

ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА: ОПЫТ ЛИДЕРОВ

Гутри И.С.

Стабилизация трансформационных процессов в России, рост основных макропоказателей, развитие информационных технологий и электронной коммерции актуализируют в теории и практике вопросы, связанные с разработкой концепции вхождения нашей страны в эпоху постиндустриального общества. Ядром этого типа экономической системы является информационная экономика (ИЭ), базирующаяся на принципиально новых экономических законах и тенденциях. Основным производительным фактором в новой экономической системе выступает информация, которая служит критерием оптимизации поведенческих стратегий субъектов информационной экономики.

Коммуникации, а в их числе система Интернет, выступают своеобразными инфраструктурными элементами, связующими компонентами структуры информационной экономики. Развитие коммуникационных систем в современной России обуславливает ее вхождение в эру Сетевого интеллекта. Это – позитивная среда для развития экономики, и задача сводится не только к объединению в сеть технологий, но и к объединению в сети людей посредством технологий. И речь идет не только о развитии экономических отношений по поводу производства, распределения, обмена и потребления благ, но и о том, что в этих условиях формируется целая матрица социально-экономических отношений, охватывающих все сферы жизнедеятельности информационного общества (ИО).

В целях упорядочения отношений субъектов ИО и ИЭ необходим объективно существующий институт, который бы обеспечивал условия существования ИЭ. Таким институтом в настоящее время выступает электронное правительство (ЭП). С появлением данного института в системе отношений ИЭ в составе ее субъектов произошли изменения. Эти изменения связаны как с появлением новых субъектов, так и с возникновением новых схем электронного бизнеса (ЭБ). Так, субъектами ИЭ являются 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 электронной коммерции (ЭК) 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 государственных органов между собой.

Существуют страны, в которых в настоящее время осуществляются попытки формирования ЭП. К ним, прежде всего, относятся США и Сингапур. В работе по реализации концепции ЭП в этих странах весьма заинтересованы органы верховной власти и местного самоуправления, а кампании по созданию ЭП проводятся под лозунгом большей открытости и подотчетности правительств гражданам. Построение такой системы позволит гражданам самостоятельно судить об эффективности работы правительственных учреждений, а не полагаться только на заявления их руководителей или вышестоящих лиц и на сообщения СМИ.

При наличии объективных показателей работы госучреждения, в жизнедеятельности которого, как и любой коммерческой фирмы, можно выделить свою цепочку продуктивных

и вспомогательных (иначе, обеспечивающих) бизнес-процессов, появляется возможность оценить организацию этих процессов в целом и каждого в отдельности. Это позволяет проводить в учреждениях реинжиниринг внутренних бизнес-процессов с применением отработанных и широко используемых коммерческими предприятиями методик и инструментов, а также внедрять передовой опыт реализации бизнес-процессов и их тестирования.

Вообще говоря, нужно отличать правительство, снабженное электронным интерфейсом (онлайновое правительство, government on-line, GOL) от электронного правительства. Основное различие между этими понятиями примерно такое же, как между электронной коммерцией и электронным бизнесом. Электронное правительство всегда связано с электронными гражданами через онлайн-интерфейс. Но не всегда онлайн-правительство является электронным правительством. Последнее требует более глубокой перестройки традиционных форм деятельности.

Компания Accenture выделяет несколько этапов внедрения e-government.

1. Публикация статистической информации, создание онлайн-представительств различных правительственных структур.
2. Интерактивы – на этом этапе у пользователя появляется возможность “взаимодействия” с системой.
3. Сайт начинает использоваться как инструмент для выполнения каких-то определенных действий, например, в некоторых странах через Интернет можно выполнять коммунальные платежи, приобретать лицензии.
4. Интеграция – web-представительство становится не дополнительным способом получения информации или каких-либо транзакций, а отдельным работающим механизмом¹.

