

Севрюк А.П.

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО КАК НОВЫЙ СПОСОБ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

*ГУО «Институт бизнеса Белорусского государственного
университета», г. Минск*

Аннотация: в статье рассматривается понятие электронного государства, которое является актуальным в связи с быстрым развитием современных информационных технологий и общим ростом информационного взаимодействия, основанного на электронном обмене информацией. На основе изученной информации делаются выводы о проблемах, существующих в электронном правительстве Республики Беларусь и предлагаются пути их решения.

Ключевые слова: электронное государство, электронное правительство, государственные услуги, электронные услуги, информатизация, информационное общество.

Начиная с 2000-х годов Беларусь пытается найти верный путь к построению электронного государства. К системному формированию электронного правительства на общегосударственном уровне в Беларуси приступили в 2003 году. Постановлением Совета Министров РБ № 1819 от 27 декабря 2002 года была утверждена государственная программа информатизации «Электронная Беларусь». Сейчас, перед ведомствами стоит задача полностью перейти к цифровому правительству. Также, недавно было принято Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 269 от 09.04.2018 «О внедрении единого классификатора обращений граждан и юридических лиц», согласно которому в начале 2019 года началось введение единого классификатора обращения граждан и юридических лиц, и все обращения в органы государственного управления составят единую электронную базу, которая будет доступна каждому. **Актуальность** темы «электронного правительства» обусловлена, в первую очередь, быстрым развитием современных информационных технологий и общим ростом информационного взаимодействия, основанного на электронном обмене информацией. В этой связи мною были определены следующие **цели** – изучить проблемы, которые существуют в электронном государстве, и пути их решения. Для достижения целей были использованы следующие **методы**: поиск информации в различных источниках, таких как литература, интернет-ресурсы, нормативно-правовые документы, посвященные становлению электронного государства РБ и ее анализ, проведение соцопроса.

Если обратиться к рейтингу стран по готовности к электронному правительству, то Беларусь занимает 38-е место среди 193 стран. Также нужно сказать, что такие понятия как «электронное правительство», «электронная демократия» и «электронное управление» не закреплены на нормативном уровне. И чаще всего, чтобы не запутать людей, используется один термин – «электронное правительство». В Беларуси создан портал об электронном правительстве и государственных онлайн услугах (<http://e-gov.by>), предназначенный для сбора и обсуж-

дения идей электронного правительства. Мной был проведен опрос, по результатам которого стало ясно, что о данном портале хорошо знают лишь 17% опрошенных, 42% что-то слышали, а 41% вообще не знают, что такой существует.

В «Стратегии развития информатизации в Республике Беларусь на 2016-2022 годы» одной из задач является вхождение в число первых 50 стран в индексе электронного участия ООН. При этом доля административных процедур и государственных услуг, оказываемых в электронном виде в 2022 году, должна составить не менее 75%. Из проведенного мной опроса видно, что большинство опрошенных полностью (36%) или частично (43%) поддерживают идею создания электронного правительства в РБ. А причины, по которым они поддерживают данную идею следующие: это удобнее, повышается открытость власти (больше информации, возможность знать больше, быть в курсе), это современно.

Но не все так хорошо, как может показаться на первый взгляд. Вообще, на данный момент можно выделить несколько основных проблем, с которыми сталкиваются сервисы электронного правительства в нашей стране.

Во-первых, это недостаточное распространение среди граждан электронной подписи, как простой, так и квалифицированной. Существует Закон Республики Беларусь от 28.12.2009 г. № 113-З, который направлен на установление правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе является равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Недостаточное распространение подписи связано с достаточно сложным способом ее получения. Если говорить о решении этой проблемы, то я считаю, что может помочь создание сети пунктов выдачи электронной подписи гражданам.

Также ни одна из представленных в НЦЭУ (Национальном центре электронных услуг) государственных услуг не оказывается полностью дистанционно и без личного присутствия заявителя, а те что оказываются, не являются государственными услугами в полном смысле этого слова, а являются информационными сервисами. Был проведен опрос, получали ли люди какие-либо услуги на данном сайте. По результатам опроса видно, что большинство людей вообще не получало каких-либо услуг на данном сайте (79%), 17% людей получали услуги и остались довольны результатом, а вот оставшиеся люди либо не получали услуг на сайте, либо остались недовольны полученными услугами. Одна из основных причин, препятствующих в этом, это отсутствие единой методологии перевода государственных услуг в электронный вид. Если говорить о решении данной проблемы, то им может стать система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид и исполнению в автоматизированном режиме.

