

Дмитриева О.А.

магистрант

Научный руководитель: Аралбаева Г.Г., д.э.н., профессор

ФГБОУ ВО "Оренбургский государственный университет"

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Аннотация: в статье рассматриваются современные тренды цифровизации государственного управления, использования интернет-технологий при оказании государственных услуг. Рассмотрены понятия, принципы и этапы формирования в государстве электронного правительства, взаимодействующего с населением и бизнесом в электронном формате с минимальным физическим взаимодействием. Проанализирован положительный опыт и достигнутые результаты стран-лидеров в области цифровизации государственного управления.

Ключевые слова: государственное управление, интернет-технологии, электронное-правительство, цифровизация государственных услуг, международный опыт.

Dmitrieva O.A.

Master's Student Federal State Budgetary Educational Institution

"Orenburg State University"

Supervisor: G.G. Aralbaeva, Doctor of Economics, Professor

Federal State Budgetary Educational Institution "Orenburg State

University"

Keywords: public administration, Internet technologies, e-government, digitalization of public services, international experience.

Annotation: the article discusses modern trends in the digitalization of public administration and the use of Internet technologies in the provision of

public services. The concepts, principles and stages of the formation of an electronic government in the state, interacting with the population and business in an electronic format with minimal physical interaction, are considered. The positive experience and achieved results of leading countries in the field of digitalization of public administration are analyzed.

Интенсивное развитие информационных технологий и телекоммуникационных систем позволило осуществить цифровизацию различных сфер общественной жизни, в том числе и автоматизировать механизмы государственного управления. В настоящее время большинство стран мира применяют передовые информационные технологии для повышения качества государственных услуг, предоставляя гражданам и бизнесу технологии электронного документооборота и инструменты удаленного взаимодействия с органами власти, что позволяет повысить скорость оказания государственных и муниципальных услуг, одновременно снижая их стоимость.

Основным мировым трендом цифровизации сферы государственного управления является внедрение в работу органов власти принципов «электронного правительства» (e-government) – правительства, которое взаимодействует с органами государственной власти, гражданами, организациями в электронном формате с минимальным физическим взаимодействием [1]. Необходимыми условиями работы электронного правительства являются создание единого информационного пространства для всех органов власти страны, внедрение технологий электронного обмена документами и данными по защищенным каналам связи, обеспечение свободного доступа к информации и получения необходимых услуг для государственных служащих, физических лиц и организаций.

Процесс формирования электронного правительства в стране состоит из пяти этапов:

1) начальный этап, который характеризуется созданием официальных сайтов органов власти, предоставляющих информацию заинтересованным лицам в одностороннем порядке;

2) динамичное предоставление информации и оказание услуг органами власти на отдельных веб-порталах с формами взаимодействия;

3) интерактивное присутствие государства в Интернете с двусторонним обменом информацией между пользователями и властными структурами на отдельных порталах;

4) присутствие государства в Интернете на уровне транзакций, предоставление заинтересованным лицам государственных услуг в режиме онлайн (оплата налогов, штрафов, запрос информации, формирование заявлений на предоставление услуг, квитанций на оплату и проч.);

5) создание единого информационного пространства и технологий взаимодействия для всех органов власти, объединение всех государственных интернет-ресурсов в единый портал государственных услуг [2].

Первыми странами, которые начали реализацию концепции электронного правительства, были США, Великобритания, Норвегия и Австралия. В дальнейшем концепцию электронного правительства стали реализовывать большинство стран мира, однако, хотя почти каждая страна сейчас вовлечена в процесс цифровизации, не все страны достигли одинакового уровня цифровой трансформации в сфере государственного управления и обеспечения стабильной и повсеместной работы технологий электронного правительства.

Ежегодные исследования, проводимые Отделом государственных учреждений и цифрового правительства Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН показывают, что на протяжении многих лет лидирующие строки в рейтинге лидеров по развитию технологий электронного правительства занимают Дания, Финляндия, Республика

Корея, Новая Зеландия, Швеция, Эстония, Нидерланды, США, Великобритания, Сингапур, Япония [3]. Рассмотрим особенности применения интернет-технологий в государственном управлении на примере некоторых ведущих стран.

В Дании с 2011 г. реализуется стратегия электронного общества – «Цифровая дорога к будущему процветанию», а с 2016 г. – стратегия электронного правительства. Основными целями этих стратегий стало применение интернет-технологий для оказания гражданам и бизнесу необходимых услуг, исключение бумажной и бюрократической волокиты, повышение качества оказания не только государственных, но и социальных услуг населению. На реализацию стратегий было затрачено 426,6 млн. датских крон (примерно 57 млн. евро), из которых 76% было выделено на развитие и реализацию систем электронного документооборота, а 24% средств – на профессиональное обучение государственных служащих и заинтересованных лиц. При этом для граждан, которые слабо разбираются в инфокоммуникационных технологиях, были организованы сервисные и учебные центры, службы поддержки по телефону, а также предоставлена возможность доступа к индивидуальным сервисам для родственников, чтобы те могли оказывать помощь близким людям, живущим удаленно [4].

