В. В. НЕДБАЙ

ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОГО (E-GOVERNMENT) І МОБІЛЬНОГО (M-GOVERNMENT) УРЯДУ У ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

В статье рассматриваются технологии электронного и мобильного правительства как средство обеспечения взаимодействия государства и общества, повышения эффективности функционирования органов государственной власти и местного самоуправления. Электронное и мобильное правительство рассматриваются как взаимообогащающие элементы системного обеспечения государственного управления. Новые коммуникативные отношения анализируются в контексте общесоциальной задачи информатизации общества и совершенствования коммуникативных технологий.

The article considers technologies of e-government and mobile government as a means to provide interaction between state and society, to increase the efficiency of public administration and local government. E-government and mobile government are presented as elements that enrich ensuring system of public administration. New communicative relationships are analyzed in the context of the social task for informatization of society and improvement of communicative technologies.

Відомо, що ефективність політичної влади багато в чому залежить від її бажання й готовності спілкуватися з населенням. А це означає, що головним завданням органів державної влади, що діють на основі комунікативних принципів, повинна стати кардинальна зміна всієї сфери владних державних послуг. Політична комунікація має найважливіше значення в контактах держави й суспільства. Вона вже стала об'єктом постійного впливу й уваги не тільки держави, але й громадянського суспільства. Нові технології передачі даних в інформаційних мережах сприяють створенню нових перспективних моделей взаємодії держави з громадянами. Одна з позитивних тенденцій, пов'язаних з використанням Інтернету в політичній сфері, полягає у впровадженні нових інформаційно-комунікаційних технологій у процеси взаємин держави й громадян, що сприяє підвищенню ефективності їхньої взаємодії й виконанню основної функції органів державної влади й місцевого самоврядування – представляти інтереси громадян, які їх вибирають.

Чимало громадян у будь-який момент через Інтернет можуть перевірити практично будь-яку інформацію й оцінити ситуацію вже зовсім під іншим кутом (а не тільки з офіційно розповсюджуваної позиції, вигідної насамперед владі). Тому активна політика держави з поширення правдивої інформації про свою діяльність (за допомогою піару), дає змогу залучити на свій бік дедалі більше число громадян. Таким чином, формування відносин довіри суспільства до політичної влади, забезпечення підтримки політичного курсу, як наслідок успішна реалізація заходів, ініційованих владою, – це головне завдання політичного піару в сучасному соціумі. Іноді спеціально створюється потік структурованих і взаємозалежних політичних подій з метою досягнення схвальних відгуків у пресі стосовно створення іміджу влади. Піар-діяльність головним чином спрямована на створення такого структурованого інформаційного потоку в ЗМІ. Як пише С. Туронок, пер-

---

© *НЕДБАЙ В'ячеслав Вікторович* – кандидат політичних наук, доцент Національного університету кораблебудування ім. адмірала Макарова

спектива якісної зміни механізмів і моделей взаємин між людиною й владою залежить від здатності нових комунікативних технологій змінити взаємини між самими громадянами, задіяти «соціальний капітал» громадянського суспільства, впливу на самі основи суспільного ладу[1]. Ці аспекти відбиті у комунітарних теоріях, які виходять із того, що фізична дистанція більше не обмежує можливості формування й функціонування людських співтовариств.

Політична комунікація є основним елементом у контактах держави й суспільства. Дійсно, методи примусу в діяльності органів влади в багатьох розвинених державах поступаються місцем методам узгодження інтересів і координації різних груп населення в процесі вироблення загальної стратегії дій. Інноваційні технології передачі даних у мережах мобільного зв'язку активно сприяють створенню нових перспективних моделей взаємодії держави й громадян, зокрема, електронного уряду. Ця технологія дає державі безцінний досвід миттєвого зворотного зв'язку на плановані або вже організовані соціальні ініціативи й дозволяє забезпечувати безпеку несиловими методами. Електронний уряд передбачає зміну порядку взаємин уряду й суспільства. Цей процес вимагає послідовної стратегії, починаючи з оцінки регуляторного середовища в країні й здатності населення використовувати нові технології. Не випадково у США процес роботи над реалізацією ідеї американського «електронного уряду» знаходився під постійним контролем двох останніх президентських адміністрацій. У грудні 1999 р. були опубліковані два спеціальних меморандуми, що безпосередньо відносяться до проблеми створення «електронного уряду». Адміністрація Дж. Буша, що прийшла потім до влади, відзначила певні успіхи в цій галузі, але відзначила, що робота повинна бути посилена. Для цього в США активно впроваджувалися такі принципи, як орієнтація на громадян (а не на бюрократію) і на результат; пріоритет ринкового підходу й активного пріоритетного просування новацій. Саме органи державної влади такого типу стали ініціаторами трансформації всіх сфер діяльності сучасних суспільств.

