relations with our Eastern and Southern Neighbours. Communication From the Commission to the Council and the European Parliament. COM(2003) 104 final. Brussels, 11.3.2003. – Brussels: The European Commission, 2003. – 26 p.

36. WTO trade negotiations: Facts and Figures on the Doha Development Agenda. Brussels, 28 January 2011. – Brussels: The Directorate General for Trade of the European Commission, 2011. – 5 p.
37. Макаренко Є.А. Європейська інформаційна політика: Монографія / Макаренко Є.А. – К.: Наша культура і наука, 2000. – 368 с.

Список використаних джерел до глави 2.2

1. A European Approach to Media Literacy in the Digital Environment. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 20.12.2007. COM(2007) 833 final. – Brussels: The European Commission, 2007. – 9 p.
2. Charter of Fundamental Rights of the European Union (2000/C 364/01) // Official Journal of the European Communities. – 18.12.2000. – С 364. – P. 1-22.
3. Commission Recommendation on Media Literacy in the Digital Environment for a More Competitive Audiovisual and Content Industry and an Inclusive Knowledge Society. Brussels, 20.8.2009. C(2009) 6464 final. – Brussels: The European Commission, 2009. – 6 p.
4. Commission Staff Working Document on the External Dimension of Audiovisual Policy. Brussels, 14.7.2009. SEC(2009) 1033 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2009. – 24 p.
5. Communication from the Commission on the Application of State aid Rules to Public Service Broadcasting (Text with EEA relevance) // Official Journal of the European Union. – 27.10.2009. – С 257. – P. 1-14.
6. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on Certain Legal Aspects Relating to Cinematographic and Other Audiovisual Works. Brussels, 26.09.2001. (COM(2001) 534 final) // Official Journal of the European Union. – 16.2.2002. – С 43. – P. 6-17.
7. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on the Protection of Consumers, in Particular Minors, in Respect of the Use of Video Games. 22 April 2008. COM(2008) 207 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2008. – 10 p.
8. Consolidated Versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union. Charter of Fundamental Rights of the European Union. – Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2010. – 403 p.
9. Council Directive 89/552/EEC of 3 October 1989 on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Pursuit of Television Broadcasting Activities // Official Journal of the European Union. – 17.10.1989. – L 298. – P. 23-30.
10. Council Recommendation of 24 September 1998 on the Development of the Competitiveness of the European Audiovisual and Information Services Industry by Promoting National Frameworks Aimed at Achieving a

- Comparable and Effective Level of Protection of Minors and Human Dignity. (98/560/EC) // Official Journal of the European Union. – 7.10.1998. – L 270. – P. 48-55.
11. Decision №1351/2008/EC of the European Parliament and of the Council of 16 December 2008 Establishing a Multiannual Community Programme on Protecting Children Using the Internet and Other Communication Technologies (Text with EEA relevance) // Official Journal of the European Union. – 24.12.2008. – L 348. – P. 118-127.
 12. Decision №1718/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 15 November 2006 Concerning the Implementation of a Programme of Support for the European Audiovisual Sector (MEDIA 2007) // Official Journal of the European Union. – 24.11.2006. – L 327. – P. 12-29.
 13. Digital Agenda: High-level Group to Discuss Freedom and Pluralism of the Media Across the EU. European Commission – Press Release. IP/11/1173. 11/10/2011. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 2 p.
 14. Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Provision of Audiovisual Media Services (Audiovisual Media Services Directive) (codified version) // Official Journal of the European Union. – 15.4.2010. – L 95. – 24 p.
 15. Directive 97/36/EC of the European Parliament and of the Council of 30 June 1997 Amending Council Directive on the Coordination of Certain Provisions Laid Down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States Concerning the Pursuit of Television Broadcasting Activities // Official Journal of the European Union. – 30.7.1997. – L 202. – P. 60-70.
 16. European Convention on Transfrontier Television. European Treaty Series – No.132. Strasbourg, 5.V.1989. Text amended according to the provisions of the Protocol (ETS No. 171) which entered into force on 1 March 2002. – Strasbourg: The Council of Europe's official Treaty Office, 2012. – 20 p.
 17. European Parliament and Council Recommendation of the European Parliament and of the Council of 20 December 2006 on the Protection of Minors and Human Dignity and on the Right of Reply in Relation to the Competitiveness of the European Audiovisual and On-line Information Services Industry. (2006/952/EC) // Official Journal of the European Union. – 27.12.2006. – L 378. – P. 72-77.
 18. Green Paper on the Online Distribution of Audiovisual Works in the European Union: Opportunities and Challenges Towards a Digital Single Market. Brussels, 13.7.2011. COM(2011) 427 final. – Brussels: The European Commission, 2011. – 19 p.
 19. i2010 – A European Information Society for growth and employment. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. 1 June, 2005. COM (2005) 229 final. SEC (2005) 717. – Brussels: The European Commission, 2005. – 12 p.

20. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 16 November 2005 on Film Heritage and the Competitiveness of Related Industrial Activities // Official Journal of the European Union. – 9.12.2005. – L 323. – P. 57-61.
21. Television Without Frontiers. Green Paper on the Establishment of the Common Market for Broadcasting, Especially by Satellite and Cable. Brussels, 14th June 1984. COM (84) 300 final. – Brussels: The European Commission, 1984. – 367 p.
22. Towards a Dynamic European Economy. Green Paper on the Development of the Common Market for Telecommunications Services and Equipment. Brussels, 30 June 1987. COM (87) 290 final. – Brussels: The European Commission, 1987. – 192 p.
23. Wider Europe – Neighbourhood: A New Framework for Relations with our Eastern and Southern Neighbours. Communication From the Commission to the Council and the European Parliament. COM(2003) 104 final. Brussels, 11.3.2003. – Brussels: Commission of the European Communities, 2003. – 26 p.

Список використаних джерел до глави 2.3

1. A First Discussion after the Proposal for a Revision of Directive 2003/98/EC on PSI Re-Use & 3rd Award on the Most User-friendly PSI Portal. LAPSI 2nd Public Conference. Bruxelles – 23 and 24/1/2012. Programme. – Brussels: The European Thematic network on Legal Aspects of Public Sector Information, 2012. – 4 p.
2. Clapton G. PSI re-use in the cultural sector / Clapton G., Hammond M., Poole N. Final report. CC462D011-1.1. 10 May 2011. – London: Curtis+Cartwright Consulting Limited, 2011. – 41 p.
3. Commission Decision 94/90/ECSC, EC, Euratom of 8 February 1994 on public access to Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 18.2.1994. – L 46. – P. 58-61.
4. Commission Decision 96/567/EC, ECSC, Euratom of 19 September 1996 amending Decision 94/90/ECSC, EC, Euratom of 8 February 1994 on public access to Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 28.9.1996. – L 247. – P. 45.
5. Commission Decision of 12 December 2011 on the reuse of Commission documents (2011/833/EU) // Official Journal of the European Union. – 14.12.2011. – L 330. – P. 39-42.
6. Commission Decision of 12 December 2011 on the reuse of Commission documents (2011/833/EU) // Official Journal of the European Union. – 14.12.2011. – L 330. – P. 39-42.
7. Commission Decision of 5 December 2001 amending its rules of procedure (notified under document number C(2001) 3714) (2001/937/EC, ECSC, Euratom) // Official Journal of the European Communities. – 29.12.2001. – L 345. – P. 94-98.
8. Commission Decision of 7 April 2006 on the re-use of Commission information (2006/291/EC, Euratom) // Official Journal of the European Union. – 20.4.2006. – L 107. – P. 38-41.

