## Содержание

Введение

1 Электронное правительство в России

1.1 Понятие электронного правительства

1.2 Электронное правительство в России

2 Финансово – экономический аспект внедрения электронного правительства

2.1 Перспективы внедрения электронного правительства для бизнеса

2.2 Система государственных служб в условиях работы «электронного правительства»

Заключение

Список литературы

## Введение

«Электронное правительство» - эти слова часто звучат и в новостях, и с высоких трибун, об этом проекте пишут в газетах, оптимисты ожидают от внедрения электронного правительства прихода светлого будущего, скептики – очередной волны нарастания коррупции. Многие понимают термин «электронное правительство» как власть компьютеров. Что же это такое на самом деле?

Сегодня существуют множество самых разных определений этого термина. Максимально коротко "электронное правительство" можно охарактеризовать как "автоматизацию процесса предоставления государственных услуг". Gartner Group под "электронным правительством" понимает непрерывную оптимизацию процесса предоставления услуг, политического участия граждан и управления путем изменения внутренних и внешних отношений при помощи технических средств, Интернета и современных СМИ.

В модели "электронное правительство" выделяются четыре четко выраженные сферы взаимоотношений: между государственными службами и гражданами (G2C - government-to-citizen), государством и частными компаниями (G2B - government-to-business), государственными организациями и их сотрудниками (G2E - government-to-employee) и, наконец, между различными государственными органами и уровнями государственного управления (G2G - government-to-government).

Целью данной работы является рассмотрение понятия «Электронное правительство», и его преломление в российской практике. Для достижения этой цели предполагается решить следующие задачи:

1. раскрыть понятие «Электронное правительство» и его содержание;

2. Рассмотреть текущее состояние и перспективы дальнейшего внедрения проекта;

3. Рассмотреть мировую практику;

4. Изучить финансово-экономический аспект внедрения электронного правительства (влияние этого явления на бизнес и госорганы).

Предмет исследования – экономические и властные отношения государства и граждан (в том числе организаций), объект исследования – электронное правительство как новый механизм взаимодействия власти и общества.

Люди многого ожидают от государства, и скорость реализации проектов автоматизации государственных организаций играет большую роль. Проведенные повсеместно опросы показывают, что, по мнению людей, задача перехода к «электронному правительству» должна пользоваться приоритетом и что всякий раз, когда какая-либо услуга для населения начинает предоставляться по Интернету, это вызывает положительную реакцию граждан и частных фирм. Автоматизация государственных служб достигает успеха тогда, когда она придает положительный импульс всему обществу и способна охватить все население.

## 1 Электронное правительство в России

##

## 1.1 Понятие электронного правительства

В индустриальную эпоху такие нововведения, как железные дороги и авиация, совершенно изменили лицо общества и бизнеса в результате появления новых рынков сбыта, о которых раньше нельзя было и подумать. Благодаря этому различные компании получили возможность контактов с новыми потребителями и поставщиками. Поскольку государство обеспечило законодательную поддержку и стабильность новой инфраструктуры, перевозка грузов по железной дороге и по воздуху повысила эффективность экономики, содействовала развитию государств и, тем самым, оказалась полезной для всех.

Точно так же, как железные дороги явились новым средством коммуникации в индустриальную эпоху, в нарождающуюся информационную эру роль базовой инфраструктуры играет сеть Интернет[[1]](#footnote-1). Сегодня она оказывает заметное влияние на все новые и старые экономические структуры, помогая предприятиям промышленности и сферы услуг снижать затраты на материалы, по-новому строить взаимоотношения с партнерами, выходить на новые рынки сбыта и создавать дополнительные источники дохода. Государственные службы также должны идти в ногу с процессом перехода от индустриального века к информационному. Граждане и частные фирмы сегодня уже не полагаются на централизованные методы массового предоставления государственными учреждениями услуг населению (такие методы, характерные для индустриальной эпохи, предполагают оказание услуг по вертикальным каналам). Люди ожидают от своих правительств улучшения качества государственных услуг, повышения эффективности и снижения затрат, роста конкурентоспособности и обеспечения благосостояния в новой информационной экономике.

Как и в индустриальную эпоху, во многих случаях именно государственным органам предстоит возглавить переход к новой информационной эре. Организации государственного сектора должны будут видоизменить свои взаимоотношения с гражданами, частными компаниями, служащими и другими государственными учреждениями. Государственные службы имеют поистине уникальную возможность стать катализатором перемен. Поэтому развитие информационного общества подталкивает многие организации к принятию концепции «электронного правительства» с целью:

Предоставлять услуги для населения в интегрированном виде по сети Интернет. Помимо того, чтобы просто оказывать услуги по Интернету, не заставляя граждан тратить время на стояние в очередях, организации могут предоставлять интегрированные услуги и дополнительные возможности. Вместо того чтобы посещать несколько различных контор или несколько разных веб-сайтов для получения какого-либо официального разрешения, граждане и частные компании могут совершить все операции в одном месте, доступ к которому открыт 24 часа в сутки и 7 дней в неделю[[2]](#footnote-2).

Преодолеть информационное неравенство. Государство может сделать новые технологии более доступными для менее обеспеченных слоев общества, а также организовать преподавание навыков использования компьютеров, особенно для молодежи и пожилых людей. Этого можно добиться, и это следует сделать, используя различные способы и разнообразные программы.

Дать людям возможность обучаться на протяжении всей жизни. Идея о том, что обучение не прекращается в тот момент, когда человек оканчивает школу, сегодня может быть воплощена в жизнь путем широкого распространения электронного обучения. Будущее общество, состоящее из «работников со знаниями» (knowledge workers), продолжит пользоваться современными, персонализированными средствами получения образования по Интернету.

Перестроить взаимоотношения с населением. Вместо того чтобы предоставлять одинаковые услуги всем гражданам, государственные учреждения могут использовать новые информационные технологии, чтобы учитывать индивидуальность людей и предоставлять персонализированные услуги. Граждане становятся более ответственными за свои взаимоотношения с государственными службами и вновь обретают доверие к государственному сектору.

