

Прокопенко Валерія Анатоліївна
prokopenko.lera222@gmail.com

Науковий керівник:
Чукот С. А., д. н. держ. упр., проф.
ФСП КПІ ім. Ігоря Сікорського

ДОСВІД РЕСПУБЛІКИ СІНГАПУР У СФЕРІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Надання електронних послуг стає невід’ємною частиною електронного урядування в країнах по всьому світу. Світ розвивається та наповнюється цифровими трансформаціями, комунікації поширюються на нові сфери, тому перед урядом і постають питання підвищення якості послуг, які надаються громадянам. Не можна не погодитися з тим фактом, що загалом електронне урядування стало чи не найбільш важливим елементом всього державного управління та державної політики. Наприклад, про переваги електронних послуг можна говорити досить довго, оскільки саме вони впливають на підвищення ефективності роботи органів державної влади, підвищення прозорості, довіри громадян до влади; також надання електронних послуг спрощує, пришвидшує та усучаснює саму процедуру отримання адміністративних послуг. Міжнародний досвід електронного урядування та надання електронних послуг безумовно допоможе Україні стати країною майбутнього, але спочатку треба провести аналіз в найбільш розвинених в цій сфері країнах, щоб зрозуміти, як їм вдалося досягти таких вершин, а вже потім впроваджувати це в нашій країні.

Республіка Сінгапур знаходиться в топі країн, які можуть похизуватися станом електронного урядування загалом та надання електронних послуг. Кожні два роки Організація Об’єднаних Націй (ООН) опубліковує звіти щодо розвитку електронного урядування в країнах світу. Згідно зі звітом ООН 2020 року Сінгапур зайняв 11 місце в рейтингу країн світу за рівнем розвитку електронного урядування (The United Nations: E-Government Development Index 2020 = 0.9150), поступаючись таким країнам як Данія, Південна Корея, Естонія, Фінляндія, Австралія, Швеція, Великобританія, Нова Зеландія, США, Нідерланди. [1]

У Сінгапурі є портал – єдине вікно, де й розміщені електронні послуги, які надаються в даній країні, тобто на даному веб-сайті є доступ до електронних послуг. Citizen Connect Centre – це спеціальний портал, на якому можна

побачити список онлайн-сервісів, доступних для населення. Посилання на нього можна знайти на урядовому порталі (<https://www.gov.sg/>).

Citizen Connect Centre є достатньо зручним у використанні, оскільки вся необхідна інформація є структурованою та оформленою. По-перше, варто звернути увагу на те, що взагалі існує такий окремий портал, де можна знайти всі необхідні електронні послуги в одному місці, тобто не потрібно витратити багато часу на пошук окремої з них на окремих сайтах відповідних органів, які надають ту чи іншу послугу. Основна інформація розміщена саме на цьому порталі. Також зручним є те, що в окремі розділи виокремлені TOP AGENCIES (найпопулярніші агента – органи державної влади, які надають послугу) та TOP ESERVICES (найпопулярніші електронні послуги), що робить роботу з порталом ще більш зручною.

Взагалі на порталі зібрана коротка інформація про послуги, що надаються безліччю державних агентств. Єдине, що може дещо ускладнювати роботу з порталом, – це те, що зміст порталу зроблено не через угруповання послуг по сферах діяльності, а по органах, що надають відповідні послуги, що варто було б змінити. Працюючи на порталі зі списком електронних послуг, можна зробити певний висновок: Citizen Connect Centre – це лише єдиний сервіс (портал – єдине вікно), який містить інформацію про послуги, а саме назву державного агентства, назву послуги та короткий опис послуги, але на самому порталі ними скористатися не вийде, оскільки на ньому розміщені лише конкретні посилання на інші портали, на яких вже і можна скористатися необхідною послугою. Тобто, це така відправна точка, де велика частина інформації та послуг надаються через перенаправлення користувача на інші портали та сайти органів державної влади.

В окремий розділ також виокремлено FIND ESERVICES (знайти електронні послуги), де й можна досить легко віднайти посилання на сайт з необхідною електронною послугою. Наприклад, тут можна одразу перейти до послуг реєстрації бізнесу, оновлення даних про бізнес, взаємодії з урядом, догляду за літніми людьми, медичної допомоги, електронної оплати штрафів, онлайн-транзакцій, перевірки реєстру виборця, електронних продажів, пошуку роботи на порталі зайнятості державних службовців, отримання ліцензій на імпорт тощо. Всі електронні послуги розташовані по алфавіту агентств, які надають ту чи іншу послугу. Усі послуги розподілені на 41 розділ, кожен з яких містить по 10 послуг, тобто можна зробити висновок, що на порталі представлено понад 400 послуг. Варто зауважити, що на даному порталі представлені не всі електронні послуги, які надаються в Республіці Сінгапур, оскільки на веб-сайтах

агентств їх набагато більше. Наприклад, сінгапурський додаток пропонує Singpass більше 1700 послуг.