9. Council Decision 2000/527/EC of 14 August 2000 amending Decision 93/731/EC on public access to Council documents and Council Decision 2000/23/EC on the improvement of information on the Council's legislative activities and the public register of Council documents // Official Journal of the European Communities. – 23.8.2000. – L 212. – P. 9-10.
10. Council Decision 93/731/EC of 20 December 1993 on public access to Council documents // Official Journal of the European Communities. – 31.12.1993. – L 340. – P. 43-44.
11. Council Directive 90/313/EEC of 7 June 1990 on the freedom of access to information on the environment // Official Journal of the European Communities. – 23.06.1990. – L 158. – P. 56-58.
12. Council regulation (EC, Euratom) №1700/2003 of 22 September 2003 amending Regulation (EEC, Euratom) №354/83 concerning the opening to the public of the historical archives of the European Economic Community and the European Atomic Energy Community // Official Journal of the European Union. – 27.9.2003. – L 243. – P. 1-4.
13. Digital Agenda: Commission's Open Data Strategy, Questions & answers. European Commission – Press release. MEMO/11/891. Brussels, 12th December 2011. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 6 p.
14. Digital Agenda: Turning government data into gold. European Commission – Press release. IP/11/1524. Brussels, 12th December 2011. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 2 p.
15. Directive 2003/4/EC of the European Parliament and of the Council of 28 January 2003 on public access to environmental information and repealing Council Directive 90/313/EEC // Official Journal of the European Communities. – 14.2.2003. – L 41. – P. 26-32.
16. Directive 2003/98/EC of the European Parliament and of the Council of 17 November 2003 on the re-use of public sector information // Official Journal of the European Communities. – 31.12.2003. – L 345. – P. 90-96.
17. Directive 2007/2/EC of the European Parliament and of the Council of 14 March 2007 establishing an Infrastructure for Spatial Information in the European Community (INSPIRE) // Official Journal of the European Communities. – 25.4.2007. – L 108. – P. 1-14.
18. eEurope 2002: Creating a EU Framework for the Exploitation of Public Sector Information. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 23.10.2001. COM (2001) 607 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2001. – 15 p.
19. European Parliament Decision 97/632/EC, ECSC, Euratom of 10 July 1997 on public access to European Parliament documents // Official Journal of the European Communities. – 25.9.1997. – L 263. – P. 27-29.
20. Guidelines for improving the synergy between the public and private sectors in the information market. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1989. – 13 p.
21. Open data. An engine for innovation, growth and transparent governance. Communication from the Commission to the European Parliament, the

- Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 12.12.2011. COM(2011) 882 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 13 p.
22. POPSIS. Pricing Of Public Sector Information Study. Summary Report, October 2011. – Brussels: European Commission, Information Society and Media Directorate-General, 2011. – 86 p.
 23. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council amending Directive 2003/98/EC on re-use of public sector information. (Text with EEA relevance). COM(2011) 877 final. 2011/0430 (COD). {SEC(2011) 1551 final} {SEC(2011) 1552 final}. Brussels, 12.12.2011. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 19 p.
 24. Public Access to Documents held by institutions of the European Community. A review. Green Paper. Brussels, 18.4.2007. COM(2007) 185 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2007. – 20 p.
 25. Public Sector Information Economic Indicators & Economic case study on charging models. INFSO/E4 JP (2009)D/141680. – Brussels: Commission of the European Communities, 2010. – 28 p.
 26. Public sector information: a key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM(1998)585. – Brussels: Commission of the European Communities, 1998. – 28 p.
 27. Regulation (EC) №1049/2001 of the European Parliament and of the Council of 30 May 2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents // Official Journal of the European Communities. – 31.5.2001. – L 145. – P. 43-48.
 28. Report from the Commission on the application in 2011 of Regulation (EC) №1049/2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents. Brussels, 2.8.2012. COM(2012) 429 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2012. – 14 p.
 29. Report on the Outcome of the Public Consultation on the Review of Regulation (EC) №1049/2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents. Commission Staff Working Document. Brussels, 16.1.2008. SEC(2008) 29/2. – Brussels: Commission of the European Communities, 2008. – 28 p.
 30. Re-use of Public Sector Information – Review of Directive 2003/98/EC. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. [SEC(2009) 597]. Brussels, 7.5.2009. COM(2009) 0212 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2009. – 10 p.
 31. Re-use of Public Sector Information: review of Directive 2003/98/EC. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. [SEC(2009) 597]. Brussels, 7.5.2009. COM(2009)0212 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2009. – 10 p.
 32. Vickery G. Review of recent studies on PSI re-use and related market developments / Vickery G. Final Version. – Paris, 2011. – 39 p.

