

## ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЕРВИСА В ЭЛЕКТРОННОМ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ

Расим Алигулиев<sup>1</sup>, Айгюн Ахмедова<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Институт Информационных Технологий НАНА, доктор технических наук  
ул. Ф.Агаева, 9, Баку, AZ1141, Азербайджан, тел.: (99412) 439 01 67, E-mail: secretary@iit.ab.az

<sup>2</sup>Институт Информационных Технологий НАНА, аспирант  
ул. Ф.Агаева, 9, Баку, AZ1141, Азербайджан, тел.: (99412) 439 72 13, E-mail: depart17@iit.ab.az

### Аннотация

*В данной работе рассматриваются основные принципы организации и реализации государственного сервиса в электронном правительстве (ЭП). В информационном обществе основная цель направлена на улучшение и повышение работы государственных служб для удовлетворения потребностей граждан. Это основное звено государственной политики. Внедрение и реализация проекта ЭП даст гражданам возможность реализовать свои права, не выходя из дома, получать информацию государственного сервиса 24 часа в сутки, причем где им угодно.*

Развитие и внедрение информации и электронных технических средств оказало серьезное влияние на все аспекты развития общества и процессы государственного управления. Если вначале в государственном управлении это влияние выражалось в повышении эффективности сбора, обработки и использования информации в процессе принятия решений, то в дальнейшем начали происходить заметные трансформации в институтах и методах организации всей системы государственного управления. Наиболее интенсивно информационные технологии в государственном управлении начали развиваться в середине 90-х годов прошлого века, что выразилось в появлении нового концепта «электронное правительство» (E-government) [1].

Под электронным правительством понимают использование информационных и коммуникационных технологий для повышения эффективности, экономичности и прозрачности правительства и возможности общественного контроля над ним. Другими словами, электронное правительство — система государственного управления на основе электронных средств обработки, передачи и распространения информации. Это концепция непрерывной оптимизации процесса предоставления услуг, политического участия граждан и управления путем изменения внутренних и внешних отношений при помощи технических средств, Интернета и современных СМИ.

Новые ИКТ расширяют права граждан путем предоставления моментального доступа к разнообразной информации, увеличивают возможности людей участвовать в процессе принятия политических решений и следить за действиями правительств, предоставляют возможность активно производить информацию, а не только ее потреблять, обеспечивают средства защиты частной жизни и анонимности личных посланий и коммуникаций.

Интенсивное внедрение ИКТ в государственные органы дает возможность приблизить их к гражданам, улучшить и расширить услуги для населения, повысить внутреннюю эффективность и сократить затраты на госсектор, стимулировать создание нового информационного оборудования, продуктов и услуг частным сектором путем адекватной государственной политики.

Применение электронных и информационных технологий в государственном управлении проходит пять этапов (согласно данным Отделения государственной экономики и управления ООН и Американского общества государственного управления) [2].

1. Возникающее web-присутствие – связано с началом выхода правительственных агентств в электронные сетевые структуры.
2. Продвинутое web-присутствие – позволяет пользователям получать специализированную и постоянно обновляемую информацию через множество правительственных сайтов.
3. Интерактивное web-присутствие – характеризуется интенсификацией возможности взаимодействия между гражданами и правительственными структурами, поставляющими услуги населению. Национальный правительственный web-сайт часто действует в виде портала, прямо связывающего пользователя с министерствами, департаментами и агентствами.
4. Транзакционное web-присутствие – включает возможности для пользователя получать через сеть документы и осуществлять сделки.
5. Полностью интегрированное web-присутствие – выделяется тем, что позволяет правительству осуществлять все услуги и связи через правительственный портал, а пользователю сети немедленно получать любую услугу.

Правительственный портал должен предоставлять легкий доступ к следующим информационным ресурсам: база данных по рынку работы, заполнение электронных бланков и форм, электронный обмен данными между правительством и гражданами, осуществление на сайте правительства платежей за

услуги.

