В.Ю. Рожков, аспирант кафедры новых медиа и теории коммуникации факультета журналистики МГУ имени М.В. Ломоносова; e-mail: vipervit@mail.ru

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО — ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ

Автор рассматривает принципы построения работы и внедрения системы "Электронного правительства" в современное общество России на примере портала государственных услуг (www.gosuslugi.ru) и иных информационно-коммуникационных государственных проектов. Выделены основные преимущества и потенциальные недостатки функционирования системы "Электронного правительства".

Ключевые слова: *сеть, Интернет, "Электронное правительство", государство, информационно-коммуникационные сети, информационный сервис.*

The author considers functioning principles and introduction of Electronic government system in the modern society of Russia on an example of a portal of the state services (www.gosuslugi.ru.) and other information-communication state projects. There basic advantages and potential disadvantages of functioning of the system electronic government are marked.

Key words: *network, Internet, electronic government, state, information-communication networks, information service.*

На сегодняшний день благодаря широкому развитию информационно-коммуникационных сетей возникли необходимые предпосылки для повышения качества и доступности предоставляемых услуг населению и организациям, повышения результативности, качества и прозрачности работы государственного аппарата. В этой связи заметное расширение доступа населения к электронным средствам коммуникаций происходит благодаря Интернету. По уровню распространения персональных компьютеров и повышению уровня компьютерной грамотности среди населения и доступности Интернета Россия стремительно сокращает отставание от наиболее развитых стран в данной отрасли. ИКТ все шире используются в повседневной жизни, в медицине и здравоохранении, образовании и науке.

Большинство российских предприятий практически всех отраслей экономики применяют ИКТ не только для автоматизации производственных и технологических процессов, но и для процессов управления. Все шире развиваются процессы электронной торговли и платежей. Современные технологии используются для организации обмена информацией в электронном виде между ор-

ганизациями и потребителями, где Интернет выступает в качестве уже стандартного средства коммуникации.

ИКТ активно внедряются и в систему государственного управления. В настоящее время в основном решены задачи, связанные с формированием в органах государственной власти современной базовой информационно-коммуникационной инфраструктуры. Для достижения приоритетных задач развития электронной коммуникации удовлетворяются потребности органов государственной власти в компьютерной технике, создаются локальные и территориально распределенные ведомственные компьютерные сети, все шире предоставляется доступ к Интернету государственным служащим. Успешно реализуются масштабные программы и проекты по созданию государственных информационных систем, обеспечивающих автоматизацию процедур сбора, обработки и хранения сведений, необходимых для выполнения возложенных функций на эти органы.

Созданы интернет-сайты большинства органов государственной власти, где размещена нормативно-правовая, справочная и новостная информация, связанная с их деятельностью. Проводится систематическая работа по описанию функций и процессов государственного управления, анализу возможностей их оптимизации и совершенствования на основе применения современных ИКТ в рамках проведения административной реформы. Наряду с этим были выработаны и подготовлены нормативно-правовые акты, направленные на обеспечение доступа населения и чиновников к информации о деятельности органов государственной власти.

Для поддержки развивающегося информационного общества и ИКТ-индустрии, повышения продуктивности бизнес-сферы на базе административного упрощения основывается программа "Электронное правительство"[1]. Программа способствует осуществлению целей экономической политики благодаря снижению правительственных расходов за счет более эффективных и экономичных программ.

Главной задачей при внедрении технологий электронного правительства является смещение приоритетов в деятельности органов власти от ведомственных интересов к удовлетворению потребностей общества. Сегодня информационные технологии, создающие ценности нового электронного века и функционирующие по принципу "быстрее, лучше, дешевле, доступнее", должны работать на интересы всех российских граждан в форме предоставления качественных государственных услуг.

---

[1] Определение электронного правительства от Правительства России. http://ru.wikipedia.org/wiki/Электронное_правительство#cite_note-2

Создание и внедрение электронного правительства прежде всего имеет перед собой следующие цели:

— повышение качества предоставляемых государственных услуг;

— сокращение времени обслуживания заявителей;

— ликвидация административных барьеров в работе субъектов хозяйственной деятельности;

— расширение перечня предоставляемых государственных услуг в электронном виде;

— повышение степени вовлеченности граждан и органов власти в развитие информационного общества;

— рост вовлеченности граждан в демократические процессы;

— повышение конкурентоспособности экономики;

— повышение открытости и прозрачности деятельности органов власти.

Но на данный момент существует и ряд недостатков в проведении работ по реализации намеченных планов. К сожалению, результаты внедрения ИКТ в органах государственной власти в настоящее время носят преимущественно локальный, ведомственный характер. Поэтому, не прослеживается кардинального улучшения основных показателей работы государственного аппарата в соответствии с потребностями и ожиданиями общества, несмотря на то что сложились все условия для создания системы электронного правительства на федеральном и региональном уровнях.