Список використаних джерел до глави 2.4

1. A comprehensive approach on personal data protection in the European Union. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 4.11.2010. COM(2010) 609 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2010. – 19 p.
2. A Digital Agenda for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. – Brussels: Commission of the European Communities, 2010. – 41 p.
3. Charter of Fundamental Rights of the European Union // Official Journal of the European Union. – 30.3.2010. – C 83. – P. 389-403.
4. Commission Decision 2001/497/EC of 15 June 2001 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries under Directive 95/46/EC // Official Journal of European Communities. – 04.07.2001. L 181. – P. 14-21.
5. Commission Decision 2004/915/EC of 27 December 2004 amending Decision 2001/497/EC as regards the introduction of an alternative set of standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries // Official Journal of European Communities. – 29.12.2004. – L 385. – P. 74-84.
6. Commission Decision of 3 June 2008 adopting implementing rules concerning the Data Protection Officer pursuant to Article 24(8) of Regulation (EC) №45/2001 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data. (2008/597/EC) // Official Journal of the European Union. – 22.7.2008. – L 193. – P. 7-11.
7. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on the follow-up of the Work Programme for better implementation of the Data Protection Directive. Brussels, 7.3.2007. COM(2007) 87 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2007 – 11 p.
8. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on Promoting Data Protection by Privacy Enhancing Technologies (PETs). Brussels, 2.5.2007. COM(2007) 228 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2007. – 10 p.
9. Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications) // Official Journal of European Communities. – 31.07.2002. – L 201. – P. 37-47.
10. Directive 2006/24/EC of the European Parliament and of the Council of 15 March 2006 on the retention of data generated or processed in connection with the provision of publicly available electronic communications services or of public communications networks and amending Directive

- 2002/58/EC // Official Journal of European Communities. – 13.4.2006. – L 105. – P. 54-63.
11. Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) №2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws // Official Journal of European Communities. – 18.12.2009. – L 337. – P. 11-36.
 12. Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 23.11.1995. – L 281. – P. 31-50.
 13. Directive 97/66/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the telecommunications sector // Official Journal of European Communities. – 30.1.1998. – L 24. – P. 1-8.
 14. Opinion 4/2007 on the concept of personal data. Article 29 Data Protection Working Party. Adopted on 20th June. – Brussels: The European Commission, Directorate General for Justice, 2007. – 26 p.
 15. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by competent authorities for the purposes of prevention, investigation, detection or prosecution of criminal offences or the execution of criminal penalties, and the free movement of such data. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 10 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2012. – 54 p.
 16. Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation). Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 11 final. 2012/0011 (COD). – Brussels: Commission of the European Communities, 2012. – 118 p.
 17. Reding V. The reform of the EU Data Protection Directive: the impact on businesses / Viviane Reding. European Business Summit. Brussels, 18 May 2011. SPEECH/11/349. – Brussels: Commission of the European Communities, 2011. – 4 p.
 18. Regulation (EC) №1882/2003 of the European Parliament and of the Council of 29 September 2003 adapting to Council Decision 1999/468/EC the provisions relating to committees which assist the Commission in the exercise of its implementing powers laid down in instruments subject to the procedure referred to in Article 251 of the EC Treaty // Official Journal of European Communities. – 31.10.2003. – L 284. – P. 1-53.
 19. Regulation (EC) №45/2001 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and

- on the free movement of such data // Official Journal of European Communities. – 12.1.2001. – L 8. – P. 1-22.
20. Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions based on Article 29 (2) of the Council Framework Decision of 27 November 2008 on the protection of personal data processed in the framework of police and judicial cooperation in criminal matters. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 12 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2012. – 8 p.
 21. Safeguarding Privacy in a Connected World. A European Data Protection Framework for the 21st Century. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 25.1.2012. COM(2012) 9 final. – Brussels: Commission of the European Communities, 2012. – 13 p.
 22. Working Party on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data. Working document: Processing of Personal Data on the Internet. 5013/99/EN/final. WP 16. Adopted by the Working Party on 23 February 1999. – Brussels: The European Commission, Directorate General for Justice, 1999. – 5 p.
 23. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции развития / Мелюхин И.С. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1999. – 208 с.