Способствовать развитию экономики. Государственные учреждения могут помочь частным компаниям выйти в Интернет, а также оказать им содействие в использовании электронных средств. Иногда для этого могут потребоваться консультации или материальные стимулы. Частные компании, занимаясь электронной коммерцией, могут не только пользоваться преимуществами своей близости, например, к местным потребителям, но и расширяться и выходить на новые мировые рынки. Это также способствует повышению уровня профессиональной подготовки и занятости на местах.

Выработать разумные законы и разумную политику. Информационное общество ставит перед законодателями множество новых проблем, среди них — идентификация граждан и удостоверение их личности, конфиденциальность, защита данных, вопросы юрисдикции в киберпространстве, налогообложение электронной коммерции, а также так называемые кибер-преступность и кибер-терроризм. Государство должно гибко создавать новое законодательство, порождая доверие ко всем видам электронных операций и сохраняя равновесие между необходимостью экономического развития и обеспечения конфиденциальности информации.

Создать формы правления с бóльшим участием граждан. Автоматизация государственных служб, в конечном счете, может привести к возникновению «прямой демократии» (без промежуточных звеньев). На местном уровне муниципальные органы уже сейчас поддерживают дебаты, дискуссионные форумы и голосование в Интернете, и это помогает местным органам в принятии решений.

Перспективы для граждан

Граждане все в большей степени ожидают от государственных служб, что те будут действовать подобно коммерческим организациям[[3]](#footnote-3). Раз в США и многих других странах люди могут купить билет на самолет или в театр по Интернету, то они хотят таким же образом продлить регистрацию автомобиля или заплатить налоги. Им нужен удобный, мгновенный доступ к государственным услугам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Они желают получать доступ к услугам из дома, с работы или из любого другого места. И они не хотят никаких ограничений на то, какие средства будут использованы для получения этого доступа — персональный компьютер, WebTV1, мобильный телефон или какое-либо портативное устройство.

Граждан также не интересует, какая группа чиновников или какое официальное лицо отвечают за ту или иную государственную программу или вид услуг для населения. Чтобы предоставлять населению персонализированное обслуживание, государственные службы должны обеспечить возможность доступа ко всей информации и всем услугам через один интегрированный источник. С помощью веб-порталов и электронных магазинов, через которые люди получают доступ к Интернету, можно создать единый интерфейс для всех государственных организаций, скрыв их сложную внутреннюю структуру.

Кроме того, единая точка доступа позволяет гражданам лучше выразить свое отношение к тому, что они ожидают от государственных служб и в чем нуждаются. Благодаря этому люди могут более активно участвовать в местной общественной жизни и демократических процессах, поскольку они могут взаимодействовать с государственными службами и получать доступ к публичной информации, официальным документам, а также к протоколам административных органов. Если человеку некогда сходить в муниципалитет или на заседание какого-либо комитета, чтобы принять участие в публичных слушаниях, то вместо этого он может отправить электронное письмо или поместить сообщение в дискуссионном форуме в Интернете.

Электронное правительство — такой способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии.

Цель создания электронного правительства состоит в том, что электронное правительство не является дополнением или аналогом традиционного правительства, а лишь определяет новый способ взаимодействия на основе активного использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг[[4]](#footnote-4).

В будущем электронное правительство «одного окна» станет менее актуально, чем сегодня. Эта тенденция будет являться следствием развития социальных сетей web 2.0. Данные технологии существенно расширяют возможности политической коммуникации и позволяют достичь новых форм интеграции между правительством, бизнесом и гражданами.

Существует несколько различных видов взаимодействия, в совокупности формирующих электронное правительство. Так, выделяются:

G2С - между государством и гражданами (Government-to-Citizen),

G2B - между государством и бизнесом (Government-to-Business),

G2G - между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government),

G2E - между государством и государственными служащими (Government -to- Employees)

Определение электронного правительства - Всемирный банк (англ.): «Под электронным правительством понимают использование информационных и коммуникационных технологий для повышения эффективности, экономичности и прозрачности правительства и возможности общественного контроля над ним».

Создание электронного правительства предусматривает разработку государственно-административными ведомствами своих сайтов, обеспечение их технологического обслуживания, бесперебойного функционирования и эффективного взаимодействия. Интернет-ресурс государственного учреждения должен давать необходимое представление об устройстве и деятельности соответствующего ведомства, обеспечивать хотя бы минимальный комплект общественных веб-сервисов и быть снабжен средствами оперативного взаимодействия с другими правительственными учреждениями. В перспективе система таких онлайновых образований должна не только охватить центральные органы власти, но и распространиться на регионы, включая администрации городов и крупных экономических центров.

По мнению американских и европейских специалистов, первостепенная задача государства заключается в том, чтобы на деньги налогоплательщиков оказывать населению определенные услуги. Следовательно, население вправе требовать от государства качественного и быстрого исполнения этих услуг, что непосредственно обеспечивается сферой G2C и косвенно - G2E, поскольку качество и скорость исполнения услуг зависят и от эффективности внутриведомственной работы госучреждений.

История создания электронных правительств идет параллельно с развитием информационных технологий. Как полагают эксперты, введение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в государственное управление позволит ускорить развитие экономики, снизить затраты на бюрократические процедуры, повысить эффективность работы и производительность труда государственных ведомств, расширить возможности населения в формировании гражданского общества за счет улучшения доступа к различного рода информации, создания более прозрачной работы государственных служб, ослабления бюрократических барьеров.

«Электронное правительство» подразумевает использование информационных технологий, в частности Интернета, как наиболее доступного средства электронного взаимодействия, для

того чтобы доводить правительственную информацию и доносить государструктур и государственных органов.

Таким образом, ЭП имеет следующие основные цели[[5]](#footnote-5):

• оптимизация предоставления правительственных услуг населению и бизнесу;

• повышение степени участия всех избирателей в процессах руководства и управления страной;

• поддержка и расширение возможностей самообслуживания граждан;

• рост технологической осведомленности и квалификации граждан;

• снижение воздействия фактора географического местоположения.

