

# Электронное правительство как средство повышения эффективного государственного обслуживания в контексте развития электронной демократии

**Оксана РУДЕНКО,**  
*соискатель кафедры социальных теорий  
Национального университета  
«Одесская юридическая Академия»*

## SUMMARY

*The debatable questions of modern management, related to the electronic government, electronic citizen and on the whole with electronic democracy in the countries of XXI century are examined in the article.*

Key words: electronic government, electronic citizen, electronic democracy, informative society, information technologies, effective management.

В настоящее время в исследованиях различных аспектов информационного общества выделяется такое важное направление, как развитие концепций электронной демократии, электронного правительства и электронного гражданина. Эти исследования обосновывают возможность использования гражданами информационных технологий не только для участия в управлении делами государства, но и в решении спектра социальных задач. Здесь же речь идет и о трансформации представительной демократии в стране под воздействием информационных технологий. Так, российские исследователи М. Н. Грачев и Л. М. Землянова подошли к рассмотрению электронного правительства как электронной инфраструктуры органов государственной власти, в основе которой лежит система интерактивного взаимодействия государства и населения (система обратной связи), и назвали его в качестве новой модели государственного управления. [1, с. 76; 2, с. 58] В контексте административной реформы электронное правительство рассматривают О. Грубин и Л. Сморгун, [3, с. 83; 4] определяя его функцию как оптимизацию и повышение эффективности взаимодействия структурных подразделений государственной власти.

Главная цель таких преобразований – помочь государственным структурам скоординировать свои действия, решая общую задачу формирования единого информационного пространства и в то же время сочетая ее решение со своими полномочиями. Эти структуры должны способствовать диалогу между федеральной властью и местной властью, развитию «электронного правительства», объединяющего все три ветви власти. Таким образом, в современном мире постепенно формируется «электронное государство» и обосновывается концепция «электронной демократии», теоретические основы которой разрабатываются не одно десятилетие целым рядом известных ученых. Так, Й. Масуда сформулировал идею о формировании демократии участия на основе информационных технологий и этики совместного использования информации. Согласно его концепции, массовое производство информации и знаний усиливает роль регулятивной деятельности людей, в ходе которой устанавливаются и контролируются необходимые в общественном развитии

социальные связи, соединяющие воедино людей, вещи и символические объекты. При этом возрастает значение, как коммуникационной деятельности, так и социального управления. Если в индустриальном обществе наиболее прогрессивной формой правления была представительная демократия, то в информационном – демократия участия. [5, p. 10]

В условиях «электронного государства» общество получает не только широкий доступ к информации, но и возможность влиять на процесс принятия государственных решений, принимать в их подготовке интерактивное участие, что, в конечном счете, также повышает прозрачность работы государственного сектора. «Электронное государство» в целом, «электронное правительство» в частности, безусловно, в целом создают новые возможности для развития демократии.

Понятие «электронное правительство» в широком смысле включает в себя следующие социально-гуманитарные и технологические составляющие:

- систему новых взаимоотношений, прямых и обратных взаимосвязей между основными субъектами управления общественными процессами, осуществляемых с помощью современных информационно-коммуникационных средств в целях обеспечения конституционных прав и свобод граждан, улучшения качества предоставляемых правительством населению услуг и повышения эффективности государственного управления;

- функциональную государственную компьютерную систему с обеспечивающими ее соответствующими службами, предназначенную для выполнения правительством своих функций через различные виды электронного сервиса (интернет, мобильную связь, цифровое телевидение, центры обслуживания вызовов и др.) и для взаимодействия с населением, фирмами, общественными организациями, государственными учреждениями и иностранцами;

- внешнюю правительственную инфор-

мационную систему или так называемый правительственный сетевой портал или национальный интернетовский портал развития;

- внутреннюю правительственную информационную систему, включающую в себя системы электронного документо-оборота и учета (например, бухгалтерская система, система учета кадров и др.);

- государственную систему обеспечения комплексной информационной безопасности.

