УДК: 004:351/354 DOI: 10.22394/2071–2367–2018–13–3–85–94

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

***Гавриков Ф.А.*[1]**

Цель статьи – изучение опыта внедрения информационных технологий в различных странах мира, таких как Великобритания, Германия, США, а также в Эстонии, которая сегодня является мировым лидером по имплантации электронных сервисов в систему государственного и муниципального управления.

Особое внимание уделено созданию электронного правительства. Значительное место в статье занимает анализ опыт правительства г. Москвы, которое в 2014 году запустило мобильное приложение «Активный гражданин».

В качестве *результата* исследования рассмотрены возможности применения информационных технологий в деятельности региональных администраций с целью улучшения взаимодействия с населением территорий.

Ключевые слова: информационные технологии, Электронное правительство, страны, государственное и муниципальное управление, электронные услуги, Россия, Курская область, власть, население, взаимодействие, администрация, управление.

Гавриков Федор Алексеевич – кандидат исторических наук, доцент, Курский государственный университет, доцент кафедры государственного и муниципального управления, адрес: 30500, Россия, г. Курск, ул. Радищева 33, e-mail: gavrikovf81@mail.ru

EXPERIENCE OF INTRODUCTION OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF STATE AND MUNICIPAL GOVERNMENTS

GAVRIKOV F.A. – Candidate of Historical Sciences, Associate Professor, Kursk State University, Associate Professor of the Department of State and Municipal Administration (Russian Federation, Kursk), email: gavrikovf81@mail.ru

The article shows the experience of introducing information technologies in various countries of the world, such as the United Kingdom, Germany, the United States, and Estonia, which today is the undisputed world leader in the introduction of electronic services in the system of state and municipal management.

The possibility of its implementation in Russia is analyzed. Particular attention is paid to the actual problem to date - the creation of electronic government. A special place in the article is the experience of Moscow government, which in 2014 launched the mobile application "Active citizen".

As a result of the study, the possibilities of using information technologies in the activities of regional administrations with the aim of improving interaction with the population of the territories are considered.

Keywords*:* information technologies, e-government, countries, state and municipal government, e-services, Russia, Kursk region, power, population, interaction, administration, management.

Анализируя имеющиеся к настоящему времени данные, можно прийти к выводу, что опыт внедрения Электронного правительства и развития информационного общества в ряде зарубежных стран более чем успешен. Серьезных, продуктивных результатов уже достигли в таких странах, как Германия, Великобритания, ОАЭ, Япония и многие другие страны.

При анализе опыта ряда зарубежных стран обращают на себя внимание принципы организации всего процесса электронизации, акцент на конечный результат, а именно на обеспечение максимальной реализации потребностей рядовых граждан за счет использования информационных и телекоммуникационных технологий[1]. В качестве примеров приведем ряд таких

[1] Тренды и статистика: Тенденции развития рынка облачных технологий 2015. – С.12 – URL:

приоритетов. Так, в Великобритании принимается за основу сформулированный экспертами тезис, согласно которому необходим переход от правительства в Интернете к правительству из Интернета. При этом в центр британского Электронного правительства положен принцип «digital by default», что означает доступность информации и различных транзакционных сервисов для всех граждан без исключения – тех, кто уже сегодня может использовать онлайн – сервисы, и в то же время тех, у кого такой возможности нет. Необходимо подчеркнуть, что таких среди населения Великобритании всего 17%.

В Германии процессы построения Электронного правительства активны более 15 лет. Так, в 2000 г. канцлер Германии Герхард Шредер обозначил важнейшие направления на пути к формированию Электронного правительства:

– навыки пользования Интернетом должны стать частью общего образования;

– публичные библиотеки Германии должны предоставлять читателям доступ в Интернет;

– необходимость повышения конкуренции между телефонными компаниями, которая будет вести к снижению цен;

– поддержка государством электронной коммерции, что включает также введение электронной подписи для безопасности платежей через Интернет[1].