Розділ 3.

Список використаних джерел до глави 3.1

1. Heeks R. Implementing and Managing eGovernment / Richard Heeks — London: Sage, 2006. — 304 p.
2. M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies [Електронний ресурс] / OECD/International Telecommunication Union (2011)OECD Publishing, — Mode of access : URL : <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.
3. Open Government. Presented to Parliament by the Chancellor of The Duchy of Lancaster By Command of Her Majesty July 1993 [Електронний ресурс] / London, 1993. — Mode of access : URL: <http://www.official-documents.gov.uk/document/cm22/2290/2290.pdf>.
4. Public Sector Modernisation: Open Government. [Електронний ресурс] / OECD Observer. Policy Brief. — 2005. — Mode of access : URL : <http://www.oecd.org/dataoecd/1/35/34455306.pdf>.
5. Public Services the Way Citizens Want Them, бюллетень Microsoft Insight – Government, 2002 [Electronic Resource]. — Mode of access : URL: [http://www.microsoft.com/europe/insight/Government/Keynotes/it em121.htm](http://www.microsoft.com/europe/insight/Government/Keynotes/item121.htm) — Title from the screen.
6. Rice R.E.; Atkin Ch.K. Public communication campaigns / Ronald E Rice, Charles K Atkin – Thousand Oaks, Calif. : SAGE, 2013. – 376 p.

7. Valentini C. Public Communication in the European Union: History, Perspectives and Challenges / Eds: Chiara Valentini and Giorgia Nesti – Newcastle : Cambridge Scholars, 2010. – 440 p.
8. West D.M. Digital government: technology and public sector performance / Darrell M. West – Princeton : Princeton. University Press, 2005. – 253 p.
9. Горлопанов В.В. Информационные технологии в органах государственной власти. Аналитический обзор / В.В. Горлопанов, В.И. Яловецкий. – М.: МАГМУ, 2007. – 182 с.
10. Дрожжинов В. Новые бизнес-модели для электронного правительства в Российской Федерации. / Дрожжинов В. – Москва: EuropeAid/126204/SER/RU. – Сентябрь 2010 г. – 94 с..
11. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.
12. Открытое государство. История и новый смысл [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://infoculture.ru/ru/ekspertiza/otkrytoe-gosudarstvo-istoriya-i-novyy-smysl/> – Назва з екрана.
13. Открытые стандарты. Критерии отбора в мировой практике / Центр ИТ исследований и экспертизы. Академия народного хозяйства при Правительстве РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : www.ifap.ru/library/book007.pdf.
14. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: [учебное пособие] / А.В. Соколов – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. – 461 с.
15. Хохлов Ю.Е., Бойченко А.В. Облачные технологии в органах власти и социальной сфере – применения и перспективы использования [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : <http://www.i-russia.ru/media/files/41d3621842be7fob4a8d.ppt> – Назва з екрана.

Список використаних джерел до глави 3.2

1. 10 методов Интернет-цензуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL : <http://cpj.org/ru/2011/05/10--.php>.
2. Blossom J. Chapter 7: The new society: content nation redefines how people live their lives / J. Blossom // Content Nation. Surviving and thriving as social media changes our work, our lives, and our future. – Indianapolis, IN : Wiley Technology Pub., 2009. – 348 p.
3. Denning D.E. Activism, Hacktivism, and Cyberterrorism: The Internet as a Tool for Influencing Foreign Policy / J. Arquilla and D. F. Ronfeldt (eds) // Networks and Netwars : The Future of Terror, Crime, and Militancy, – RAND – 2001. – pp. 239-288.
4. E-democracy [Electronic Resource]. / Wikipedia. – Mode of access : URL : <http://en.wikipedia.org/wiki/E-democracy>.
5. Eggers W.D., Hamill R. Five Ways Crowdsourcing Can Transform the Public Sphere [Electronic Resource]. / William D. Eggers, Rob Hamill – Mode of access : URL : <http://www.governing.com/columns/mgmt-insights/col-government-crowdsourcing-five-models.html>.

6. Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. Edemocratizing the parliaments and parties of Europe : [Электронный ресурс] / А. Н. Trechsel, R. Kies, F. Mendez, Ph. C. Schmitter. — Geneva & Florence, October 2003. — p.59. — Режим доступа : URL : http://www.erepresentative.org/docs/6_Main_Report_eDemocracy-inEurope-2004.pdf.
7. Fages R. State-of-the-art in Good Practice Exchange and Web 2.0 [Electronic Resource]. / R. Fages, R. Sangüesa — 2007. — P.115 — Mode of access: URL : <http://m.epractice.eu/files/media/media1680.pdf>.
8. Fera R.A. The Digital Campaign: How Obama And Romney Are Targeting You [Electronic Resource]. / R.A. Fera — Mode of access : URL : <http://www.fastcocreate.com/1681813/the-digital-campaign-how-obama-and-romney-are-targeting-you>.
9. Foot K.A. Web campaigning / Kirsten A Foot; Steven M Schneider — Cambridge, Mass. : MIT Press, 2006. — 263 p.
10. Generic tools and policies for an electronic democracy. Indicative Guide No.1 to Recommendation Rec (2009) 1 of the Committee of Ministers to member states on e-democracy. [Electronic Resource]. / Council of Europe's Ad Hoc Committee on e-democracy (CAHDE), 2009. — Mode of access : URL : http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Source/EDemocracy/CAHDE_IV/CAHDE%20indicative%20guide%20no%201%20Only_23Feb09.pdf.
11. Joice M. Digital Activism 101: The 6 Activist Functions of Technology [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.meta-activism.org/2012/02/digital-activism-101-the-5-activist-functions-of-technology/>.
12. Joyce M. Digital activism decoded : the new mechanics of change / Mary Joyce. — New York : International Debate Education Association, 2010. — 228 p.
13. Kubicek H. Report on state of the art approaches, relevant disciplines, key researchers, and socio-technical research issues : [Электронный ресурс] / Н. Kubicek, В. Н. Lippa, Westholm (Eds.) — DEMO-net: Deliverable 6.1. — p.129 — Режим доступа : URL : http://www.baltic.org/files/756/DEMO-net_researchD6.1.pdf.
14. The Rise of Citizen 2.0. Radically rethinking democracy in the digital age [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : http://us.i1.yimg.com/us.yimg.com/i/us/ayc/pdf/aa_insights_cit2.pdf.
15. Бондаренко С. В. Краткий курс истории развития конструкта “электронная демократия” [Электронный ресурс] / С. В. Бондаренко — Режим доступа : URL : http://www.library.cjes.ru/online/?b_id=551.
16. Дебор Г. Общество спектакля / Ги Дебор; Перевод с франц. С. Офергаса и М. Якубович. — М.: Логос, 2000. — 224 с.
17. Маніфест Хакера [Электронный ресурс]. — Режим доступа : URL : http://uk.wikipedia.org/wiki/Маніфест_хакера — Назва з екрана.

Список використаних джерел до глави 3.3

1. 2011 eGovernment Benchmark Pilot on Open Government and Transparency. Measuring the potential of eGovernment to foster Open Government and Transparency in Europe. [Electronic Resource] / Capgemini — July 2011. — 81 p. — Mode of access : URL : https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/finalreport_open_government_transparency_pilot.pdf.
2. eGovernment in the European Commission. December 2011 [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentEuropeanCommission.pdf>.
3. i2010 eGovernment Action Plan Progress Study (SMART 2008/0042) FINAL REPORT [Electronic Resource] / The Danish Technological Institute, Denmark TNO Information and Communication Technology, the Netherlands — November 2009. — Mode of access : URL : http://www.tno.nl/downloads/i2010_progress_study_final_report_november_2009.pdf.
4. Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th eGovernment Benchmark Measurement [Electronic Resource] / November 2009 — 183 p. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/Smarter,%20Faster,%20Better%20eGovernment%20%208th%20Benchmark%20Measurement.pdf>.
5. The e-Government Readiness Quick-check Tool [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/e-gov_checktool.html.
6. Руководство по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений [Электронный ресурс] / Составитель и переводчик: Новичков Д.Ю. Редактор: Сатин Д.К. — Режим доступа : URL : www.ifap.ru/library/book310.pdf.