Одно из важных мест стратегии электронного правительства Дании занимает электронное здравоохранение (не только запись к врачу в режиме онлайн, но и консультирование, услуги телемедицины). Приоритетом стратегии является также формирование цифровых навыков у детей и школьников, достижение соответствия между полученными в образовательных учреждениях цифровыми компетенциями и требуемыми работодателями цифровыми навыками. Реализация стратегии привела к тому, что к 2018 году Дания поднялась с 9-го на первое место в общемировом рейтинге и занимает это место уже 5 лет. В 2022 г. индекс

развития электронного правительства (e-Government Development Index, EGDI) в Дании составил 0,971, при максимальном значении – 1 [3].

В Республике Корея с 2014 г. реализуется стратегия «умного правительства» – «электронное правительство 4.0». Стратегия ориентирована на переход к максимальному использованию мобильных устройств, которые в настоящий момент имеются у всех южнокорейских жителей.

В Южной Корее функционирует единая стандартизованная платформа электронного правительства (eGovFrame), платформа имеет открытую архитектуру, активно поддерживается и развивается, в том числе и силами небольших частных компаний. Независимые информационные системы органов власти страны объединены в общий центр государственного управления GIDC, имеющий 8 уровней защиты, технологии обработки больших объемов данных (Big Date). На рабочих компьютерах государственных служащих установлена система управления рабочими процессами (единая система документооборота) On-Nara, что в переводе с корейского означает «вся страна». Для взаимодействия с гражданами и бизнесом функционируют несколько онлайн-порталов с различной специализацией: оказание госуслуг, работа с обращениями и жалобами пользователей, поддержка бизнеса [5].

В настоящее время правительство Южной Кореи ориентировано на формирование мобильного электронного правительства, для чего активно развиваются технологии и сервисы мобильного доступа ко всем государственным и социальным услугам страны. Уже сейчас смартфоны и мобильные приложения масштабно используются для получения электронных услуг, оповещения, оплаты проезда, оказания социальных услуг населению. В рейтинге стран-лидеров по развитию электронного правительства Республика Корея многие годы занимает третье место, в 2022 году индекс EGDI составил 0,952 [3].

В Швеции с 2015 г. правительство реализует программу информатизации государственного управления под лозунгом «Только цифра!». В настоящее время 98% населения Швеции имеют электронную идентификационную карту, а в диалоге «население – правительство» используются только цифровые каналы. К таким результатам привели масштабное развитие цифровой экономики страны, высокий уровень онлайн-потребления, поддержка и финансирование правительством сферы развития информационных коммуникаций. В Швеции работают специальные онлайн-порталы, с помощью которых можно не только получить государственные услуги в онлайн-формате, но и подать петицию, провести опросы для выявления общественного мнения, связаться с чиновниками, принять участие в планировании и распределении бюджетных средств, получить доступ к услугам здравоохранения, а также вызвать спасателей, оказать помощь человеку, нуждающемуся в спасении с помощью специального приложения и GPS-навигатора [6]. Внедрение технологий электронного правительства в Швеции помогло стимулировать трудоустройство, экономический рост, обеспечить достойное качество жизни граждан, повысить уровень медицинских услуг. Индекс EGDI Швеции по итогам 2022 г. составляет 0,941 [3].

Соединенные штаты Америки одними из первых стран начали реализацию технологий электронного правительства, в связи с тем, что в стране была создана масштабная технологическая инфраструктура, разработано собственное программное обеспечение, страна является лидером в области инноваций во всех сферах ИТ. Несмотря на то, что по итогам 2022 г. США находится только на 10-ом месте в рейтинге стран по развитию электронного правительства с индексом 0,915 [3], тем не менее, лидерство в области цифровизации всех общественных процессов, бесспорно, остается за США.

В США развитием электронного правительства занимается специальное подразделение администрации президента США – Управление Электронного правительства (Office of E-Government and Information Technology), действуют законы об электронном правительстве, а оказание услуг органами государственной власти также возведено в ранг закона. Функционируют информационные супермагистралы на интернет-порталах, обеспечивающие бизнесу и гражданам получение государственных услуг и сведений о государственном управлении в онлайн-режиме. Все оказываемые услуги открыты и прозрачны, предоставляется полная информация обо всех оказанных услугах, правительство несет высокую ответственность перед гражданами, а население страны имеет возможность участвовать в общественной жизни, публикуя на сервисах свои жалобы, отзывы о деятельности органов власти. Кроме единых порталов госуслуг в стране функционируют информационные порталы Fed Forms (общеправительственная система федеральных форм); GILS (поиск информационных ресурсов по всем госструктурам); FedBizOpps (система федеральных государственных закупок) и другие [7]. Внедрение интернет-технологий в систему государственного управления США основано на следующих принципах: целью управления государством являются граждане, а не бюрократия; инновации; достижение конкретных результатов.

