

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»

М. К. Карпова, Е. В. Масленникова

*Челябинский государственный университет,
Челябинск, Россия*

В статье описывается «электронное правительство», его преимущества, принципы для информирования населения. Предоставляется информация об опыте зарубежных стран в использовании «электронного правительства», положительные стороны, проблемы использования. Приводится статистика эффективности использования «электронного правительства»

Ключевые слова: *цифровые государственные услуги, сервисное государство, электронное правительство, права человека.*

FOREIGN EXPERIENCE OF INFORMING THE POPULATION USING «ELECTRONIC GOVERNMENT»

M.K. Karpova, E.V. Maslennikova

Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia

The article describes «e-government» its advantages, principles for informing the population. Information on the experience of foreign countries in the use of «e-government», positive aspects, problems of use are provided. Statistics on the effectiveness of the use of «e-government» are given.

Keywords: *digital public services, service state, e-government, human rights.*

Каждый день правительство принимает решение, влияющие на жизнь их граждан, определяют — какую политику проводить, каким общественным проблемам в первую очередь требуется решение, как должны осуществляться программы и, самое важное, куда тратить бюджетные средства, кто имеет право на государственную помощь. Для того, чтобы все работало как нужно государство должно информировать граждан обо всем. Ведь каждый человек в любой стране имеет право на информацию.

Для граждан важно, чтобы информация была своевременно и достоверно представлена [5], что каждый гражданин должен быть уведомлен о своих социальных правах, в каких организациях он может получить помощь и в течении какого времени ему это будет предоставлено, и самое важно, что ему нужно для этого сделать.

Согласно Всеобщей декларации прав человека, «каждый имеет право получать и распространять информацию и идеи любыми средствами и независимо от государственных границ» [1]. В каждом иностранном государстве информационная политика определяется из двух компонентов: международные стандарты и национальная

специфика. Задачами информационной политики зарубежных стран являются:

- создание доверительного диалога «население-государство»;
- эффективно распределять бюджетные средства на нужды населения;
- организовать единое информационное пространство.

До начала XXI века большинство стран использовало концепцию «Сервисное государство», оно было описано в «Хартии граждан» от 1991 года. Сервисное государство — это особая политическая форма организация публичной власти, располагающая специальным аппаратом управления, направленная на оказание публичных услуг индивидам, а также система социально-правовой гарантией достойного жизнеобеспечения человека, его прав и свобод [3]. В вышеуказанной «Хартии» были прописаны базовые принципы сервисной функции государства, представленные на рисунке.

Традиционные государственные услуги оказывались лично отдельными департаментами в разных местах и часто с использованием бумажных



Сервисная деятельность государства

форм. Поэтому для того чтобы улучшить все устаревшие рабочие процессы, требуются изменения.

На сегодняшний день «Интернет» стал бесценным ресурсом в повседневной жизни граждан во всем мире, как в частном, так и в государственном секторе услуг. Благодаря цифровым услугам, правительство может предоставлять информацию и услуги гражданам в любое время, в любом месте и на любой платформе или устройстве.

Цифровые государственные услуги (часто их называют «Электронное правительство», «e-Government») — это предоставление услуг внутри правительства, а также между правительством и населением с использованием информационных и коммуникационных технологий. Практически любая государственная форма или услуга может быть предложена в цифровом виде.

Преимущество цифровых государственных услуг:

- увеличение участие общественности;
- лучшее сотрудничество между населением и государством;
- снижение трудозатрат, а также уменьшение «бумажной волокиты»;
- сокращение телефонных звонков, письменных обращений, в связи с чем, государственные служащие могут активно думать и действовать в рамках других стратегических инициатив;
- повышение качества обслуживания граждан и др.

Цифровые государственные услуги основаны на четырех принципах:

1. Информационно-ориентированный подход — цифровая информации, которая структурирована и представлена таким образом, что делает ее доступной для осмысленного использования за пределами системы ее происхождения, будь то внутри правительства или за пределами общественности. Это основано на определении «открытости» в Меморандуме ОМВ М-10-06 (Директива об открытом правительстве), в котором конкретно рассматривается раскрытие инфор-

мации для общественности: «Агентства должны соблюдать презумпцию открытости, публикуя информацию в Интернете... практически осуществимо и с учетом действующих ограничений, агентства должны публиковать информацию в Интернете в открытом формате, который может быть найден, загружен, проиндексирован и найден с помощью широко используемых поисковых веб-приложений. Открытый формат — это формат, не зависящий от платформы, машиночитаемый, и сделать доступной для общественности без ограничений, которые препятствовали бы повторному использованию этой информации» [6].

2. «Общая платформа» — означает, что нужно работать вместе, как внутри, так и между агентствами, для снижения затрат, оптимизации разработки, применения единых стандартов и обеспечения согласованности в том, как создается и доставляется информация.