Список використаних джерел до глави 3.4

1. Huijboom N., Van den Broek T. Open data: an international comparison of strategies [Electronic Resource] / Noor Huijboom, Tijs Van den Broek // European Journal of ePractice — N. 12. — March/April 2011. — Mode of access : URL : http://www.epractice.eu/files/European%20Journal%20epractice%20Volume%2012_1.pdf.

Список використаних джерел до глави 3.5

1. 2011 eGovernment Benchmark Pilot on Open Government and Transparency. Measuring the potential of eGovernment to foster Open Government and Transparency in Europe. [Electronic Resource] / Capgemini — July 2011. — 81 p. — Mode of access : URL : https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/finalreport_open_government_transparency_pilot.pdf.
2. Accessible Personalised Services in Public Digital Terminals for all [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/apsis4all>.

3. Administrative Consultation Wiki (Upravna svetovalnica) [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://epractice.eu/en/cases/acw>.
4. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement [Electronic Resource] / Capgemini. — December 2010. — 272 p. — Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747.
5. EasyAccount for Private Companies [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/easyaccountpc>.
6. e-Estonia [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-estonia.html>.
7. Government Digital Service. Design Principles [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <https://www.gov.uk/designprinciples>.
8. Handbook for Citizen-centric eGovernment [Electronic Resource] / Trond Arne Undheim and Michael Blakemore (eds.) // DG Information Society and Media, European Commission — Version 2.1 December 2007 — Mode of access : URL : <http://www.ifap.ru/library/book246.pdf>.
9. Katarzyna Rzyszczyk, Tomasz Kawecki, Marcin Kraska — April 2011 — Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/spocs_en.pdf.
10. OURSERVICES.EU. Giving an European overview of collaborative e-government services. [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://ourservices.eu/>.
11. Pan-European Public Procurement Online [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/peppol>.
12. Points of single contact. Research study [Electronic Resource] /
13. Procure4London [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/p4l>.
14. Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th eGovernment Benchmark Measurement [Electronic Resource] / November 2009 — 183 p. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/Smarter,%20Faster,%20Better%20eGovernment%20-%208th%20Benchmark%20Measurement.pdf>.
15. Supporting Public Service Reform eGovernment 2012 –2015 [Electronic Resource] / April 2012 — Mode of access : URL : <http://per.gov.ie/wp-content/uploads/eGovernment-2012-2015.pdf>.
16. User expectations of a life events approach for designing e-Government services. Final Report. [Electronic Resource] / Deloitte.— Mode of access : URL : http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/studies/smart_2009_0075/life_events-final_reports_final.pdf.

Список використаних джерел до глави 3.6

1. A Clean City Linköping Sweden [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/linksw>.
2. Amsterdam Smart City [Electronic Resource]. — Mode of access : URL : <http://www.amsterdamsmartcity.nl/#/en>.