Таким образом, создание ЭП должно обеспечить не только более эффективное и менее затратное администрирование, но и кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и правительством. В конечном счете это приведет к совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

Основополагающие принципы организации ЭП

Для достижения максимального уровня преимуществ гражданам необходимо реализовать основополагающий принцип, заключающийся в том, что правительство должно быть доступно каждому, в любом месте, в любое время. «Электронное правительство» должно обеспечить гражданам взаимодействие с государством и доступ к государственным услугам 24 часа в сутки, семь дней в неделю, независимо от географического расположения и времени года.

В настоящее время донесение информации до граждан носит, как правило, пассивный и нерегулярный характер и в основном ограничивается ее распространением через СМИ. Люди узнают о новых законах и распоряжениях правительства из газет, по телевизору и т. д., но они не имеют возможности ознакомиться с этими документами, когда им это действительно требуется.

Обращаясь, например, в паспортный стол или БТИ, вы в первую очередь сталкиваетесь с проблемой поиска информации по оказанию услуг (бланки, порядок оказания услуг и т. п.). Далеко не всегда эту информацию можно найти на доске объявлений, и гражданам приходится обращаться за консультацией к служащим, далеко не всегда расположенным к общению с клиентами. Следом за удовлетворением «информационного голода», вы сталкиваетесь с проблемой низкой доступности услуг, выраженной в виде одной или нескольких длинных очередей, в которых вам необходимо выстоять. И наконец, третья проблема – оплата государственных услуг, что заставляет вас отстаивать еще одну очередь, теперь уже в Сбербанке.

Из-за недоступности информации и незаинтересованности служащих госучреждения в предоставлении услуг, гражданин может вообще не знать о том, что по закону ему полагаются, например, какие-то льготы или компенсации. Люди не знают о своих правах и поэтому нередко становятся жертвами недобросовестности чиновников и блюстителей правопорядка.

Чтобы решить подобные проблемы, перечень и описание всех услуг госучреждения, нормативно-правовая информация должны быть доступны всем и каждому в любое время.

В рамках формирования в стране электронного сообщества такая информация должна быть стандартизована и опубликована, например, на тех же сайтах Интернета, чепень самообслуживания граждан.

Однако ЭП начинается не с функционирования системы обмена информацией через Интернет, а с предоставления государством услуг через эту систему.

Не у каждого есть возможность ходить по кабинетам. Получить услугу через Интернет, несомненно, лучше, чем высидеть в очередях, дожидаясь приема.

Появление ЭП – это в определенной степени отклик на возникающие ожидания граждан в ответ на принятые властями обязательства.

«Электронное правительство» должно обеспечить прямой и открытый диалог граждан с властью, различными социальными службами, комитетами и ведомствами и в конечном итоге – с каждым конкретным начальником любого ранга и статуса, что сделает «электронное правительство» не только доступным, но и интерактивным.

По сути, создание ЭП – это способ приблизить чиновника к гражданину, снизив при этом влияние субъективного фактора. Обезличенное общение чиновника и гражданина, поставленное при этом на контроль и позволяющее гражданину самому отслеживать процесс решения своих запросов, – вот конечная цель создания ЭП и мечта налогоплательщиков. Минимум пользы, которую получает общество, – это снижение коррупции и взяточничества.

Технологии ЭП

Современные информационные технологии предоставляют богатый выбор инструментов для организации «электронного правительства», проработанных как на концептуальном, так и практическом уровнях.

Рассмотрим модель электронного правительства как идеальную интегрированную информационную систему (ИС) – на каких программных технологиях она должна базироваться.

Документоориентированные технологии

Одним из основополагающих инфраструктурных компонентов ЭП являются системы управления электронными документами (IDM – Integrated Document Management), известные на российском рынке под аббревиатурой САДД, которая подчеркивает делопроизводственную ориентацию системы. Действительно, ведь ЭП предполагает работу прежде всего с документами – с заявлениями граждан, справками, письмами и т. п.

В государственном секторе документ является одновременно и целью деятельности, и средством производства. С документами связано множество аспектов: их необходимо хранить, искать, коллективно обрабатывать, переводить из бумажной формы в электронную и наоборот.

Для государственного сектора можно выделить следующие типовые задачи, которые должны решаться при построении системы электронного документооборота:

• автоматизация делопроизводства. Главным образом, здесь речь идет об обработке входящих, исходящих и внутренних документов, учете проектов документов, согласовании, контроле исполнения документов и т. д.;

• обслуживание граждан и организаций. Это прежде всего массовая обработка заявок от граждан и организаций, поступающих через абонентские пункты приема или Интернет;

• ведение дел. В процессе обработки к исходному документу добавляется множество других, которые необходимо подшивать. Такие документы необходовная масса документов по-прежнему находится в бумажной форме, и юридическую силу имеют именно такие документы, то речь идет о применении систем класса Record Management (RM), позволяющих организовать синхронизированный учет как бумажных, так и электронных копий документа, а также автоматизирующих функции изъятия и возврата дел.

Но одной САДД при организации развитого ЭП не обойтись. Современная реальность заставляет думать уже не о простой IDM-системе, а о полноценной системе управления информационными ресурсами (ECM), выросшей на фундаменте IDM и BPM (Business Process Management).

**1.2 Электронное правительство в России**

16 августа 2007 года правительством России была утверждена концепция «электронное правительство». Согласно этой концепции «электронное правительство» будет создаваться в два этапа:

2008 год — разработка и утверждение необходимых документов

2009—2010 годы — практическое внедрение

В Петербурге губернатор Валентина Матвиенко и президент корпорации Oracle Чарльз Филлипс подписали соглашение о намерениях в области применения информационных технологий.