Применение электронных и информационных технологий в государственном управлении проходит ряд этапов. Выделяют пять основных этапов в этом процессе (согласно данным Отделения государственной экономики и управления ООН и Американского общества государственного управления).

Первый этап – *возникающее веб-присутствие* – связан с выходом правительственных агентств в электронные сетевые структуры. На этом этапе правительства имеют один или несколько сайтов, которые выполняют информационную роль. Эти сайты информируют граждан о составе правительства, его министрах, агентствах, чиновниках и т. д. Размещается также информация о телефонах, адресах, часах приема и т. д. На сайтах можно обнаружить и «обратную связь» в виде информирования о наиболее часто задаваемых вопросах.

Второй этап – *продвинутое веб-присутствие* – позволяет пользователям получать специализированную и постоянно обновляемую информацию через множество правительственных сайтов. Здесь есть возможность получать правительственные публикации, юридические документы, новостную информацию. Число правительственных агентств в сети увеличивается и возможна связь с каждым из них. Появляются информация об электронных адресах, поисковые системы, возможность послать комментарий или совет.

Третий этап – *интерактивное веб-присутствие* – характеризуется интенсификацией возможности вза-

имодействия между гражданами и правительственными структурами, поставляющими услуги населению. Национальный правительственный веб-сайт часто действует в виде портала, прямо связывающего пользователя с министерствами, департаментами и агентствами. Взаимодействие между гражданами и провайдерами услуг позволяет пользователям сети напрямую иметь доступ к информации, соответствующей их конкретным потребностям и интересам. Пользователь может получать специализированные данные, загружать различные формы и бланки или подписывать их через сеть, назначать встречи с чиновниками, участвовать в электронных собраниях. Здесь появляются сайты безопасности и пароли для пользователей.

Четвертый этап – *транзакционное веб-присутствие* – включает возможности для пользователя получать через сеть документы и осуществлять сделки. Граждане могут получать визы, паспорта, свидетельства о рождении и смерти, лицензии, разрешения и другие транзакционные услуги. Правительственный веб-сайт является порталом, содержащим прямой доступ граждан к правительственным подразделениям и услугам. Подобные порталы скорее ориентированы на нужды и приоритеты граждан, чем на правительственные функции и структуры. Граждане могут также платить налоги и осуществлять другие платы через сеть (за парковку, регистрацию автомобилей и т. д.). В это время начинает признаваться электронная подпись.

Пятый этап – *полностью интегрированное веб-присутствие* – выделяется тем, что позволяет правительству осуществлять все услуги и связи через правительственный портал, а пользователю сети позволяет немедленно получать любую услугу. Здесь границы между правительственными подразделениями очень подвижны, что позволяет говорить о новом качестве правительства и организации его

деятельности и функционирования чиновничества, подобно «виртуальному государству» и соответствующей «виртуальной бюрократии», «бюрократии системного уровня».

Анализируя складывающуюся практику, можно предположить, что в информационном обществе происходят качественные изменения во взаимоотношениях власти и гражданского общества, что ведет к перераспределению ролей участников управленческого процесса – государственных структур, населения, бизнеса. Расширяется социальная база управления. В дальнейшем это, возможно, приведет к изменению положения государства в общественном управлении.

Европейская комиссия, оценивая потенциал новой формы управления, определила электронное правительство как «использование информационных и телекоммуникационных технологий в государственных администрациях в совокупности с проведением организационных изменений и приобретением новых навыков, направленных на улучшение общественных служб и демократических процессов, а также усиление поддержки государственной политики». Электронное правительство является средством для повышения эффективного государственного обслуживания. «Оно упрощает проведение в жизнь государственной политики и помогает госсектору справляться с противоречивыми требованиями: с одной стороны – расширять объем услуг и повышать их качество, а с другой – увеличивать экономию ресурсов». [6, с. 143]

Электронная демократия является основой использования ИКТ в качестве технических средств, помогающих решать многие проблемы процедурного характера. Такого рода взаимоотношения и мероприятия повышают степень участия граждан, в том числе виртуальных городских собраний, открытых совещаний, сбора отзывов, опросов общественного мнения и форумов общин.