3. Ориентация на клиента — создание, управление и представление данных через веб-сайты, мобильные приложения и другие способы доставки, и позволяет клиентам формировать, обмениваться и потреблять информацию, когда и как они хотят.

4. «Безопасность и конфиденциальность» — гарантирует, что это новшество реализуется таким образом, чтобы обеспечить безопасную и надежную доставку и использование цифровых услуг для защиты информации и конфиденциальности.

Соединенные Штаты Америки были одной из первых стран в мире, которая инициировала и реализовала концепцию «Электронного правительства» в начале 1990-х годов, в результате реформирования всей системы государственного управления с использованием новых технологий, но только в 2002 году был принят Закон об электронном правительстве. А в 2003 году, на основании записки президента США, был подготовлен и представлен документ под названием «Стратегия электронного правительства» [2]. Специальная рабочая группа изучила ситуацию в государственном управлении, выявила такие

проблемы как бюрократическая волокита, высокая стоимость государственных расходов, отсутствие информационной безопасности, избыточность идентичных государственных функций, которые могли бы предоставляться с помощью «Интернета», и призывала повысить эффективность e-Government.

Великобритания тоже была одной из стран, которая пришла к концепции «Электронного правительства» в конце XX века, так как им было важно установить общественные отношения между населением и государством, и они видели потенциал концепции.

В начале XXI века Канцлер Германии Герхард Шредер в своем обращении уточнил, что создание электронного правительства возможно только при соблюдении ряда условий [4]. Выделим одни из основных:

- граждане должны уметь пользоваться компьютером и уметь выходить в сеть «Интернет»;
- сеть «Интернет» должна покрывать всю территорию государства;
- «Интернет» должен быть доступным и иметь цену ниже телефонных услуг;
- обеспечение электронной безопасности,

На сегодняшний день «Электронное правительство» есть у большинства развитых стран. Но и у этих стран имеются проблемы, которые нужно решать.

1. Равное цифровое подключение — по всему миру правительства прилагают большие усилия к устранению пробела в доступности, в первую очередь за счет увеличения инвестиций в инфраструктуру подключения. Они вкладывают большие средства в волоконно-оптические сети, создают бесплатные общедоступные зоны Wi-Fi, переосмысливают политику использования спектра и ценообразование, а также финансируют программы повышения цифровой грамотности.

2. Сельские районы представляют собой особенно сложную проблему для надежного высокоскоростного Интернета. В 2012 году Индия запустила проект Национальной волоконно-оптической сети для соединения 250 000 деревень, обеспечив минимальную скорость 100 мегабит в секунду (Мбит/с), с предполагаемыми расходами в 8,24 миллиарда долларов США. На сегодняшний день было охвачено более 180 000 деревень.

3. Многие правительственные процессы, кажется, разработаны для простоты использования их операторами, а не для избирателей. Это неудивительно, поскольку сотрудники взаимодействуют с системами ежедневно, а пользователи заходят лишь изредка. Лаборатория новой практики предложила простые настройки: добавить четкий язык в общение с получателями,

улучшить форматирование и шрифты, используемые в формах, настроить письма для различных групп налогоплательщиков и предложить формы на более местных языках.

4. Правительства также стремятся улучшить доступ за счет преобразования серверных операций и связанной с ними цифровой инфраструктуры. Уникальная система цифровой идентификации (например «Цифровая экосистема Aadhaar в Индии»), может интегрировать информацию о клиентах в десятках государственных систем. Это, наряду с обменом данными, может уменьшить административные проблемы и задействовать принцип «только один раз» проектирования, ориентированного на человека, когда гражданам и предприятиям необходимо предоставить информацию только один раз, чтобы получить доступ к множеству государственных услуг.

Сайтом Capdenimi.com был представлен Контрольный показатель электронного правительства 2021, где было установлено, что, хотя предстоит проделать еще много работы, европейские правительства продемонстрировали «устойчивость и инновации» в быстром переводе жизненно важных услуг в электронном [7]. Для составления отчета за этот год было посещено, протестировано и оценено почти 8000 веб-страниц из 93 служб для граждан и бизнеса в более чем 2625 различных местных, региональных и национальных администрациях. Представлены следующие цифры:

- 85 % услуг центрального правительства доступны онлайн, по сравнению с 59% местных услуг;
- 91 % услуг для бизнеса предоставляются онлайн, по сравнению с 77% для граждан;
- менее половины (43%) услуг могут быть доступны онлайн трансграничным пользователям.

Например, электронное правительство в Ватикане представлена вся наиболее важная информация для граждан страны и для иностранцев на более чем 20 языках, актуальная информация обновляется, есть обратная связь с государством.