Система електронного уряду являє собою використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для підвищення ефективності уряду традиційного з метою зробити його більш доступним для громадян і більш підзвітним. Таким чином, система електронного уряду – це не просте збільшення кількості комп'ютерів у представників органів державної влади, а реорганізація взаємин між державними службовцями й іншими громадянами. Йдеться про: забезпечення повнішого доступу до інформації (законів, законопроектів, інших нормативно-правових актів; форм документів, економічних або наукових даних) через Інтернет; сприяння громадянській участі у державному житті шляхом створення можливостей для більш зручної комунікації з державними службовцями через електронні канали, наприклад, забезпечення можливості заповнювати необхідні документи в електронному вигляді; підвищення підзвітності уряду шляхом підвищення прозорості його операцій, що знижує ризики корупції; підтримку виконання цілей розвитку шляхом зменшення часу й матеріальних витрат, які суб'єкти малого бізнесу несуть у зв'язку зі спілкуванням з державними структурами, а також шляхом забезпечення сільських і інших громад інформаційно-комунікаційною інфраструктурою.

Ще раз варто підкреслити, що ні придбання більш сучасних технологій, ні автоматизація складних процедур самі по собі не зможуть підвищити ефективність державного управління або рівень суспільної участі в державному житті. Техно-

логічні інновації не змінять менталітет бюрократів, які не розглядають громадянина як споживача послуг уряду або як учасника процесу прийняття політичних рішень.

Якими б сучасними не були веб-сайти органів державного влади, вони є лише першим кроком на шляху розширення громадянської участі в державному управлінні. Електронне правління має потенціал залучати громадян до процесу управління державою шляхом забезпечення їхньої взаємодії з політиками протягом усього циклу вироблення державної політики й на всіх рівнях влади. Підвищення ступеня громадянської участі допомагає будувати суспільну довіру до уряду. Інтерактивний електронний уряд припускає двосторонні комунікації, починаючи з таких базових дій, як публікація адрес електронної пошти державних службовців або форм для зворотного зв'язку, що дозволяють громадянам давати свої коментарі по проектах законодавчих актів або інших пропозицій у галузі державної політики. Можливе створення форумів за участю громадян і представників уряду, де люди можуть обмінюватися своїми ідеями, підвищувати свою поінформованість з тих або інших питань і створювати умови для активної діяльності, що не має дистанційних обмежень.

Е. Ємельяненко відзначає, що з впровадженням в діяльність органів державної влади інформаційних технологій держава здобуває нові можливості для інформування своїх громадян, обліку їхньої думки з ключових питань. «Тим самим нові ІКТ змінюють характер інформаційної взаємодії суспільства й держави, розширюють права громадян шляхом надання доступу до різноманітної інформації, підвищують можливості людей брати участь у прийнятті політичних рішень і стежити за діяльністю національних урядів»[2].

З одного боку, влада стає мобільнішою й доступною для населення, з іншого боку – громадяни одержують нові можливості конвенціональної участі в державному управлінні й місцевому самоврядуванні. Як пише Ю. Нисневич «для взаємодії влади й суспільства, крім основного електорального механізму, влада широко використовує механізми зв'язку з громадськістю й надання інформаційних послуг населенню, а суспільство – механізми законодавчо регламентованого лобіювання й публічного вираження суспільної думки (публічної політики)»[3].

Політичну мету впровадження системи електронного уряду, на нашу думку, можна сформулювати так: трансформація принципів взаємодії влади й громадянського суспільства, у результаті якої громадянин з об'єкта владного-управлінського впливу перетворюється на компетентного споживача послуг, які надає держава, а також стає повноправним учасником процесу прийняття політичних рішень на місцевому, регіональному й загальнонаціональному рівнях. Таким чином, стимулювання з боку органів влади переносу взаємин із суспільством у віртуальне середовище сприяє зародженню принципово нових зв'язків і в політичному просторі. Виходить, що характер комунікацій не менше, ніж економічні й політичні фактори, визначає сучасні соціальні структури і їхню динаміку. Формування ж на основі широких комунікаційних зв'язків доступності громадянам інформації про процеси прийняття політичних рішень дасть змогу політичній еліті, по-перше, захистити суспільство від бюрократичної сваволі державних чиновників, а по-друге, істотно розширити можливість громадян і елементів громадянського суспільства ефективно впливати на органи державної влади[4].