Определение электронного правительства, данное Правительством России:

Под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счёт широкого применения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

Целями формирования в Российской Федерации электронного правительства являются[[6]](#footnote-6):

• повышение качества и доступности, предоставляемых гражданам и организациям, государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с их получением, внедрение единых стандартов обслуживания граждан;

• повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти, расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия граждан, организаций и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;

• повышение качества административно-управленческих процессов; совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности и полноты контроля за результативностью деятельности органов государственной власти, обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

В то же время многие эксперты в части отношений бизнеса с органами власти скептически относятся к идее создания электронного правительства:

Эксперт проекта TACIS Development of Internet Based Interactive Government to Business Services in Northwest Russia Дмитрий Трутнев:

«Нужен сам факт телодвижения по созданию чего бы то ни было в рамках „электронного правительства“, но при этом ни инструментария, чтобы оценить эффективность, ни желания сделать это не для отчета, не для галочки, а именно на пользу населению в регионах нет».

Представители петербургского бизнеса: генеральный директор «Санкт-Петербургской строительной корпорации» Борис Суровцев:

«Всё зависит от системы — как это будет организовано. Если будет контроль (а это вполне возможно организовать) времени работы над этим обращением, ответа — при этих условиях работать чиновникам придётся, они же народ подневольный».

Более года прошло с момента начала формирования в РФ электронного правительства, концепцию которого реальное правительство одобрило в мае 2008 г. «Явление народу» виртуального кабинета запланировано на начало 2010 г. Концепция определяет электронное правительство, как «новую форму организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающую за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий, качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов».

Сейчас рабочая группа с участием ученых из Высшей школы экономики изучает готовность субъектов РФ к предоставлению государственных услуг через интернет. Министерство связи и массовых коммуникаций должно согласовать с Минэкономразвития последнюю редакцию ФЦП «Электронная Россия», которая несет львиную долю расходов по реализации концепции.

Пока результаты внедрения электронного правительства в России далеки от намеченных целей. Без оптимизма взирают на этот процесс и многие активные его участники. Прежде всего, как отмечается, инновационные перемены нужны в психологии и менталитете доблестно-кипучих чиновников. В электронных тендерах, например, как и прежде, побеждают, как правило, «свои» подрядчики. Внедрение e-government оказывает крайне несущественное влияние на нашу бюрократию — не снижает ее коррупционности, не повышает ее эффективности и вообще не делает ее человечнее, не заставляет искренне помогать гражданам.

Тем не менее, как вынужденно отмечается, интернетизация неумолима и неотвратима. Народы, которые попытаются ей противиться, станут ее жертвами. Они вылетят далеко за обочину информационного общества, чтобы выполнять для него самую черную работу[[7]](#footnote-7). Электронное правительство — неизбежность, признак современной культуры, высокой цивилизации. Жизни в новых условиях, в любом случае, придется учиться, перестраиваясь на ходу. Пройдут годы, качество отечественного чиновничества возрастет, и электронное правительство заработает в полную мощь. К этому времени будет достигнута и тотальная интернетизация общества.

Как отмечено в очередном докладе чиновников Президенту России, за 2008 год внесены в реестр операторы персональных данных от 50 тысяч субъектов, хотя, конечно, эта работа находится на начальной стадии. Их реально гораздо больше. Проведены первые расследования дел по заявлениям граждан и юридических лиц: около нескольких десятков таких дел рассмотрено, в том числе 22 административных дела.

Вся работа в этом направлении была сосредоточена на том, чтобы сориентировать органы государственной власти, которые ведут персональные базы данных, для того чтобы они привели свою работу в соответствие с федеральным законом. Такая работа начата, она, конечно, сложная, системная и требует дальнейшего правового и организационного регулирования. Это первое.

Правительство подготовило план действий по развитию электронного правительства.

И в соответствии с этим планом намечен ряд направлений работы. Первое – это развитие ведомственных систем информации, внутри ведомств, информационное обслуживание, информационно-справочные ведомственные системы. Второе – это межведомственный документооборот и межведомственное электронное взаимодействие.

Третье – это создание вертикально-интегрированной государственной автоматизированной системы планирования и мониторинга. И четвёртое, пожалуй, самое важное – это предоставление государственных услуг в электронном виде гражданам.

По первому разделу работа находится в достаточно продвинутом состоянии: внутриведомственные системы, интернет-сайты существуют практически во всех ведомствах. Вопрос в том, что их нужно, конечно, развивать и дальше.

Разработан порядок информационно-справочной поддержки граждан и организаций по взаимодействию с органами исполнительной власти. Это уже общий порядок и общие требования к интернет-сайтам и информационному взаимодействию. Что касается предоставления услуг в электронном виде, то в I квартале создано 177 публичных центров правовой информации. И до конца года мы планируем создать около 300 таких публичных центров.

Второе. Сформирован перечень нормативно-правовых актов, направленных на регулирование вопросов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде, что также важно – это основа плановой нормативной работы.

И определён перечень государственных услуг, которые требуют первоочередного перевода в электронную форму. Таких услуг около пятидесяти. Это, собственно, главное направление работы ведомств и административной комиссии Правительства.

Первая стадия электронного документооборота, она создана и работает: уже в электронном виде направляются в ведомства, в министерства все документы из Правительства.

Вторая стадия – это, собственно, уже электронное взаимодействие. Не просто документооборот, но и взаимодействие между ведомствами. Это, конечно, более сложная задача, но Правительство планирует её завершить до конца 2010 года. Это реальная работа, которая уже поддается чёткому планированию.

Третий этап - построение такого системного проекта, который позволит свести всё воедино, связать, с тем чтобы можно было дальше уже действовать по наполнению контентом. Завершить технологический этап.

Четвёртое направление связано с созданием единой вертикально интегрированной государственной автоматизированной системы управления. Она основана на единой технологической платформе, но и требует идеологического наполнения.

Раньше были созданы системы в рамках мониторинга нацпроектов, достаточно успешно была реализована эта система. Создана система в соответствии с указом Президента по эффективности деятельности региональных властей. Сегодня эта система также трансформирована в мониторинг антикризисных мероприятий. Такой доклад ежеквартально разрабатывается Минрегионом на той базе, которая была создана для мониторинга эффективности деятельности органов госвласти.