В США в начале XXI века был создан официальный правительственный сайт, который объединяет все сайты федеральных и местных органов государственной власти США, можно получить более 1000 различных государственных услуг и информации о всех сферах жизни, напрямую обратиться к официальному представителю государственной структуры и получить ответ по интересующему вопросу, представлены статьи по текущей ситуации во внешней и внутренней политики.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что население должно быть уведомлено о своих

социальных правах. Право на информационное обеспечение берет свое начало еще с древних времен, развитие предоставления государственных услуг началось с конца XX века с принятием концепции сервисного государства. В связи с тем, что «Интернет» занимает важную часть для населения, он становится бесценным ресурсом для государства в сфере предоставления государственных услуг. Электронное правительство имеет преимущества перед традиционными бу-

мажными волокитами. Зарубежные страны приняли концепцию электронного правительства еще в начале XXI века, но на сегодняшний день также существуют проблемы, которые решаются небольшими шагами. Принятие концепции электронного правительства принесло государствам большое количество позитивных результатов, таких как уменьшение затрат, взаимодействия с гражданами, предоставление качественных государственных услуг.

Список литературы

1. Всеобщая декларация прав человека : принята и провозглашена Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.
2. Стратегический подход к формированию цифрового правительства США / В. И. Дрожжинов, В. П. Куприяновский, с. Н. Евтушенко, Д. Е. Намиот // *International Journal of Open Information Technologies*. 2017. № 4. С. 29—54.
3. Коженко, Я. В. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. В. Коженко, А. Ю. Мамычев // *Власть*. 2010. № 3. С. 44—46.
4. Кутовой, Д. А. Сравнительный анализ правового обеспечения информатизации государственного управления в странах Западной Европы / Д. А. Кутовой // *Вестник ТИУиЭ*. 2018. № 1 (27). С. 40—44.
5. Поповская, с. А. Товарная информация: краткий курс лекций для студентов / С. А. Поповская, А. Р. Хасаншина. Саратов : Саратовский ГАУ, 2016. 84 с.
6. Меморандум для руководителей исполнительных департаментов и агентств от 08.12.2009 № M-10-06 — Национальный институт здоровья. URL: <https://www.nih.gov/sites/default/files/misc/m10-06.pdf> (дата обращения: 04.10.2022).
7. Сведения о контрольном показателе электронного правительства в 2021 // Capgemini. URL: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/egovernment-benchmark-2021-entering-a-new-digital-government-era/> (дата обращения: 04.10.2022).

Сведения об авторах

Карпова Марина Константиновна — магистрант факультета Управления Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. mkshch9@mail.ru.

Масленникова Елена Васильевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. evm26@mail.ru.

References

1. Vseobshchaia deklaratsiia prav cheloveka. Priniata i provozglashena Generalnoi Assambleei OON 10 dekabria 1948 g. [Universal Declaration of Human Rights. Adopted and proclaimed by the UN General Assembly on December 10, 1948].
2. Drozhzhinov V.I. Strategicheskii podkhod k formirovaniu tsifrovogo pravitelstva SShA [A Strategic Approach to Shaping US Digital Government]. *International Journal of Open Information Technologies*, 2017, no. 4, pp. 29—54. (In Russ.)
3. Kozhenko Ia.V. Servisnoe gosudarstvo: problemy teorii i praktiki realizatsii [Service State: Problems of Theory and Practice of Implementation]. *Vlast' [Power]*, 2010, no. 3, pp. 44—46. (In Russ.)
4. Kutovoi D.A. Sravnitelnyi analiz pravovogo obespecheniia informatizatsii gosudarstvennogo upravleniia v stranakh Zapadnoi Evropy [Comparative analysis of the legal support of informatization of public administration in Western Europe]. *Vestnik TIUie [Vestnik TIUE]*, 2018, no. 1(27), pp. 40—44. (In Russ.)
5. Popovskaia S.A. Tovarnaia informatsiia: kratkii kurs lektsii dlia studentov [Commodity information: a short course of lectures for students]. Saratov, Saratov State Agrarian University, 2016. P. 84. (In Russ.)
6. Memorandum dlia rukovoditelei ispolnitelnykh departamentov i agentstv ot 08.12.2009 № M-10-06 [Memorandum for heads of executive departments and agencies dated 08.12.2009 No. M-10-06]. Available at: <https://www.nih.gov/sites/default/files/misc/m10-06.pdf>, accessed 04.10.2022.
7. Svedeniia o kontrolnom pokazatele elektronno go pravitelstva v 2021 [2021 eGovernment Benchmark Details]. Available at: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/egovernment-benchmark-2021-entering-a-new-digital-government-era/>, accessed: 04.10.2022.