Особливість мобільних комунікацій у тому, що вони, на відміну від традиційних Інтернет-комунікацій, вільні від проблем створення фізичних мереж і можуть поширюватися на всіх рівнях державного управління, особливо на муніципальному, а також у різних секторах економіки й соціальної сфери. Як відзначають фахівці, «мобільний уряд» – це не тільки розробка й надання послуг з боку держави на основі нових технологій, а й формування нових можливостей інтерактивних комунікацій із суспільством при підготовці й прийнятті політичних рішень. Суть мобільного уряду – у використанні бездротових технологій у діяльності державних і муніципальних організацій і доступ до їхніх послуг «мобільних» громадян і компаній. Можна сказати, що система «мобільний уряд» – це ще один канал доступу до послуг електронного уряду.

Завдяки цим технологіям держава має можливість робити громадянинові послуги у будь-яку годину й в будь-якому місці. Важливим моментом є те, що ці послуги має адресний характер. Застосовуючи технології LBS, держава може координувати дії громадян на певній території. Наприклад, якщо буде потреба, всі абоненти, які перебувають у конкретному регіоні, одержують SMS, що попереджає про небезпеку.

Надаючі прості мобільні послуги, уряд стимулює громадян користуватися складнішими, заснованими на використанні Інтернету. З погляду психології, мобільний телефон – це інструмент, що працює в режимі очікування – апарат працює постійно. Послуги, надані таким способом населенню, є простими й зрозумілими, що, у свою чергу, формує у держави необхідність працювати в аналогічному ключі й в інших сферах.

Система мобільного уряду включає три типи послуг: інформаційну, комунікаційну та транзакції.

Комунікаційні послуги надають державі безцінний досвід миттєвого зворотного зв'язку на плановані або вже реалізовані ініціативи. Мобільний зв'язок дає можливість громадянам формувати співтовариства шляхом прямого обміну інформацією не залежно від місця знаходження учасників спілкування. Громадяни одержують можливість прямої участі у затвердженні рішень, що стосуються їх, звичайно ж, у тому випадку, якщо на це є політична воля. Проведення референдумів та інших видів народного волевиявлення за допомогою технологій мобільного зв'язку перед прийняттям рішень, що стосується значної частини населення, є економічним і зручним засобом одержання зворотного зв'язку й агітаційної кампанії.

Аналіз зарубіжного досвіду свідчить про те, що в багатьох країнах як Європи, так і Південно-Східної Азії, уряди вже надають мобільні сервіси своїм громадянам. Наприклад, у Норвегії таким способом вирішується гостра проблема будь-якої держави – сплата податків його громадянами. Попередньо заповнена декларація про доходи надсилається платникові податків, який після перевірки даних підтверджує правильність виставленого йому рахунку SMS-повідомленням. У Швеції безробітні одержують повідомлення про нові вакансії на свій мобільний телефон. У столиці Філіппін, Манілі, можна відправити текстове або мультимедійне повідомлення у поліцію. Причому ці дані прирівнюються до свідчення. Технології «мобільного уряду» можуть застосовуватися й у політиці. На муніципальних виборах у Чехії, Великобританії й Швейцарії виборці одержали можливість голосувати за допомогою мобільного телефону[5].

Влада, що організує взаємодію з громадянами таким чином, одержує унікальний шанс підвищити довіру громадян до своїх дій. Прості зв'язки, за умови, що в Україні, за даними Державної адміністрації зв'язку, налічується 55,2 млн. абонентів мобільного зв'язку стандарту GSM і 150 тис. абонентів мобільного зв'язку третього покоління UMTS, у перспективі сприятимуть залученню, налагодженню й використанню нових форм політичних комунікацій. Кількість абонентів ВАТ «Укртелеком», які користуються послугами мобільного зв'язку третього покоління UMTS (торговельна марка «U'tel»), за станом на 1 січня 2009 р. склала 15 тисяч, 85 % з яких є приватними особами[6].

Мобільні опитування й голосування дедалі більше використовуються не тільки в розвинених демократичних країнах, а й у такій державі, як Китай. Уперше мобільне голосування було проведене у Китаї в 2005 р. під час телешоу «Super Girl». Участь в голосуванні взяли понад 40 млн китайських користувачів. Використовувати досягнення мобільного зв'язку став й уряд Китаю, що недавно провів кампанію «Запитай прем'єр-міністра». Користувачам пропонувалося надіслати SMS-повідомлення із запитаннями прем'єрові. Підсумком кампанії стало 250 тисяч повідомлень із питаннями. Питання надіслали представники практично всіх соціальних груп китайського суспільства, включаючи робітників, фермерів і студентів.