Здесь аккумулированы все вопросы, связанные с рынком труда, с деятельностью промышленности, сельского хозяйства, жилищного строительства и так далее, как это все функционирует в условиях кризиса, и мониторинг тех мероприятий, которые проводят субъекты Российской Федерации. По этому мониторингу видно, кто хорошо работает, а кто плохо, у кого реализуются эффективные мероприятия, а у кого – недостаточно.

Эта работа должна быть завершена в мае 2009 года, и создана единая система мониторинга [реализации] антикризисных мероприятий.

Помимо этого в соответствии с концепцией-2020 приняты основные направления деятельности Правительства. И, собственно, основная деятельность Правительства ляжет в основу создания системного проекта в рамках ситуационного центра Правительства.

Помимо этого вся эта систематизированная информация будет доступна для работы в ситуационных центрах Президента, Администрации Президента, министерств и ведомств. Так что создаётся, по сути дела, наполненная системной информацией система управления – государственная автоматизированная система управления.

Как считают скептики, первый вариант реализации проекта «электронное правительство» - это такая фикция, которую государственные умы придумали, чтобы доказать, что они действительно движутся к демократическому обществу (гражданскому обществу, какому угодно обществу), не прилагая никаких особенных усилий и почти не меняя ни свою структуру, ни привычки.

Вариант второй: электронное правительство - это такая концепция, которую государственные умы придумали, чтобы действительно продвинуться куда-то в направлении демократического общества (гражданского общества, какого угодно общества)[[8]](#footnote-8). Концепция российского электронного правительства, к примеру, слишком стройна, чтобы не относиться к ней с опаской. Впрочем, если опустить все явно декларативные заявления, сухой остаток все же не равен нулю. Вероятно, к 2010 году мы доберемся до подачи налоговой декларации через Интернет и к онлайновому голосованию на выборах (первое вероятнее). Получим распространение и легализацию электронного документооборота. Может быть, несколько ускорится процесс добывания информации из государственных структур. Никакое электронное правительство не превратит государственную машину в механизм хрустальной прозрачности, схема действия которого очевидна для любого гражданина - хотя бы общие принципы действия. Электронное правительство - не способ в интересах граждан обеспечить взаимодействие между гражданами и обществом, это всего лишь способ облегчить работу властным органам. Не исключено, конечно, что гражданам от внедрения в правительственные структуры технологических благ цивилизации тоже что-нибудь перепадет.

## 2 Финансово – экономический аспект внедрения электронного правительства

##

## 2.1 Перспективы внедрения электронного правительства для бизнеса

Создавая новые средства для повышения эффективности работы, государство тем самым создает здоровый деловой климат и дает местным компаниям преимущество над иностранными фирмами. Компании повсеместно используют электронную коммерцию в сделках между собой, чтобы снизить затраты и улучшить управление своими материальными ресурсами.

Взаимодействие с государственными органами по Интернету еще более повышает конкурентоспособность частных компаний и дает им возможность упростить различные официальные процедуры, уменьшить количество канцелярской волокиты. Компаниям становится легче соблюдать законы, и они могут быстрее начать свою деятельность. Все это достигается благодаря подаче документов в электронном виде, а также благодаря возможности заплатить налоги или предоставить статистические отчеты по Интернету.

Строитель-подрядчик, например, вместо того, чтобы ехать в местные органы власти и заполнять различные бумаги, может обратиться за разрешением на застройку и согласовать сроки инспекций, пользуясь электронной почтой.

Государственные организации могут и дальше способствовать созданию здоровой обстановки для бизнеса, обеспечив надлежащую инфраструктуру, чтобы компаниям было легче выходить в Интернет. Компании, работающие в тех округах, где можно получить высокоскоростной доступ к Сети по разумной цене, будут получать преимущество над теми фирмами, которые такого доступа не имеют. И при надлежащем уровне консультаций и финансовой поддержки, местные компании могут обмениваться информацией по Интернету, используя свое высокоскоростное подключение для создания новых возможностей в сфере бизнеса.

Предоставление интегрированных услуг, доступ к которым можно получить через единый канал, дает возможность частным компаниям и государственным органам сотрудничать между собой.

Так, например, бухгалтерские службы и налоговые органы могли бы усовершенствовать свои взаимоотношения и совместными усилиями предоставить новые услуги для населения и коммерческих предприятий — для подачи налоговых отчетов по Интернету. Более того, в США и других странах государственные органы, благодаря сотрудничеству с частным сектором, имеют возможность выходить в Интернет быстрее и с меньшими затратами. В США самые важные проекты по автоматизации государственных служб финансируются в рамках программы «Партнерство между государством и частным сектором» (Public Private Partnerships), в которой услуги, а также прибыли и потери делятся между участвующими сторонами.

Государственные службы способны изменить к лучшему невысокое мнение населения о качестве оказываемых ими услуг и вновь обрести поддержку и доверие граждан, сделав их центром внимания любых инициатив по совершенствованию своей работы. Перестройка характера взаимоотношений с клиентами требует предоставлять услуги по-новому, без длительных задержек и сложных процедур. Организации, ориентированные на потребителей, достигают более значительных успехов как в осуществлении своих функций, так и в работе с населением. Такие организации способны предоставить людям более легкий доступ к услугам, увеличить объем оказываемых услуг и снизить затраты времени служащих на деятельность, не связанную с клиентами.

Организации, ориентированные на нужды граждан, осознают, что весь процесс предоставления услуг населению редко производится одним человеком. Поэтому они объединяют систему управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM), документооборот и Интернет-технологии, превращая государственных служащих в работников, «управляющих знаниями». Сотрудники должны уметь использовать программные средства управления делами (case management tools), разбираться в любой возникшей ситуации и знать соответствующие законы и нормы; кроме того, они должны быть способны справляться с ситуацией и принимать решения. Для этого необходима возможность совместного доступа служащих к файлам на их электронных «рабочих столах», единообразие при работе с людьми, сокращение времени ответа на обращение и снижение груза административной работы.