Говоря об опыте зарубежных стран, прежде всего тех, которые, как и Россия, имеют федеративное государственное устройство, необходимо отметить некоторые особенности. Для нашей страны и для ряда других стран предпочтительным стал путь сверху вниз, т.е. основной акцент сделан на развитие базового проекта по предоставлению государственных услуг федеральными органами государственной власти, а на их основе – уже развитие услуг, предоставляемых в электронном виде органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления. Применительно к нашей стране современный уровень развития Электронного правительства в ряде субъектов РФ можно определить с учетом нескольких лет работы в этом направлении как недостаточный. Хотя есть и положительный опыт, например, активно развивающийся и пользующийся реальным успехом среди населения Портал госуслуг Москвы[2].

---

https://habrahabr.ru/company/it – grad/blog/271635/ (дата обращения: 01.03.2018).

[1] Тренды и статистика: Тенденции развития рынка облачных технологий 2015. – С.21-22 – URL: https://habrahabr.ru/company/it – grad/blog/271635/ (дата обращения: 01.03.2018).

[2] Пясецкая Е.Н. Информационно – коммуникационные процессы управления городом: опыт исследования // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – № 6 (36). – С. 150.

Ряд других стран, к примеру США, используют другой подход в направлении развития Электронного правительства, отдавая предпочтение движению снизу-вверх. То есть изначально развивающееся Электронное правительство региональных и местных властей дает мощнейший и более продуктивный импульс для его развития на федеральном уровне. В числе несомненных плюсов такого подхода – максимальная близость, внимание к конкретным потребностям рядовых граждан, более точное, эффективное выявление среди населения реальных потребностей, нужных, популярных услуг. Реализуемая таким образом политика государства дает более ощутимые результаты в вопросах формирования Электронного правительства и развития национального информационного общества.

Изучая зарубежный опыт внедрения информационных технологий в сферу государственного и муниципального управления, нельзя не обратить внимание на такую страну, как Эстония. Эстония сегодня является безусловным мировым лидером по внедрению электронных сервисов в систему государственного и муниципального управления. За 15 лет деятельности по внедрению электронных сервисов в систему государственного и муниципального управления Эстония проделала большой путь. Причем изначально был взят курс именно на создание одной единой и единственной электронной системы данных, в которую подключены все органы власти, учреждения, организации и жители страны. С 2000 г. в Эстонии был принят ряд значимых нормативных актов. Среди них Public Information Act (Закон об общественной информации), который обязывал все государственные и муниципальные учреждения открыть информацию о своей деятельности (за исключением личной информации и информации о безопасности). Другой закон — Digital Signatures Act — ввел цифровую подпись. С 2002 г. была введена ID карта, которую сегодня обязан иметь каждый житель страны с 15 лет. А с рождения каждому жителю присваивается индивидуальный идентификационный номер.

В результате этих и других преобразований в Эстонии произошла своего рода «электронная революция». Основным «официальным» документом является документ в электронном формате, а его бумажный вариант — это всегда копия. Были оцифрованы практически все архивы и их материалы. В результате делопроизводство перешло к «безбумажной» электронной форме, а гражданам теперь нет необходимости предъявлять чиновникам свидетельства, справки, договоры, все это есть в единой базе данных. Открытое делопроизводство позволило ускорить принятие решений, в т.ч. по запросам жителей. Кроме того, граждане получили доступ к большому объему информации о деятельности

государственных и муниципальных органов[1].

В настоящее время в Эстонии в электронной форме предоставляется более 1000 различных государственных и муниципальных услуг. Существуют специальные онлайн – платформы, которые позволяют эти услуги получать.

Например, на платформе «е–Здоровье» можно не только записаться на прием к врачу, но и любой врач может получить доступ к электронной карте больного, дистанционно провести консультацию, выписать рецепт пациенту.

С 2005 г. в Эстонии стало активно внедряться электронное голосование через Интернет. Было предположение, что это позволит увеличить участие граждан в выборах, повысить явку избирателей, привлечет молодежь на выборы. В результате сегодня примерно треть населения голосует электронно (на платформе «е – Voteing»), но явка повысилась лишь на 2%. Как оказалось, активно электронным голосованием и другими электронными услугами стали пользоваться прежде всего возрастные избиратели — пенсионеры. Интересно, что открытие в качестве эксперимента избирательных участков в торговых центрах гораздо более существенно повысило явку избирателей (примерно на 20%).