Американская модель электронного правительства с успехом применяется и в Великобритании, где стратегия цифровизации работы органов власти предполагает расширение сферы предоставляемых госуслуг, освобождение государственных служащих от выполнения рутинных работ, тесное взаимодействие с обществом, развитие системы оказания социальных услуг в формате удаленного доступа.

В Великобритании действует Центральный Правительственный Портал (ukonline), который объединяет сервисы оказания государственных

услуг разными правительственными агентствами, консультационные и информационные сервисы, формы для обращения граждан по решению социальных проблем, технологии поиска с интуитивно понятной навигацией. В разделе «Пространство Гражданина» портала *ukonline* любой человек может получить правительственную информацию, получить консультацию по интересующим вопросам, высказать свою точку зрения [8].

Россия в 2022 году заняла 42-е место в рейтинге стран по уровню развития электронного правительства (из 93 государств) с индексом EGDI 0,816 [3], что свидетельствует о необходимости совершенствования деятельности в области цифровизации механизмов государственного управления. При этом в 2022 году Россия заняла 10 место в рейтинге Всемирного банка *GovTech Maturity Index* (из 198 стран) по уровню цифровизации государственных структур [9]. Следует отметить, что в России созданы необходимые условия для работы электронного правительства, имеется развитая система электронного документооборота, межсетевого взаимодействия органов власти. Однако, слабыми сторонами остается недоступность государственных услуг в онлайн-формате для некоторых категорий граждан, не имеющих доступа к интернету, недоверчивость населения к перспективам цифровизации органов власти. Кроме этого, в отличие от стран-лидеров в области развития электронного правительства, на российском портале государственных услуг и порталах органов власти у граждан отсутствует возможность оставлять свои отзывы, участвовать в социально значимых опросах и принимать активное участие в жизни страны. Решение этих проблем позволит России выйти на качественно новый уровень государственного управления.

Таким образом, международный опыт использования интернет-технологий в государственном управлении показывает, что многие страны идут по пути максимального охвата единым информационным

пространством всех государственных учреждений и заинтересованных сторон, оказания большого количества государственных услуг в онлайн-формате с минимальным физическим взаимодействием, что говорит о достижении зрелого формата функционирования электронного правительства. Несмотря на то, что уровень развития электронного правительства и степень цифровизации государственных структур в России довольно высоки, тем не менее, необходимо перенимать опыт стран-лидеров для обеспечения более тесного взаимодействия с населением, для повышения активности граждан во взаимодействии с органами власти, для расширения перечня государственных услуг, оказываемых в электронном виде, в том числе и социальных услуг.

Использованные источники:

1. Кабашов С. Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 320 с.

2. Чумаченко А. П. Значение электронного правительства для развития гражданского общества / А. П. Чумаченко, К. А. Филкова // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. – 2019. – № 1(27). – С. 20-31.

3. Исследование ООН: Электронное правительство 2022 // Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН. – URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-Government%20Survey%202022%20-%20Russian%20Web%20Version.pdf>.

4. Марков Е. С. Электронное правительство Дании: современное состояние и развитие / Е. С. Марков // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации : Сборник статей XXVII Международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Пенза,

05 ноября 2022 года. Том Часть 2. – Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2022. – С. 54-55.

5. Электронное правительство Республики Корея: история и опыт создания // DIRUSSIA.RU. – URL: <https://d-russia.ru/elektronnoe-pravitelstvo-respubliki-koreya-istoriya-i-opyt-sozdaniya.html>.

6. Рейтинг электронного правительства ООН (EGDI) // Tadviser.ru. – URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Рейтинг_электронного_правительства_ООН_\(EGDI\)](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Рейтинг_электронного_правительства_ООН_(EGDI))

7. Троянская М. А. Зарубежный опыт информационного обеспечения деятельности органов государственного управления / М. А. Троянская // АНИ: экономика и управление. – 2020. – №2 (31). – С.340-343.

8. Фокина К. О. Зарубежный опыт внедрения электронного правительства / К. О. Фокина // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2020. – № 7-1 (63). – С. 196-198.

9. Электронному правительству РФ не хватило онлайн // Коммерсант. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5607129>