Он должен отвечать нескольким основным требованиям: электронная инфраструктура каждой составной части электронного правительства должна создаваться на основе единых стандартов; правительственный портал должен быть единой точкой доступа ко всем услугам электронного правительства; главным критерием деятельности любого элемента электронного правительства должна быть ориентация на выгоды налогоплательщика.

В процессе построения электронного правительства есть свои сложности: необходимо обеспечить как минимум наличие техники (рабочие станции, серверы), лицензионного программного обеспечения, отдельной телекоммуникационной инфраструктуры для внедрения правительственного интранета, услуг выделенного доступа, подготовку персонала – как обучение собственно служащих, так и привлечение специалистов по ИТ, создание отделов информационной безопасности.

Кроме использования ИТ и создания информационных ресурсов, электронное правительство требует принятия соответствующей нормативно-правовой базы. В том числе об электронном документе, электронной цифровой подписи, электронном документообороте, защите данных, обучении и аттестации служащих, формах сотрудничества правительственных структур с другими организациями, проектов компьютеризации по всем направлениям развития общества и т.д. А также осуществления государственно-важных задач в этой области. Также надо адаптировать существующую законодательную базу к новопринятой нормативно-правовой базе.

Электронному правительству требуются значительные средства для компьютеризации правительственных структур, подготовки государственных служащих, построения отдельной правительственной сети, создания информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, внедрения учебных курсов в школах, высших учебных заведениях, центрах занятости, клубах и других учреждениях, чтобы охватить все слои населения, обеспечить им равные возможности использования сервисов электронного правительства. Материальных затрат также потребуют подготовка кадров, разработка специализированного программного обеспечения, поддержание структуры в надлежащем состоянии, обеспечение безопасности сетей, разработка нормативно-правовой базы, обеспечение инструментальных средств.

В разных странах уровень развития ЭП неодинаков. Это зависит от экономических условий, политической стабильности, индекса производственного развития стран, государственной политики по ЭП и т.д.

Главным показателем зрелости ЭП в том или ином государстве является E-government Readiness Index – комплексный индекс, базирующийся на трех компонентах [3]:

- ✓ *индекс web-услуг* (Web measure index), определяющий степень развитости web-услуг со стороны ЭП;
- ✓ *индекс телекоммуникационной инфраструктуры* (Telecommunication Infrastructure index), оценивающий степень оснащенности граждан средствами ИКТ;
- ✓ *индекс человеческого «капитала»* (Human Capital index), показывающий, насколько образованы граждане и готовы ли они пользоваться информационными услугами.

Все направления внутренних и внешних взаимодействий в электронном правительстве можно разбить на пять основных типов [4]:

- Внутреннее: G2G – (Government to Government) горизонтальное и вертикальное взаимодействие государственных структур;
- G2E – (Government to Employees) обеспечение взаимодействия государственных служащих;
- Внешнее: G2C – (Government to Citizens) взаимодействие государственных органов с гражданами;
- G2B – (Government to Business) взаимодействие государственных органов с бизнес-структурами;
- G2N – (Government to Nonprofit) взаимодействие государственных органов с некоммерческими организациями.

Внутреннее взаимодействие проводится с внутренней правительственной сетью, а внешнее – с помощью правительственных органов государственного управления в сети Интернет.

Электронное правительство воспринимается как структура, отражающая абсолютно новые подходы к каждому звену правительственной структуры, к каждому элементу процесса управления государством. Оно трансформирует не только отношения граждан и властных структур, но и отношения внутри правительства – между отдельными его ветвями, уровнями, подразделениями (G2G). Говоря об электронном правительстве, следует понимать, что прежде всего речь идет об информатизации всех управленческих процессов в органах государственной власти всех уровней, информатизации межведомственных взаимоотношений, создании компьютерных систем, способных поддерживать все функции

взаимодействия этих органов с населением и бизнес-структурами. В правительстве автоматизированная система облегчает и ускоряет работу, оптимизирует ее и упрощает. Она позволяет создать механизм анализа, что и как делается. Движение документов происходит намного быстрее, чем раньше.