Такие последствия были вызваны отсутствием координации в работе с единой нормативно-правовой базой при создании действующих информационных систем органов власти. На практике происходит ситуация, когда содержащиеся сведения таких информационных систем зачастую недоступны другим органам государственной власти для оперативного использования, что в свою очередь приводит к значительным временны́м задержкам при обмене информацией на межведомственном уровне. Происходит процесс многократного сбора и дублирования необходимой информации в отдельных системах, и это вносит дополнительные трудности при поиске и сортировке.

Упоминая о поиске, следует отметить, что до сих пор не решена важнейшая проблема хранения данных в унифицированном формате, следствием чего является серьезная ограниченность возможности применения автоматизированных средств поиска и аналитической обработки информации, содержащейся в различных системах и базах данных. Все это резко снижает оперативность подготовки управленческих решений и качество услуг, оказываемых населению и организациям.

Многие из созданных интернет-сайтов органов государственной власти практически не поддерживают оперативное информационное обновление и не содержат сведений о необходимых условиях оказания ими услуг населению и организациям, главным образом в электронной форме. Также затрудняет процесс эффективного взаимодействия непосредственное обращение, формирование запросов населения и организаций в нужные инстанции для предоставления информации, связанной с деятельностью органов государственной власти. Необходимо делать акценты и на таких неотъемлемых процессах общества, как, например, внедрение в широкое пользование платежной системы для электронной оплаты государственных услуг и пошлин.

Для решения этих проблем требуется проведение скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти как на федеральном, так и на региональном уровнях.

10 сентября 2009 г. было выпущено Постановление № 721 «О внесении изменений в федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002—2010 годы)"»[2]. В новой редакции программы практически отражены мероприятия, цели, показатели результативности, направленные на построение инфраструктуры электронного правительства России и реализацию концепции электронного правительства. Согласно положениям программы, построение инфраструктуры электронного правительства должно строиться на унифицированной технологической платформе путем объединения на единой телекоммуникационной инфраструктуре его функциональных элементов и элементов общественного доступа. Кроме оказания услуг для граждан и организаций в основные задачи инфраструктуры электронного правительства входит построение информационно-аналитических систем управления, мониторинга социально-экономического развития, управления ходом выполнения приоритетных национальных задач, таким образом, затрагиваются вопросы совершенствования и административной реформы государственного управления в России.

Совершенствование сферы оказания электронных услуг со стороны государственного аппарата должно базироваться на понимании требований пользователя, и в этом отношении услуги в режиме онлайн очень выгодно отличаются от непосредственных обращений граждан. Внимание к нуждам потребителя означает, что он не должен разбираться в сложностях правительственных структур и их взаимодействии, но при этом может получить конкретные от-

[2] Постановление № 721 «О внесении изменений в федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002—2010 годы)"». http://government.ru/gov/results/8099/

веты по интересующим вопросам. Взаимодействие через Интернет может помочь в решении подобных запросов, поскольку правительство выступает в качестве унифицированной организации и обеспечивает качественные бесперебойные услуги в режиме реального времени. Услуги электронного правительства, естественно, как часть общепринятой в сфере услуг стратегии, должны полностью и своевременно соответствовать потребностям граждан и необходимому качеству. Формирование сетевых запросов общества способствует применению образовательных и обучающих программ в таких важнейших областях, как здравоохранение, образование и культура. Также распространение информации на центральном и региональном уровнях потенциально содействует объединению усилий в решении экологических проблем. В связи с возникающей проблемой защиты прав личности и персональных данных, фактора общественного доверия, сейчас проводится активная работа на всех уровнях защиты информации порталов государственных структур.

В декабре 2009 г. в тестовом режиме начал свою работу портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru). Дизайн сайта находится в доработке, но главное заключается в работе мощного центра обработки и хранения информации двадцати тысяч территориальных органов. Запросы с сайта адресуются напрямую электронным системам того госоргана, с которым предстоит взаимодействовать частному лицу.

В первоначальный перечень портала включены услуги, оказываемые ГИБДД, Федеральной миграционной службой, ФНС, Пенсионным фондом РФ, Росреестром, ЗАГСом. Перечень остальных госуслуг, которые будут переведены в электронный формат, еще не подготовлен. На портале можно найти информацию о том, где оказываются необходимые получателю услуги и какие нужны документы. Со следующего года по большинству госуслуг на портале можно будет заполнить необходимые бланки и распечатать их, или же подать документы в электронном виде. После начала работы зоны ".рф" в конце марта на сайт можно будет зайти по ссылке "госуслуги.рф", домен уже зарезервирован.