Очень популярным и технологичным является сервис оплаты муниципальных парковок (mParking), который также позволяет электронным образом выписать и оплатить штраф за неправильную парковку.

Важную роль в управлении городским хозяйством играет сервис Geographic IS, который содержит информационный онлайн – архив всех коммунальных сетей и коммуникаций, а также транспортной инфраструктуры города. Он позволяет администрации города планировать развитие территории, осуществлять строительство, реконструкцию, ремонты. А жителям предоставляет информацию о коммуникациях, которые проходят под их частным недвижимым имуществом (домом, земельным участком).

Также стоит отметить специальное программное обеспечение VOLIS, разработанное МВД Эстонии[2]. Это электронная система для обеспечения деятельности местных представительных органов. При ее помощи администрации и депутаты осуществляют подготовку и принимают нормативные акты, формируют повестку и проводят свои заседания. В системе автоматически формируются протоколы заседаний комитетов, рабочих групп, партийных

[1] Клюкина Т.В. Интерактивное управление городом // Практика муниципального управления. – 2015. – № 11. – С. 59 – 63.

[2] Ковин В.С. Эстония: от электронного управления к «электронному гражданину» // Практика муниципального управления. – 2015. – № 12. – С. 64 – 69.

фракций и пленарных сессий, фиксируются результаты голосований.

Благодаря этой программе граждане имеют возможность через Интернет не только следить за заседаниями, но и знакомиться со всеми документами, которые рассматривают депутаты, и направлять им жалобы, обращения, поправки и рекомендации, причем прямо в процессе заседаний. Фактически граждане могут дистанционно принимать участие в заседаниях депутатов, слушаниях, опросах и других формах общественного участия.

Опыт электронного управления в Эстонии позволяет сделать некоторые выводы. На первом этапе введение электронных форм управления позволило небогатой стране, не обладающей значимыми ресурсами, существенно оптимизировать расходы на содержание государства. Позднее оказалось, что это были инвестиции в будущее страны. В настоящее время «эстонскую» систему начинают внедрять у себя другие страны (среди них Армения, Тунис и даже Намибия).

Региональное управление предполагает каждодневное участие жителей в работе органов власти. В этом отношении интересен опыт Правительства г. Москвы. В 2014 г. столичными властями запущено мобильное приложение «Активный гражданин». Этот сервис был создан для постоянного диалога горожан с местными властями. На электронные референдумы еженедельно выносятся вопросы по актуальным городским темам. Приложение предусматривает три уровня вопросов: общегородские, окружные и районные. Проводится по 5–7 опросов в неделю: жители города обсуждают темы транспорта и благоустройства территорий, образования и здравоохранения. Инициируют голосование лично мэр Москвы, члены московского Правительства и территориальные органы власти. Кроме того, руководство города отслеживает и ставит на голосование темы, которые москвичи широко обсуждают в Интернете[1]. Например, по вопросам реконструкции Триумфальной площади и переименования ВВЦ проголосовали 300 тыс. человек. Также через приложение идет голосование по резонансному проекту по сносу старых пятиэтажек. Итоги каждого голосования публикуются в разделе «Новости», каждому проголосовавшему сообщаются результаты голосования по вопросу, в котором он принимал участие. Система голосования защищена от накруток, поскольку у каждого голосующего есть свой личный номер. Через год после запуска «Активного гражданина» были подведены первые итоги, которые показали, что мобильное приложение действительно стало действенной формой

[1] Клюкина Т.В. Интерактивное управление городом // Практика муниципального управления. – 2015. – № 11. – С. 60.

диалога власти и жителей. Поэтому данный опыт можно использовать и в Курской области, проделав при этом определенную подготовительную работу[1].

Так, для повышения эффективности такого сервиса необходимо продумать систему мотивации для жителей с активной жизненной позицией. Активные пользователи приложения должны поощряться бонусами. Это могут быть городские услуги: бесплатный час парковки, велопрокат или билет в театр, музей и т. п. Наиболее активные горожане получают приглашение на Красную площадь в День Победы или День города.

