

Электронное правительство: миф или реальность?

Гутри Ирина Сергеевна

Московский Государственный Университет

Революционные изменения в области информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) привели к большим переменам в промышленности и секторе услуг во всем мире. Налицо снижение стоимости товаров и услуг, сокращение дистанции между производителями и конечными пользователями, повышение внимания поставщиков к нуждам потребителей. Проникая в различные сферы общественной жизни, ИКТ необратимо влияют на само общество, охватывая и такую важную область, как организация деятельности центральных и местных правительств и других ветвей государственной власти (например, законодательной и судебной). Работы в этом направлении ведутся на разных уровнях, начиная с национальных проектов, принятых в развитых странах, и заканчивая программой построения глобального информационного общества (ИО) стран “Большой восьмерки”.

В результате тотальной электризации объектов и субъектов современного общества в обиход прочно вошли новые термины, такие, как e-citizen (электронный гражданин), e-business (электронный бизнес) и e-government (электронное правительство), а формы электронной коммерции теперь включают не только наиболее часто упоминаемые схемы B2B (business-to-business) и B2C (business-to-customer), но также B2G (business-to-government), C2G (citizen-to-government), не говоря уже о G2G (government-to-government) и C2C (citizen-to-citizen), т. е. охватывают сферу бизнес-отношений государства с гражданами и предприятиями и госорганов между собой.

Работы по созданию электронных правительств в передовых странах, в первую очередь в США и Сингапуре, проводятся под лозунгом большей открытости и подотчетности правительств гражданам. Электризация, скажем, выплаты электронными гражданами налогов является лишь технологической и совершенно неглавной задачей в этом движении. Подотчетность, в свою очередь, не сводится лишь к предоставлению какой-то нужной электронным гражданам информации, а обеспечивается открытой спецификацией комплексов показателей работы конкретных госорганов и созданием доступных населению средств мониторинга этих показателей.

Построение такой системы позволит электронным гражданам самостоятельно судить об эффективности работы правительственных учреждений, а не полагаться только на заявления их руководителей или вышестоящих лиц и на сообщения СМИ. Несомненное лидерство США и Сингапура в области формирования национального информационного общества обусловлено тем, что федеральные власти отчетливо сознают доминирующую роль информационных и телекоммуникационных технологий в развитии своей экономики и повышении ее конкурентоспособности на мировом рынке.

Анализ общих принципов стратегии правительства США и Сингапура в области ИКТ позволяет утверждать, что правительство:

- заинтересовано в обеспечении больших удобств для граждан во взаимоотношениях с госучреждениями;
- принимает на себя роль лидера в электронизации экономики, в том числе в стимулировании развития электронной коммерции;
- реорганизует свою работу в рамках национальной инициативы по усилению контроля за своей деятельностью со стороны граждан.

В настоящее время не существует простой бизнес-модели правительства. Имеется лишь набор общих требований, выполнения которых граждане и бизнес, предоставляющие услуги и использующие их, вправе ожидать от правительства информационного века. Различные категории потребителей объединяет единое стремление получить более эффективные средства доступа к информации с тем, чтобы уменьшить стоимость транзакций как для себя, так и для своих партнеров, сделать взаимодействие с госорганами более простым, быстрым и комфортным. Особое место занимает проблема сотрудничества правительства с гражданами, поскольку быстрое снижение стоимости коммуникаций и вычислений создает хорошие предпосылки для трансформирования условий жизни большинства населения. Чтобы новый сервис на базе современных технологий отвечал предъявляемым к нему требованиям, необходимо:

- обеспечить доступность услуг там, где в них есть необходимость, и тогда, когда в них нуждаются;
- использовать для предоставления услуг широкий спектр медиа-средств, включая центры вызовов (call center) и онлайн-системы;

- сегментировать рынок с учетом специфических потребностей различных групп населения;
- обеспечить обратную связь по содержанию (контенту) и качеству предоставляемых услуг;
- предусмотреть группирование услуг в зависимости от их ориентации на те или иные случаи жизни;
- организовать разносторонний анализ информации по различным моделям использования услуг;
- привлечь пользователей к перепроектированию и модернизации услуг.

Электронные правительства некоторых стран:

1. Сингапур: <http://eCitizen.gov.sg/>
2. США: <http://www.firstgov.gov/>
3. Россия: <http://www.russia-gateway.ru/>
4. Великобритания: <http://www.ukonline.gov.uk/>
5. Канада: <http://www.canada.gc.ca/>
6. Австралия: <http://www.centrelink.gov.au/>