Роль гражданина при электронном правительстве возрастает, он решает свои дела или в электронном, или в привычном офф-лайновом режиме. Граждане и бизнесы работают на удовлетворение потребностей государства. А ЭП должно ориентироваться на нужды граждан, а не на собственные потребности. Государственные органы становятся сервисами, призванными обеспечивать максимально комфортные условия для жизни и работы граждан, их самореализации, а также для ведения максимально эффективной деятельности.

Основные же задачи сервисов «правительство – гражданину» и «правительство – бизнесу» (формулы G2C и G2B) в рамках реализации проекта электронного правительства можно определить следующим образом: преодоление бюрократии, внедрение в правительственных структурах ориентированности на граждан, высвобождение ресурсов, избавление от очередей, упрощение легализации частной инициативы в сфере бизнеса, активизация малого и среднего бизнеса в стране, оптимизация государственного менеджмента, удешевление ведения бизнеса путем внедрения телеработы и оцифровывания документооборота [5].

Сегмент G2C может обеспечить следующие услуги:

- заказ экзаменов по теории и практике вождения;
- поиск работы и электронная процедура проверки профессионального соответствия;
- предоставление собственной оценки объема налоговых льгот;
- получение информации и консультаций относительно доходов;
- выдача в он-лайн режиме информации и консультаций относительно здоровья;
- использование национальной сети обучения; подача заявок о ссудах на обучение и студенческую поддержку.

G2B сможет предоставлять только ограниченное количество сервисов, в частности, такие, как заполнение регистрационных форм на НДС и его возвращение; подача заявок на региональные гранты поддержки и получение оплаты от правительства за предоставленные товары и услуги.

Взаимодействие между гражданами и органами государственного управления в рамках электронного правительства реализуется с помощью ИКТ по трем направлениям [4]:

1. Предоставление гражданам полной и достоверной информации о деятельности органов власти и управления в целях соответствия принципам открытости и подотчетности: публикация программ экономического и социального развития, отчетов о деятельности правительства, бюджетов, информации о законодательных инициативах и т.д.
2. Получение информации от граждан, расширение возможностей их участия в процессе принятия решений в органах государственного управления. Организация дискуссий и опросов общественного мнения в режиме он-лайн, проведение интернет-конференций, он-лайн голосование, участие общественности в заседаниях исполнительных и законодательных органов власти посредством сети Интернет.
3. Предложение электронных государственных услуг, ориентированных на потребителя, соответствующих новым стандартам качества.

Первые два направления взаимодействия расширяют участие граждан в процессах управления.

Электронное правительство ускоряет процесс государственного сервиса, повышает эффективность управления, информированность граждан о деятельности государства, экономии финансовых средств, производстве и росте доходов, прозрачности управления, оптимизации доступа граждан к государственным органам.

## Литература:

- [1] Л.В.Сморгунов. Электронное правительство: этапы становления и сравнение опыта, <http://ims2002.nw.ru/02-rGOVf22.html>
- [2] В.Фотенко. «Электронное управление», «электронное правительство», «электронное правление» – практические этапы трансформации системы государственного управления в процессе построения информационного общества, [www.mdi.gov.md/img/word/doclad\\_2006-09-28\\_9.doc](http://www.mdi.gov.md/img/word/doclad_2006-09-28_9.doc)
- [3] А.Прохоров. Электронное правительство в цифрах и фактах, <http://www.compress.ru/article.aspx?id=15845&iid=750>
- [4] А.А.Голубева. Электронное правительство: введение в проблему, Вестник Санкт-Петербургского Университета, 2008, Сер.8, вып. 2 (№16).
- [5] А.Голобуцкий, О.Шевчук. «Электронное правительство», часть третья. Основа гражданского общества – правительственные сервисы для граждан и бизнесов, <http://glob.narod.ru/egovtretru.html>