Еще в качестве одной из проблем можно рассматривать недостаточное признание электронных услуг, т.е. для того, чтобы электронные услуги нашли широкую поддержку, они должны получить такое же признание, как и соответствующие им «бумажные» процедуры. Также необходимо учитывать, что пожилые люди зачастую консервативны в своих суждениях, и у большинства из них не умеет работать с интернетом, а соответственно, они не готовы к электронному общению с властью. Мной был проведен опрос, в котором был задан следующий

вопрос: «Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо термин «электронное правительство»?». Исходя из результатов опроса можно сделать вывод, что большинство людей (51%) вообще не слышали и не встречали термин «электронное правительство», 30% где-то слышали, но это единичные случаи, 18% слышали неоднократно.

Конфиденциальность информации также можно назвать одной из важных проблем электронного государства. Сейчас «краденые» базы данных многих государственных служб продаются практически открыто. Если всю имеющуюся у государства информацию объединить в рамках единых информационной системы и базы данных, то ее кража может привести к еще большему нарушению неприкосновенности информации о частной жизни граждан. Поэтому нужно обеспечить безопасность и конфиденциальность, прежде чем государственные услуги в режиме онлайн смогут успешно развиваться. Из проведенного мной опроса видно, что люди считают традиционный способ получения электронных услуг все-таки немного более надежным чем электронный.

Можно выделить еще одну важную проблему, такую как цифровое неравенство. Т.е. большинство стран имеет минимальные возможности доступа в интернет. Например, даже в такой стране как Канада, которая хорошо развита в информационном плане доступ к интернету имеет лишь 60% граждан, а из них электронными услугами пользуется только 11%. Объяснить это можно по-разному. Например, мы можем говорить о такой ситуации, как утрата доверия граждан к государственным органам при их перемещении в виртуальную среду. Как пример, можно привести существование большой разницы между оплатой счета в банке и переводе этих же средств через электронный портал без личной консультации с государственным служащим. На мой взгляд, решением данной проблемы, является улучшение доступа в режиме онлайн, которое расширит круг потенциальных пользователей услуг электронного правительства.

Также нужно сказать, что существует проблема эффективности электронного правительства и электронных услуг. И заключается она в том, что затраты на реализацию тех или иных проектов можно оценить количественно, а вот преимущества, получаемые в результате реализации электронного правительства, определить достаточно сложно, т.к. данные результаты проявляются не столько на данном этапе, сколько в долгосрочном периоде в виде экономии средств органов государственной власти и повышения качества обслуживания граждан.

Также очевидным является тот факт, что проблемам психологического характера уделяется недостаточно внимания. Процесс оказания электронных государственных услуг имеет очевидные преимущества, такие как экономия ресурсов органами государственной власти, сокращением административных полномочий чиновников низового уровня, оказанием услуг в круглосуточном режиме. Но в электронном государстве законопослушный гражданин практически не встречается с представителями государства, которые обрабатывали обращения граждан и были в их глазах лицом государства, поскольку все основные транзакции можно осуществить через интернет.

В результате проведенной работы, я могу сказать, что все существующие проблемы вполне решаемы. На мой взгляд, главное преимущество электронного правительства - его ориентированность на гражданина, который решает свои дела в электронном режиме. Внедрение электронного правительства способно повысить качество жизни людей и улучшить деловой климат, будет удобным как для граждан, так и для компаний: оно позволит им избавиться от необходимости ехать через весь город в нужное им государственное учреждение, избавиться от стояния в очередях, от траты денег и времени, а также существенно ослабит проблемы с коррупцией. И в заключение я хочу сказать, что внедрение информационно-коммуникационных технологий в систему государственного управления – это необходимый этап перехода Республики Беларусь к информационному обществу.

Библиографический список

1. Идеи электронного правительства для Беларуси [Электронный ресурс] / Электронное правительство в Беларуси: преодолеть инерцию информатизации. – Минск, 2011. – Режим доступа: <http://e-gov.by/wp-content/uploads/bookletsimpa.pdf>. – Дата доступа: 30.03.2020.
2. Юридический факультет Белорусского государственного университета [Электронный ресурс] / «Электронное правительство» как технология перехода от государственного администрирования к эффективному государственному менеджменту. – Минск, 2005. – Режим доступа: <https://law.bsu.by/pub/11/ant3.pdf>. – Дата доступа: 30.03.2020.
3. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.by>. – Дата доступа: 30.03.2020.
4. Национальный центр электронных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nces.by>. – Дата доступа: 30.03.2020.
5. Идеи электронного правительства для Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-gov.by>. – Дата доступа: 30.03.2020.
6. Дев Бай Медиа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dev.by>. – Дата доступа: 30.03.2020.