Такие работники должны уметь работать коллективно и свободно переходить от одного документа (или базы данных) к другому на самых различных платформах. Имеющиеся в настоящее время несовместимые сети — наследие традиционного «вертикального» подхода к управлению, когда одна система предназначалась для предоставления какой-то одной услуги. Трудности интеграции систем предоставления услуг в разных организациях можно преодолеть, используя открытые технологии и разрабатывая новые интегрированные процессы оказания услуг по Интернету, когда создаются виртуальные «зеркальные учреждения». И, наконец, можно справиться с этими трудностями, надлежащим образом перестроив бизнес-процессы государственных организаций.

Особенности «электронного правительства» и факторы, способствующие успеху

Электронные государственные службы предоставляют услуги в том виде, в котором население и коммерческие организации хотели бы их получать; для этого используются Интернет и другие технологии. «Электронное правительство», в самом полном смысле этого слова, — это та инфраструктура, которую сегодня создают государственные органы, чтобы изменить способы выполнения своих задач. Ранее ИТ-инфраструктура государственного сектора создавалась для внутреннего использования в отдельных департаментах и учреждениях[[9]](#footnote-9). Теперь государственные службы могут дать более широким слоям населения доступ к своей инфраструктуре, с тем, чтобы главные ценности электронного века — «быстрее, лучше, дешевле, доступнее» — были применимы и к государственным услугам.

Переход к «электронному правительству» начинается с того, что различные организации начинают использовать Интернет. Первоначально организации создавали веб-сайты, чтобы рекламировать свои услуги и публиковать информацию общего характера, например, часы работы, списки контактных лиц и номера телефонов. Часто информация сканировалась с ранее опубликованных печатных материалов, образуя так называемые «брошюры».

Позднее организации стали предоставлять всеобъемлющую динамическую информацию, с возможностью для поиска по базам данных и службой ответов на послания по электронной почте. Учреждения все больше стремятся внедрять различные интерактивные услуги, позволяющие гражданам заходить на государственный веб-сайт и заполнять различные формы, назначать встречи, искать работу и так далее. Следующим шагом будет возможность предоставления финансовых и юридических услуг, чтобы граждане и частные фирмы могли покупать лицензии и разрешения, подавать налоговые декларации, платить штрафы за неправильную парковку и обращаться с просьбами о социальных льготах. Это требует повышения безопасности инфраструктуры «электронного правительства», чего можно обычно достичь более широким использованием таких технологий, как электронные подписи и сертификаты, а также смарт-карты. Кроме того, важно разработать подходящие программы партнерства с частными организациями, чтобы можно было внедрить эту инфраструктуру и управлять ею с помощью бизнес-механизмов. Например, гарантия физической идентификации личности может обеспечиваться выдачей сертификата, который позволяет произвести опознание данного лица.

Затем организации могут захотеть сотрудничать по внедрению порталов, позволяющих гражданам переходить от одной службы к другой без необходимости снова удостоверять свою личность. Благодаря сотрудничеству, государственные базы данных могут стать интерактивными и взаимодействовать друг с другом. Информация и услуги могут быть тематически сгруппированы по жизненным ситуациям или по конкретным областям и в таком виде представлены людям. В этот момент количество процедур обмена информацией по Интернету достигает уровня «критической массы», и уже не веб-сайты будут представлять те или иные бюрократические структуры, а наоборот, организационные структуры будут отражать существование в Интернете государственной службы, ориентированной на нужды граждан.

Такая трансформация приведет к коренному переосмыслению роли и структуры государственных органов. Граждане окажутся «у руля», а услуги и информация для населения будут предоставляться тогда, там и таким образом, как этого захотят люди. Граждане смогут персонализировать доступ к порталам государственных служб, а также пользоваться не только услугами государства, но и услугами своих любимых коммерческих веб-сайтов и общественных порталов. Благодаря легкости взаимодействия с государственными службами и доступу к публичной информации, официальным документам и протоколам административных органов, люди будут лучше информированы и они будут охотнее участвовать в процессе государственного управления. Это приведет к возникновению информационных сообществ и к становлению таких моделей правления, где граждане более широко вовлечены в процесс принятия решений.

Организации, успешно внедряющие программу «электронного правительства», имеют следующие особенности:

Открытость и широкий охват. Государственные службы являются открытыми, поскольку Интернет-услуги базируются на существующих в Сети стандартах и поскольку такие услуги доступны всем гражданам, в любое время и с помощью любого устройства. Информационное общество должно охватывать всех, поэтому государство предпринимает шаги для предотвращения ситуации, когда Интернет-услуги доступны только некоторым людям или частным компаниям, либо же только в определенных районах или населенных пунктах.

Ориентация на нужды потребителей. Государственные службы, принявшие на вооружение Интернет-технологии, в большей степени способны сфокусироваться на потребностях граждан. Используя системы управления взаимоотношениями с гражданами (Citizen Relationship Management systems), организации могут следить за прохождением информации, предоставляемой населением, и анализировать ее для оказания качественных, персонализированных услуг. Дополнительные возможности и двусторонний обмен информацией будут привлекать к использованию Интернет-услуг все больше людей.

Интеграция услуг.Бизнес-процессы государственных служб выглядят в Интернете как полностью интегрированная система, поскольку не ограничиваются предоставлением доступа к услугам отдельного подразделения, а представляют собой совокупность всех учреждений и силовых структур. Вертикальный подход ушел в прошлое, и граждане не видят сложности внутреннего устройства государственных органов; они видят только предоставляемые услуги. Таким образом, подключившись к государственному Интернет-порталу, гражданин может легко продлить водительские права, и ему не нужно для этого знать сложную организационную структуру автоинспекции.

Партнерство между государством и частным сектором. Многие государственные службы испытывают недостаток опытных сотрудников, которые могли бы проводить экспертизы или руководить проектами в рамках осуществления крупных инициатив по автоматизации государственных организаций. Находясь под давлением со стороны населения, ожидающего повышения качества услуг, государственные учреждения все чаще вступают в партнерство с частным сектором, чтобы быстро и эффективно внедрять такие решения, как порталы государственных служб. Возможно, государственные службы захотят испробовать новые модели поставок, например, модель частичной самоокупаемости, при которой подрядчикам предоставляется возможность получения дохода за счет подписки на услуги или же им выплачивается определенный процент от суммы, на которую снизились издержки. Частные компании предлагают дополнительные услуги, которые также интегрируются в портал государственных служб.