Или другой пример. На официальном сайте администрации ЗАТО Североморск в рубрике «Дорожный народный контроль» каждый житель может назвать улицы, где, по его мнению, необходимо провести ремонт дорожного покрытия. Это своеобразное перекладывание ответственности на жителей: если вы активно участвуете в обсуждении и отстаиваете свой участок дороги, тогда ваша дорога будет отремонтирована, если вы неактивны — значит, вас эта проблема еще «не достала» и ремонт может быть отложен. У администрации при таком подходе будет аргументированное ранжирование объектов, подлежащих капитальному ремонту[2].

Конечно, есть вопросы, которые не решаются электронным голосованием. Но вопросы организации досуга, благоустройства парков и дворов и т. п. обязательно должны обсуждаться с населением при помощи этой электронной платформы.

При помощи электронного голосования через Интернет можно пробовать решать проблему повышения явки избирателей на выборах. Как известно, многие граждане не участвуют в выборах только потому, что у них нет времени и желания идти на свои избирательные участки. Также в качестве эксперимента можно разместить отдельные избирательные участки в местах массового скопления людей, например, в торговых центрах, что также повысит явку избирателей.

В условиях, когда государство проводит оценку деятельности органов власти и при этом учитывает оценку населения, опросы граждан приобретают особое значение.

Сегодня особую популярность приобретают опросы населения через Интернет. С их помощью должностные лица и органы власти могут узнать общественное мнение, чтобы учесть его при принятии решений. Однако в Курской области они проводятся не часто. Единственным исключением

---

[1] Тренды и статистика: Тенденции развития рынка облачных технологий 2015. – С. 62 – URL: https://habrahabr.ru/company/it – grad/blog/271635/ (дата обращения: 01.03.2018).

[2] Пясецкая Е.Н. Информационно – коммуникационные процессы управления городом: опыт исследования // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – № 6 (36). – С. 151.

является Социологический портал Курской области[1].

Три ключевых преимущества опросов через Интернет:

– Интернет позволяет оперативно опросить большое число людей. Результат можно получить за два – три дня, а иногда и за несколько часов. Для сравнения: подготовка и проведение опроса традиционными методами (по телефону, лично по месту жительства) занимают несколько недель или даже месяцев;

– опросы через Интернет обходятся недорого. Не возникает затрат на оплату работы интервьюеров, распечатку анкет, телефонные звонки, рассылку писем почтой и т. д.;

– как правило, люди участвуют в опросах через Интернет анонимно. Поэтому проще получить ответы на чувствительные вопросы.

В опросе можно затронуть текущую ситуацию в области, в частности узнать, насколько граждане довольны:

– качеством социальной инфраструктуры или услуг;

– экологической обстановкой;

– состоянием объектов культуры, спортивных сооружений, мест отдыха;

– эффективностью деятельности органов власти и т.п.

С помощью интернет – опросов можно эффективно изучать темы, которые люди не всегда готовы обсуждать в обычном разговоре: коррупция в органах власти, наркотики, СПИД, контроль над рождаемостью, употребление алкоголя и т. д.

Можно взять за основу и опыт других регионов. Так, в Приморском крае создали портал «Голос 25» для оценки работы руководителей муниципальных образований. Посетителей спрашивают, удовлетворены ли они работой главы администрации, качеством оказываемых услуг ЖКХ, организацией транспортного обслуживания, качеством дорог. В результате опроса власти региона формируют рейтинг муниципальных образований[2].

В заключение отметим, что внедрение электронных ресурсов в деятельность органов государственной и муниципальной власти позволяет оптимизировать расходы, а также повысить активность граждан в управлении местными делами. Современные технологии позволят в перспективе создать принципиально новую систему открытого управления, построенную

[1] Официальный социологический портал Курской области. – URL:http://соцпортал46.рф (дата обращения: 21.02.2018).

[2] Власкина Е.Я. Как эффективно провести интернет – опрос населения // Практика муниципального управления. – 2016. – № 12. – С. 3.