Электронное управление касается внутренних информационных систем, поддержки управленческо-административных функций государственных учреждений, в том числе управление данными и информацией, ведение электронных записей и потоки информации.

Сутью электронной формы правительства является объединение с помощью интернет-технологий всех министерств и ведомств в единый комплекс с высшей степенью интегрирования внутренних процессов (документооборот) и единым интерфейсом (окном взаимодействия) с гражданином (пользователем). Таким образом, гражданин получает возможность общаться не с пятью ведомствами по очереди, а с единым электронным посредником, представляющим их всех одновременно. Кроме этого обращение или запрос гражданина автоматически направляется в соответствующие инстанции и в большинстве случаев ответ (юридическая консультация, квитанция об оплате услуг, бюллетень для голосования, справка, налоговая декларация) приходит немедленно и без участия человека.

Важным преимуществом электронного правительства является возможность участия населения в обсуждении законопроектов и правительственных решений, что до сих пор было невозможным для большинства. При наличии же электронного правительства свои интересы смогут отстаивать не только лоббирующие группы, но и рядовые граждане. Так, например, при обсуждении какого-либо важного законопроекта или постановления правительства каждый человек сможет высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу. Планируется, что специальная аналитическая система будет обрабатывать полученную информацию и выдавать результат, например, в виде графика. Если он покажет рост числа недовольных нововведением, вопрос будет снят с обсуждения.

Таким образом, основная цель электронного правительства – обеспечить граждан и организации

быстрым и качественным доступом к государственным услугам и сервисам, повысить эффективность функционирования государственных органов путем широкого применения современных информационно-коммуникационных технологий.

На основе изложенного можно выделить основные направления деятельности электронного правительства, описанные в научной литературе, – это электронная демократия, электронное управление, электронные услуги, электронная коммерция.

Думается, что этот перечень следует пополнить еще одним важным и необходимым как с теоретической, так и практической стороны направлением, которое, однако, в качестве такового, не выделяется в исследованиях электронного правительства. Это связи с общественностью.

Для достижения максимального уровня преимуществ, гражданам необходимо реализовать основополагающий принцип любого правового, социального, демократического государства, 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.

Электронные средства связи позволят рассмотреть широкий спектр альтернативных предложенным властями путей и методов решения проблемы и отобрать из них наиболее оптимальные, получить возможность постоянного контакта с теми гражданами, которые внесли конструктивные предложения. Интернет позволяет в режиме индивидуального диалога обсуждать пред-

ложенные решения и дорабатывать их.

Конвергенция мобильных коммуникационных и мобильных компьютерных технологий открывает новые перспективы перед политическими связями с общественностью. Использование

мобильных технологий в секторе государственного управления не только обеспечивает новые каналы связей с общественностью, но и делает более мобильной саму систему государственного управления.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Грачев М. Н. *«Электронная демократия» и «электронное правительство»: к вопросу об определении понятий с учетом реалий становления информационного общества.* Материалы IV Всероссийского конгресса политологов «Демократия, безопасность, эффективное управление: новые вызовы политической науке» – М., 2006. – С. 76-79.
2. Землянова Л. М. *Коммуникативистика и средства информации* / Л. М. Землянова. – М., 2009. – 416 с.
3. Грубин О. *Новые возможности гражданского участия в условиях информационного общества.* Материалы IV Всероссийского конгресса политологов «Демократия, безопасность, эффективное управление: новые вызовы политической науке» – М., 2006. – С. 83-86.
4. Сморгун Л. В. *Электронное правительство в контексте современных политических реформ на Западе.* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <<http://conf.infosoc.ru/03-rGOVf14.html>>
5. Masuda Y. *The Information Society as Post-Industrial Society.* Washington: World Future Society, 1981. – 184 p.
6. Дрожжинов В. И. *Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран-членов ЕС* / В. И. Дрожжинов, А. А. Штрик // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды УШ Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8-11 ноября 2005 г.) – СПб., 2005. – С. 143-147.

**Prezentat:** 26 martie 2013.

**E-mail:** svetlana.naumkina@gmail.com