Портал разрабатывается очень долго, несколько лет, напоминает доцент Высшей школы экономики Павел Кудюкин, но до сих пор не решены некоторые правовые вопросы: "Есть около трех сотен разных законов отраслевого регулирования: по ним услуги оказываются только при личном присутствии гражданина"[3]. Если портал заработает без сбоев, то проект можно только приветствовать, говорит председатель правления Международной конфедера-

[3] http://www.vedomosti.ru/newspaper/article/2009/12/15/221393

ции обществ потребителей Дмитрий Янин: “Лицо российского чиновника нужно прятать, чтобы экономить время, нервы и деньги людей”[4]. Портал призван снизить количество транзакций для потребителей госуслуг, сократить очереди, считает гендиректор Центра экономического и финансового консалтинга Елена Добролюбова[5]. Но произойдет это не раньше чем через несколько лет, уверена она, пока ни одна законодательная услуга не может быть оказана в электронном виде, поправки в закон об электронной подписи только готовятся.

Параллельно с отладкой работы сервисов портала проходит и ревизия всех госуслуг. Их перевод в электронный вид позволит сократить бюрократические проволочки, подтвердить целесообразность необходимой информации для оказания госуслуг и в целом упростить все процедуры.

Другой социально значимый проект в Интернете был создан в 2007 г. Президентская библиотека имени Бориса Ельцина приобрела статус национальной, и ей было разрешено наряду с двумя другими национальными библиотеками (Российской государственной библиотекой и Российской национальной библиотекой) делать электронные копии любых книг через два года после их поступления. Это важнейший проект, позволяющий более активно развивать цифровые книжные и издательские фонды и хранилища, в первую очередь в концептуальном смысле. В практическом отношении работы над созданием и пополнением таких фондов уже ведутся.

Концепция перевода в электронный формат заключается в первоначальном переводе библиотечных раритетов — документов и изданий, которым уже больше ста лет, в электронную форму, также это касается единичных экземпляров произведений и рукописей. Сделанные в трех библиотеках электронные копии будет также позволено передавать в другие цифровые фонды и книгохранилища. Поправки в закон “О библиотечном деле”[6] были приняты Государственной думой в июле 2009 г. Ко второму чтению депутаты добавили в проект закона положение, гарантирующее ограничения в изготовлении и представлении читателям электронных копий книг. Речь идет о том, что читать произведения авторов, авторские права которых защищены в соответствии с Гражданским кодексом РФ, будет разрешено только в стенах трех национальных библиотек без возможности копирования.

В конце прошлого года был тщательно переработан официальный сайт Федеральной налоговой службы Российской Федерации.

---

[4] http://www.topnews.ru/news_id_32837.html

[5] http://www.newsru.com/russia/15dec2009/el.html

[6] http://www.ng.ru/editorial/2008-09-12/2_red.html

Теперь каждый желающий может найти здесь всю необходимую информацию о деятельности Федеральной налоговой службы РФ: структуру налоговой службы и подведомственных ей организаций, налоговое законодательство и регламентирующие его документы, права и обязанности налогоплательщиков, информацию о государственной регистрации и учете. Также упростился сервис поиска всех налоговых подразделений по Российской Федерации, список крупных налогоплательщиков.

Сайт налог.ру содержит подробный реестр страхователей, имеющих задолженность по страховым взносам на обязательное пенсионное страхование. В структуре сайта происходит регулярное обновление регламента организации работы с налогоплательщиками, плательщиками сборов, страховых взносов на обязательное пенсионное страхование и налоговыми агентами. Очень полезным нововведением на сайте стал раздел статистики, в котором можно найти сведения о юридических лицах, внесенных в Единый государственный реестр юридических лиц, и раздел личного кабинета. Постоянно обновляются и публикуются ответы специалистов на вопросы налогоплательщиков.

Таким образом, следует отметить, что развитие таких информационно-коммуникационных систем и сервисов, как "Электронное правительство", цифровые библиотеки, а также социального портала "Так здорово", направленного на укрепление здоровья нации, и других важнейших интернет-проектов социальной значимости являются результатом стратегии реального повышения качества жизни населения, формирования открытого общества и создания условий для дальнейшего развития демократических процессов. Такая стратегия развития ИКТ в России должна помочь стране к 2015 г. войти в двадцатку лидеров глобального информационного общества и в десятку по показателю доступности информационной и телекоммуникационной инфраструктуры для граждан и организаций нашей страны.

Поступила в редакцию
22.03.2010