Люди многого ожидают от государства, и скорость реализации проектов автоматизации государственных организаций играет большую роль. Проведенные повсеместно опросы показывают, что, по мнению людей, задача перехода к «электронному правительству» должна пользоваться приоритетом и что всякий раз, когда какая-либо услуга для населения начинает предоставляться по Интернету, это вызывает положительную реакцию граждан и частных фирм. Автоматизация государственных служб достигает успеха тогда, когда она придает положительный импульс всему обществу и способна охватить все население.

«Электронное правительство» состоит из трех групп ИТ-средств, расширяющих возможности людей: инфраструктуры, вертикальных решений и различных каналов доступа, таких как общественные порталы. Инфраструктура «электронного правительства» создается снизу вверх; она приносит пользу всем, поскольку позволяет использовать конкретные приложения для решения конкретных проблем и вопросов. Поэтому, хотя и важно, чтобы такая инфраструктура была создана повсеместно, настоящую пользу приносят те решения, которые создаются на базе этой инфраструктуры. Когда у людей появляется доступ в Интернет и адреса электронной почты, самое положительное воздействие на их жизнь окажут те приложения и услуги, доступ к которым люди получат с помощью этих средств коммуникации. К числу подобных услуг относятся, например, телемедицина2, членство в виртуальных сообществах, передача срочных сообщений, которые должны повысить уровень готовности граждан и государственных органов к непредсказуемым событиям, и так далее…

Вероятность успеха повышается, когда государственные органы могут установить партнерские отношения с частными компаниями, прочно закрепившимися в Интернете. Это поможет наладить онлайновые контакты с гражданами и компаниями, создавая при этом самые различные типы сложных сетей для предоставления интегрированных государственно-частных услуг.

## 2.2 Система государственных служб в условиях работы «электронного правительства»

Каким бы ни было учреждение или организация, находится ли оно на федеральном, региональном или местном уровне, очень важно, чтобы ИТ-решения на базе инфраструктуры «электронного правительства» были доступны для всех граждан. Успешные проекты автоматизации привлекают не только тех, кто уже подключен к Интернету, но и должны способствовать приходу в Сеть людей, которые пока ей не пользуются. Ключевым фактором достижения этой цели является возможность предоставлять гражданам и частным компаниям дополнительные услуги на базе инфраструктуры «электронного правительства».

В США государственные услуги для населения предоставляются сегодня по множеству каналов, включая магазины, банки и отделения связи. Государственные учреждения имеют соглашения с компаниями, предоставляющими услуги, так что, например, граждане и частные фирмы могут оплачивать счета и платить налоги в своем местном банке. Или, когда кому-то нужна лицензия на ношение оружия, он скорее купит ее в магазине при покупке охотничьего снаряжения, чем в государственной конторе. Та сеть государственных услуг, которая была разработана для общения с гражданами в физическом мире, была бы также и наилучшим способом установления взаимоотношений в виртуальном мире. Тот, кто проводит банковские операции по Интернету, должен иметь возможность оплачивать счета и платить налоги через свое онлайновое финансовое учреждение. Тот, кто покупает охотничьи принадлежности в электронном магазине, должен иметь возможность купить лицензию на ношение оружия у того же веб-продавца, а тот в конечном итоге свяжется с нужной государственной организацией по Сети.

Разработка эффективной сети предоставления государственных услуг по Интернету требует технической интеграции между общественным порталом, который взаимодействует с клиентом, и провайдером услуг и государственным учреждением, которые выступают в роли серверного приложения. Поэтому, например, когда посетитель заходит на страницу «домашнего помощника» (home advisor) портала MSN, чтобы зарегистрироваться для голосования, там есть интерфейс с провайдером услуг3, который, в свою очередь, интегрирован с серверными системами государственного учреждения, ответственного за регистрацию избирателей. Посетителям не нужно видеть или иметь дело с этими взаимоотношениями «за сценой» — они просто заходят на свою обычную домашнюю страничку и регистрируются для голосования.

Различные участники такой сети государственных услуг не заключают друг с другом эксклюзивных соглашений. Точно так же, как государственное учреждение не станет предоставлять какой-то сети магазинов, торгующих охотничьими принадлежностями, исключительного права продажи лицензий на ношение оружия, все провайдеры услуг и общественные порталы, которые хотят заниматься предоставлением общественных услуг, должны иметь возможность делать это. Общественному порталу необходимо взаимодействовать с возможно большим числом провайдеров услуг, чтобы подключиться к самым разным государственным учреждениям. Провайдеру услуг, в свою очередь, нужны связи с различными общественными порталами и Интернет-магазинами, чтобы охватить как можно большее число граждан. Для того чтобы обеспечить необходимую для общедоступных отношений интеграцию, каждый участник действует на основе открытых и стандартных технических требований и опубликованных деловых правил по предоставлению услуг и комплексной поддержке пользователя.

Хотя бизнес-модель процедур обмена информацией по Интернету не может быть всеобъемлющей, государственные службы стремятся обеспечить высокое качество предоставляемых услуг. Поэтому, когда государственная организация заключает соглашение с провайдером услуг, а тот подписывает контракт с общественным порталом, обычно присутствуют пункты и условия, гарантирующие определенное качество услуг. Например, стороны обязуются предоставлять услуги 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Или же государственное учреждение будет отвечать за обеспечение конфиденциальности информации граждан и защиты данных.

И, наконец, когда налажена сеть Интернет-служб, где государственные организации, провайдер услуг и общественные порталы тесно взаимодействуют в целях обеспечения высококачественного обслуживания населения, большую важность приобретают взаимоотношения с клиентами. Такие отношения должны обеспечиваться в комплексе.

У государственного служащего могут быть какие-то вопросы, и ему потребуется связаться с гражданином, заполнившим налоговую декларацию на общественном портале.