На Філіппінах «Мобільний уряд» входить до системи «Електронного уряду». На думку філіппінської влади, використання мобільних телефонів доцільне тому, що це найпоширеніший засіб комунікації. Тут ще в 2000 р. була створена програма, реалізація якої передбачала «мобілізацію уряду» ув рамках електронних послуг. Держава уклала договір із двома найбільшими операторами Vodafone і Go Mobile про те, що їхнім абонентам будуть доступні послуги «Мобільного уряду». Тепер за допомогою SMS держава інформує громадян і має зворотний зв'язок. Завдяки новим технологіям держава намагається поліпшити зовнішній вигляд міст. Звертаючись до громадян, держава сподівається одержати інформацію про випадки вандалізму, брудні вулиці і дороги, кинуті автомобілі, зламані світлофори тощо. Якщо у власника телефону є вбудована камера, він може відправити MMS з фотографією. За допомогою SMS також можна продовжувати ліцензії, дізнаватися оцінки на іспитах, одержувати повідомлення про судове засідання, яке стосується абонента, та ін.

Успішний досвід використання мобільного каналу є в Естонії. Тут «мобільна демократія» забезпечує громадянам не тільки доступ до послуг уряду з мобільних телефонів, а й до послуг інших соціальних інститутів у галузі охорони здоров'я, освіти, безпеки. Проект «Мобільний Тарту» був розпочатий в 2004 р., коли мобільні телефони стали доступними для всіх. Ще тоді ініціатори проекту поставили за мету щорічно пропонувати мешканцям міст 5-10 нових сервісів. Партнерство одного з приватних розроблювачів мобільного порталу дало змогу муніципалітету Тарту зробити послугу «Мобільний учитель», що надає педагогам можливість безкоштовно розсилати SMS-повідомлення учням і їхнім батькам. Цей же портал використовується міською поліцією для розсилання повідомлень про зникнення дітей або старих («Мобільний патруль»). Також до системи «Мобільний Тарту» входить підсистема «Мобільний гід». За допомогою SMS можна одержати повідомлення «Електронної бібліотеки» про нові надходження. Мабуть, SMS є найбільш прийнятною технологією для реалізації мобільних сервісів.

Останнім часом з'являються сучасні технології для мобільного уряду, які надають безпечний і надійний зв'язок місцевим і регіональним органам влади. Так, своїми інноваційними технологіями відома компанія Cisco. На щорічній конференції міжнародної асоціації керівників поліції, що проходить у США, компанія Cisco представила нове рішення для «мобільного уряду», що включає інтегровані продукти й додатки Cisco і її партнерів. Нове рішення надає місцевим органам влади й керівникам штатів інструментальні засоби, необхідні для впровадження мобільних технологій. Продукти й додатки Cisco підвищують ефективність процесу прийняття рішень у службах порятунку й розширюють можливості мобільних співробітників за допомогою технологій мобільного бездротового зв'язку й систем групової роботи.

Витрати на будівництво муніципальних систем зв'язку на світовому ринку збільшаться з 802 млн доларів у 2005 р. до 8,6 млрд доларів у 2010 р. Мережі стають багатофункціональними й використовуються для вирішення найрізноманітніших завдань, перетворюючись на платформу для реалізації трансформаційних додатків, особливо в галузі охорони громадського порядку, дотримання законодавчих вимог і суспільних робіт.

Варто підкреслити, що мобільний уряд не замінює, а доповнює електронний. Завдяки таким факторам, як більша поширеність мобільних пристроїв порівняно з персональними комп'ютерами, а також можливість одержання сервісів по стільниковим мережам у будь-яку годину й у будь-якому місці.

Отже, успішне вирішення владою завдання з інформатизації суспільства, яке включає забезпечення достатнього числа точок доступу до нових комунікативних відносин, без стимулювання й розвитку комп'ютерної грамотності й подолання так званого «цифрового розриву» неможливе. Для того, щоб підготувати громадян до життя в інформаційному суспільстві на основі комунікаційних сервісів, навчання необхідно проводити на основі тих же комунікаційних технологій. З огляду на те, що це процес дорогий, вирішити такі завдання без участі державної влади досить проблематично.

1. *Туронок С.Г.* Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. – 2001. – № 2. – С. 51–63. **2.** *Емельяненко Е.М.* Електронний уряд: інноваційні підходи до політики та управління в інформаційному суспільстві: Автореф. дис. ... канд. політ. наук. – Одеса, 2008. – С. 12. **3.** *Нисневич Ю.А.* Информация и власть. – М., 2000. – С. 103–104. **4.** *Зидентоп Л.* Демократия в Европе / Под ред. В.Л. Иноземцева [пер. с англ.]. – М., 2001. – С. 150. **5.** *Каневский М.* От электронного государства к мобилизации власти! // «Connect! Мир связи». – 2006. – № 3. – С.16–18. **6.** Официальный сайт Государственной администрации связи. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www. stc.gov.ua.