Основні та, відповідно, найпопулярніші послуги представлені в розділі TOP ESERVICES. До таких послуг відносяться: написання заяв на використання заощаджень з Центрального страхового фонду (CPF) для погашення кредиту за нерухомість, заяв про вихід з CPF; поновлення сезонних паркувальних квитків; оплата штрафів; перегляд податків платниками та керування своїми податковими операціями тощо. У Сінгапурі в основному електронні послуги відповідають третій та четвертій фазі зрілості електронних послуг: активна взаємодія або цілісний електронний уряд (можливість отримання комплексних ускладнених послуг).

Зокрема є можливість отримання електронних послуг через інші канали. Наприклад, через мобільний додаток Singpass. Даний сервіс є набагато зручнішим та набагато краще виглядає, ніж портал Citizen Connect Centre. Інтерфейс офіційного сайту, де описується додаток, вражає своєю креативністю та оригінальністю. Singpass допомагає швидко та легко ознайомлюватися з інформацією від індивідуальних та корпоративних користувачів за допомогою даних з державних джерел, перевіряти ключові дані своїх клієнтів особисто, не скануючи чи не копіюючи будь-які паперові документи. Даною програмою користується більше 3 000 000 сінгапурців та понад 1700 цифрових послуг інтегровані з нею. Для фізичних осіб відкриваються наступні можливості: вхід без паролів, отримання доступу до цифрових послуг у центрах громадського обслуговування через сканування вашого обличчя, доступ до послуг лише одним натисканням у додатку, сканування QR-коду для входу в систему, легке підтвердження особи за допомогою штрих-коду, поширення даних та перевірка деталей з державних джерел без паперових документів, підпис документів за допомогою цифрового підпису, перегляд особистої інформації з різних державних установ в одному місці, отримання повідомлень щодо завершення терміну дії документів.

Слід відзначити, що Citizen Connect створили по всьому острову громадські центри електронної допомоги, де працюють люди, що володіють відповідними навичками, для гарантування всім рівного доступу до електронного урядування. Citizen Connect розташовані в центрі Тампінесу та 25 громадських центрах по всьому острову, центри Citizen Connect (CCC) надають громадянам простий та досить зручний спосіб здійснювати операції з урядом онлайн без значних зусиль. Центри CCC надають безкоштовний доступ до обчислювальних пристроїв з доступом до Інтернету. Сінгапур постійно прагне

щось вдосконалювати, тому для полегшення громадянам самопомоги, усі ССС були оновлені до покращених ССС (ССС+) задля більшого задоволення потреб людей похилого віку та людей з особливими потребами. Ці вдосконалення включають інтерфейси сенсорного екрану та більш інтуїтивно зрозумілу цільову сторінку. Singpass також не залишається осторонь проблем, з якими можуть зустрічатися певні категорії населення. Додаток врахував багато функцій доступності, про які згадувала спільнота людей з вадами зору.

Варто також згадати ті проблеми, з якими зіштовхнулися абсолютно всі країни світу: COVID-19. На багатьох веб-сайтах державних агенцій Сінгапуру з'явилася інформація про COVID-19. На офіційному сайті МОЗ розміщена найповніша інформація про коронавірусну хворобу. На порталі електронних послуг з'явилась послуга «Дізнайтесь, чи були ви у місцях, де були випадки COVID-19». Даною послугою можна скористатися на сайті МОЗ. Також урядом Сінгапуру було створено окремий сервіс для отримання всіх відповідей на питання, які хвилюють населення стосовно ковіду. Також в основному всі новини на урядовому порталі присвячені COVID-19 та вакцинації. Варто зауважити, що на сайті державного агентства Central Provident Fund Board (CPF) можна отримати інформацію про фінансову підтримку сінгапурців, на життя яких вплинула пандемія коронавірусу. Ці ж запити на підтримку можна надіслати через мобільний додаток Singpass.

Отже, Республіка Сінгапур досить розвинена у сфері електронного урядування. Стан надання електронних послуг знаходиться на високому рівні. Україна може звернути увагу на шлях Сінгапуру в даній сфері. В Україні більшість послуг відповідають тільки першій та другій стадії зрілості (тобто, є лише інформація про послугу, як її отримати, є можливість відправлення заявки), лише одиничні випадки – третя або четверта стадії (наприклад, «Малютко відповідає четвертій стадії»). Варто відмітити, що оформлення змісту послуг в Україні виглядає привабливіше та зручніше, оскільки на «Дія. Державні послуги онлайн» вони розміщені по конкретних сферах діяльності, що, як на мене, полегшує роботу з електронними послугами та зі знаходженням необхідної послуги. На сінгапурському порталі виглядає все не так гарно і зорієнтуватись складно, оскільки для знаходження необхідної послуги вам треба чітко знати, яка державна агенція за неї відповідає. В Сінгапурі в основному все зводиться до мобільного додатку – Singpass, де легко можна скористатися цифровими послугами. Сконцентрувати увагу України треба саме на мобільному додатку Singpass.

Список використаних джерел:

1. Singapore. *EGOVKB | United Nations*. URL: <http://aphd.ua/prykłady-oformlennia-bibliografichnoho-opysu-vidpovidno-do-dstu-83022015/>
(дата звернення: 13.11.2021)