на постоянном, непрерывном, прямом партнерском взаимодействии между местным сообществом и органами власти посредством электронных сервисов.

Библиография/References:

1. Власкина Е.Я. Как эффективно провести интернет – опрос населения // Практика муниципального управления. – 2016. – № 12. – С. 3 – 9.
2. Клюкина Т.В. Интерактивное управление городом // Практика муниципального управления. – 2015. – № 11. – С. 59 – 63.
3. Ковин В.С. Эстония: от электронного управления к «электронному гражданину» // Практика муниципального управления. – 2015. – №12. – С.64 – 69.
4. Пясецкая Е.Н. Информационно – коммуникационные процессы управления городом: опыт исследования // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – № 6 (36). – С. 148 – 154.
5. Пясецкая Е.Н. Электронное правительство как инструмент развития общественного участия граждан // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2017. – № 6 (19). – С. 11 – 14.
6. Тренды и статистика: Тенденции развития рынка облачных технологий 2015. – URL: https://habrahabr.ru/company/it – grad/blog/271635/ (дата обращения: 01.03.2018).
7. Курская Коренская ярмарка. – URL:http://kurskyarmarka.ru (дата обращения: 20.02.2018).
8. Официальный социологический портал Курской области. – URL:http://соцпортал46.рф (дата обращения: 21.02.2018).
9. Электронные услуги для граждан и бизнеса. – URL: http://minsvyaz.ru/ru/activity/directions/4/ (дата обращения: 28.02.2018).

1. Vlaskina, Ye.YA. (2016) Kak effektivno provesti internet – opros naseleniya [How to effectively conduct an Internet survey of the population] // Praktika munitsipal'nogo upravleniya [Practice of municipal government]. – № 12. – P. 3–9. (In Russ.)
2. Klyukina, T.V. (2015) Interaktivnoye upravleniye gorodom [Interactive management of the city] // Praktika munitsipal'nogo upravleniya [Practice of municipal government]. – № 11. – P. 59 – 63. (In Russ.)
3. Kovin, V.S. (2015) Estoniya: ot elektronnogo upravleniya k «elektronnomu grazhdaninu» [Estonia: from e-government to "e-citizen"] // Praktika munitsipal'nogo upravleniya [Practice of municipal government]. – № 12. – P. 64 – 69. (In Russ.)

4. Pyasetskaya, Ye.N. (2014) Informatsionno – kommunikatsionnyye protsessy upravleniya gorodom: opyt issledovaniya [Information and communication processes of city management: research experience] // Srednerusskiy vestnik obshchestvennykh nauk [Central Russian Journal of Social Sciences]. – № 6 (36). – P.148 – 154. (In Russ.)

5. Pyasetskaya, Ye.N. (2017) Elektronnoye pravitel'stvo kak instrument razvitiya obshchestvennogo uchastiya grazhdan [Electronic government as an instrument for the development of public participation of citizens] // Rossiyskaya nauka i obrazovaniye segodnya: problemy i perspektivy [Rossijskaâ nauka i obrazovanie segodnâ: problemy i perspektivy]. – № 6 (19). – P. 11 – 14. (In Russ.)

6. Trendy i statistika: Tendentsii razvitiya rynka oblachnykh tekhnologiy 2015 [Trends and statistics: Tendencies of the development of the cloud technology market 2015]. – URL: https://habrahabr.ru/company/it – grad/blog/271635/ (data obrashcheniya: 01.03.2018). (In Russ.)

7. Kurskaya Korenskaya yarmarka [The Kursk Korenskaya Fair]. – URL:http://kurskyarmarka.ru (data obrashcheniya: 20.02.2018). (In Russ.)

8. Ofitsial'nyy sotsiologicheskiy portal Kurskoy oblasti [Official sociological portal of the Kursk region]. – URL:http://sotsportal46.rf (data obrashcheniya: 21.02.2018). (In Russ.)

9. Elektronnyye uslugi dlya grazhdan i biznesa [Electronic services for citizens and businesses]. – URL: http://minsvyaz.ru/ru/activity/directions/4/ (data obrashcheniya: 28.02.2018). (In Russ.)