Но поскольку этот человек не является прямым клиентом налоговой службы, государственное учреждение должно быть готово использовать свои связи с провайдерами услуг и общественными порталами, чтобы отправлять запросы гражданам и отвечать на их письма.

А провайдеры услуг и общественные порталы, в свою очередь, должны предоставить государственным службам возможность ответить гражданину и обеспечить, чтобы отправленное письмо было действительно доставлено.[[10]](#footnote-10) Для комплексного обеспечения отношений с клиентами государственная служба, провайдер услуг и общественные порталы должны использовать одинаковые или функционально совместимые средства.

## Заключение

Государство — один из главных лидеров перехода общества в информационную эру. У государства действительно уникальное положение, чтобы быть катализатором перемен. Информационное общество подталкивает многие организации к принятию концепции «электронного правительства». Они ищут возможность предоставлять услуги для населения в интегрированном электронном виде, преодолеть информационное неравенство, обеспечивать обучение на протяжении всей жизни, перестроить отношения с клиентами, способствовать развитию экономики, установить разумные правила и нормы и создать форму правления с бóльшим участием людей. В конечном итоге, автоматизация государственных служб может привести к «прямой демократии» (без промежуточных звеньев).

Переход к «электронному правительству» начинается с выхода учреждений в Интернет, что приводит к фундаментальному переосмыслению структуры и роли государственных служб. Гражданин будет находиться «у руля», а государственные услуги и информация будут предоставляться в то время, в том месте и в том виде, как этого захотят люди. Удачно реализованные электронные государственные услуги будут открытыми, общедоступными, ориентированными на пользователя, интегрированными и основанными на принципе партнерства государства и частного сектора. Они не только привлекут тех людей, которые уже подключены к Интернету, но и смогут привести в Сеть тех, кто еще не знаком с ней. Главное для достижения этой цели — предоставить дополнительные услуги гражданам и частным компаниям.

В наиболее полном смысле, «электронное правительство» — это та инфраструктура, которую сегодня создают государственные органы, чтобы перейти к новым способам выполнения своих задач. Они состоят из трех видов ИТ-средств — инфраструктуры, вертикальных решений и различных точек доступа, таких, как общественные порталы.

Та сеть доступа к государственным службам, которая была разработана для граждан в физическом мире, — это лучший способ для связи людей с государственными организациями и в виртуальном мире. Каналами предоставления услуг для населения в Интернете могут быть государственный веб-сайт, электронный магазин или общественный портал типа MSN. В интересах государства предоставить своим гражданам максимально возможное число каналов провайдеров услуг. А общественные порталы могут за день привлечь столько людей, сколько государственный веб-сайт — за месяц или даже за год.

Разработка эффективной сети государственных услуг в Интернете требует технической интеграции между общественным порталом, который взаимодействует с клиентом, и провайдером услуг и государственным учреждением, которые выполняют работу. Различные участники такой сети не заключают между собой эксклюзивных соглашений; напротив, чтобы обеспечить необходимую для общедоступных отношений интеграцию, каждый участник действует на основе открытых и стандартных технических требований и опубликованных бизнес-правил по предоставлению услуг.

Хотя бизнес-модель проведения операций по Интернету не может быть эксклюзивной, государственные службы должны обеспечить высокое качество предоставления услуг для населения и работоспособность цепочки взаимодействия с клиентом.

# Список литературы

1. Александров Д.Д. О некоторых социально-политических последствиях становления сетевой структуры общества (2008) http://www.futura.ru/index.php3?idart=109
2. Ачкасов В.А., Чугунов А.В. Демократия и интернет: роль интернет в формировании "просвещенного понимания". – Спб: Санкт-Петербургский государственный университет, 2008
3. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе -Спб.: Издательство Михайлова В.А., 2001 -- 253 с. ISBN 5-8016-0250-Х. http://www.polit.spb.ru/edu/ob30.html
4. Глобальное исследование состояния национальных электронных правительств ООН – 2003. – Статистический сборник, 2004
5. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2007.
6. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5.
7. Клифт С. Электронное правительство и демократия // Слово, 2007, № 5.
8. Олсон М. Трансформация экономических и социально-политических институтов в условиях перехода к информационному обществу. http://rvles.ieie.nsc.ru/parinov/artem1.htm
9. Определение электронного правительства - Всемирный банк. // Вестник банков, 2008, № 5
10. Стратегический план реализации электронного правительства Министерства энергетики США. – Зарубежом, 2007, № 5
11. Тони Блер. Модернизация правительства. "Белая книга" британского электронного правительства. http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/4310.htm
12. Трансформация экономических и социально-политических институтов в условиях перехода к информационному обществу. Артем Шадрин, art@cabel.net, научный сотрудник Института экономических проблем переходного периода
13. Уоллер П., Ливси П., Эдин К. Электронное правительство на службе демократии. // Менеджмент в России и зарубежом, 2008, № 8
14. Электронное правительство как концепция государственного управления. – М.: Про эн контра, 2008
15. Электронные правительства: потенциал и практическое использование / под ред. Ивановой Г.Р. – М.: Знание, 2008
1. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2007. [↑](#footnote-ref-1)
2. Уоллер П., Ливси П., Эдин К. Электронное правительство на службе демократии. // Менеджмент в России и зарубежом, 2008, № 8 [↑](#footnote-ref-2)
3. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2007. [↑](#footnote-ref-3)
4. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5. [↑](#footnote-ref-4)
5. Электронные правительства: потенциал и практическое использование / под ред. Ивановой Г.Р. – М.: Знание, 2008 [↑](#footnote-ref-5)
6. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2007. [↑](#footnote-ref-6)
7. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5. [↑](#footnote-ref-7)
8. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2007. [↑](#footnote-ref-8)
9. Электронные правительства: потенциал и практическое использование / под ред. Ивановой Г.Р. – М.: Знание, 2008 [↑](#footnote-ref-9)
10. Электронные правительства: потенциал и практическое использование / под ред. Ивановой Г.Р. – М.: Знание, 2008 [↑](#footnote-ref-10)