3. Amsterdam Smart City Stories [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://issuu.com/amsterdamsmartcity/docs/smart_stories.
4. City of Vienna Social Media Manual. Guidelines on communicating responsibly in Web 2.0 and social media [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/generaldocuments/pdf/vienna_socialmediamanual2012-communication_guidelines.pdf.
5. e-Government City Models: Cases from European Cities [Electronic Resource]. / EURO CITIES, 2010. – 152 p. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/files/media/media1724.pdf>.
6. Information Systems on Mobile devices for Government employee [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/mobisben>.
7. Łukasik-Makowska B., Sala J. Portal lokalny. 20 kroków do użytecznego serwisu internetowego gminy, regionu, miejscowości [Electronic Resource]. / Barbara Łukasik-Makowska, Jolanta Sala – Fundacja Wspomagania, Wsi Warszawa, 2011. – 184 p. – Mode of access : URL : http://www.witrynawiejska.org.pl/images/25701_20_krokov.pdf.
8. Lyon, a smart city. Lyon, an intelligent and sustainable city [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.business.greaterlyon.com/lyon-smart-city-france-europe.346.0.html?&L=1>.
9. Malaga Smartcity [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smartcitymalaga.es/>.
10. My Street Portal (Fix my Street) [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/cases/mystreetportal>.
11. Olivella Lluís, Mobile G2G services in the city of Barcelona [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/conferences/2010-berlin/agenda/berlin2010_tuesday_lluis_olivella.pdf.
12. Open Cities. D2.2.21 New Trends for Smart Cities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://opencities.net/sites/opencities.net/files/content-files/repository/D2.2.21%20New%20trends%20for%20Smart%20Cities.pdf>.
13. Open Government Data in Vienna [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.eu/conferences/2012-vienna/presentations/vienna2012_tuesday_thomas_skerlan-schuhboeck.pdf.
14. Smart citizens in smart cities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smart-ip.eu/cases/manchester/how-we-use-ict/>.
15. SmartSantander [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.smartsantander.eu/>.
16. Social Media and Apps – Vienna [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : http://www.majorcities.org/workshops/2012-bremen/bremen2012_vienna.pdf.
17. Southampton Smartcities [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.southampton.gov.uk/living/smartcities/>.

18. Галицкий А. Разумный Город Использование глобальной конкурентоспособности города / Андрей Галицкий [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : [https://www.ibm.com/ru/events/presentations/11kn/Galitsky_Smart%20City,%20%20Nov%2024%20\(plenary\).pdf](https://www.ibm.com/ru/events/presentations/11kn/Galitsky_Smart%20City,%20%20Nov%2024%20(plenary).pdf).

Список використаних джерел до глави 3.7

1. Bristol's e-democracy programme [Electronic Resource]. – Mode of access: URL : <http://askbristoldebates.com/about/bristols-e-democracy-programme/>.
2. Digital Engagement Cookbook [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : www.digitalengagement.org/.
3. Digital Engagement Guide. A guide to effective digital engagement for government. [Electronic Resource]. / Hansard Society, November 2009. – Mode of access : URL : <http://digitaldialoguesuk.files.wordpress.com/2009/11/digitaldialogues-guide-1-0.pdf>.
4. E-Democracy in Europe – Prospects of Internet-based political participation. Theoretical framework and overview. In-depth examination of three selected areas – Phase II (European Parliament, Science and Technology Options Assessment STOA) [Beckert, B.; Lindner, R.; Goos, K.; Hennen, L.; Aichholzer, G.; Strauß, S.] [Electronic Resource]. / Brussels/Strasbourg, 2010. – Mode of access : URL : http://www.isi.fraunhofer.de/isi-media/docs/t/de/veranstaltungen/STOA_E-Democracy_Deliverable2_final-version_02-2011.pdf?WSESSIONID=c8888209c7f333bd1e9fdc195cc404cb.
5. eGovernance and Social Media [Electronic Resource] / European Journal of ePractice – №16 – June/July 2012 – Mode of access : URL : http://www.epractice.eu/files/Journal_Volume%2016-Final_o.pdf.
6. Einclusion factsheets EU [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : www.epractice.eu/en/factsheets/.
7. e-Participation Best Practice Manual [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://www.epractice.eu/en/participation/>.
8. From housing and litter to facebook and twitter [Electronic Resource]. / BDO local government – Mode of access : URL : http://static.bdo.uk.com/assets/documents/2012/03/BDO_Local_Government_Team_-_Updating_your_status_social_media_report.pdf.
9. ParticipateDB [Electronic Resource]. – Mode of access : URL : <http://participatedb.com/>.