Так, из 22 изученных в процессе исследований этой компанией стран, самыми развитыми системами электронных правительств (e-government) обладают Сингапур, США и Канада. Согласно предложенной Accenture классификации, они попадают в класс “Инновационных Лидеров”. Однако даже у “лидеров” развитие e-government находится менее чем на половине пути от формирования вполне зрелого представительства. К следующей категории – “Последователей” (или “группе высоких ожиданий”) - были отнесены такие страны как Норвегия, Австралия, Финляндия, Нидерланды и Великобритания, правительства которых также располагают значительным количеством и приемлемым уровнем электронных сервисов. Третья категория – “Ученики” (или “группа умеренного роста”) - включила в себя Новую Зеландию, Гон-Конг, Францию, Испанию, Ирландию, Португалию, Германию и Бельгию. Работу электронных правительств этих стран можно назвать удовлетворительной, однако, здесь имеется ряд существенных недоработок. На самом низком уровне интеграции правительства и сети Интернет (“группа создания основ”) находятся такие страны как Япония, Бразилия, Малайзия, страны Южной Америки, Италия и Мексика, или так называемые “Строители”, имеющие лишь незначительное количество онлайн-сервисов. Говорить о вхождении российского правительства в онлайн-пространство пока не приходится, однако уже многие Министерства нашей страны в настоящее время работают над созданием собственных интернет-представительств.

¹По материалам исследовательской группы Accenture <http://www.accenture.com/>

В развитых странах считают, что правительства служат гражданам, обслуживают их и подотчетны им. 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 государственными органами 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.

Эта программа исходит из того, что трансформация традиционных форм взаимодействия правительства и граждан в цифровую форму не должна стать причиной социального неравенства. Правительство принимает на себя обязательство по уменьшению “цифрового расслоения” общества. Для этого оно проводит целенаправленную политику в области повышения компьютерной грамотности, создания центров обучения и улучшения условий для роста квалификации персонала в области ИТ. Преодоление цифрового барьера, однако, предусматривает не только повышение электронной квалификации населения и решение проблемы доступа к информации. Некоторые граждане не хотят или не имеют возможности стать прямыми пользователями новых технологий, но рассматриваемая стратегия учитывает и эту категорию населения. Новые технологии позволяют улучшить поддержку личных и телефонных транзакций наряду с организацией интерактивного взаимодействия граждан.

Для органов государственного управления основной целью станет освобождение служащих от выполнения рутинных процедур при интерактивных взаимодействиях с населением и обеспечение служащих необходимыми знаниями и оборудованием для успешного выполнения функций промежуточного звена между правительством и гражданами.

Учитывая, что модели построения электронных правительств в Сингапуре и США различаются по целому ряду ключевых признаков, представляется целесообразным охарактеризовать особенности этих моделей отдельно.

Модель электронного правительства Сингапура. Правительство Сингапура осознает, что в долгосрочной перспективе страна не сможет конкурировать с более крупными странами, которые располагают большим количеством природных ресурсов, и в которых стоимость производства более низкая. Поэтому в долгосрочном плане Сингапур стремится к созданию наукоемкой экономики (НЭ). В современной экономике доля физической массы в стоимости продукта постоянно уменьшается. Наукоемкая экономика основывается на активах, не имеющих материальной формы, которые выражаются в услугах и мерах, направленных на создание продукции с высокой добавленной стоимостью, в которую вложено дешевое сырье и дорогие знания. Цена будет отражать вложенные в создание продукта знания. Для создания наукоемкой экономики, Сингапур привлекает талантливых людей, новаторские идеи и венчурный капитал.

Сингапур выступил с идеей создания Азиатского Пояса Информационных Технологий, который связал бы основные страны региона и обеспечил бы принятие общих правил и законов, регулирующих электронную торговлю. Что касается АСЕАН, то в рамках этой организации, в 1999 году была создана Информационная Инфраструктура АСЕАН, а затем, в 2000 ГОДУ - e-АСЕАН.

Согласно стратегии создания наукоемкой экономики Сингапура Линды Лоу² в условиях новой экономики (наукоемкой), покупатели стремятся к приобретению продукта, представляющего собой “воплощенные знания”, т.е. такого продукта, который является концентрированными знаниями, заключенными в физическую оболочку. Примером могут служить портативные компьютеры или мобильные телефоны. Новая экономика включает не только информационные технологии, но и новые отрасли производства, такие как лекарства нового поколения, новые виды энергии, вычислительные услуги, авиакосмическую промышленность, индустрию развлечений, финансы, логистику и другие сферы. Новая экономика концентрируется вокруг исследовательских институтов и университетов, где сосредоточены кадры, работающие в области наукоемкой экономики. Наукоемкая экономика отличается ростом количества патентов, увеличением армии ученых-инженеров и исследователей, наличием предпринимателей, готовых идти на риск и вкладывать деньги в новые предприятия, непрерывным образованием и переподготовкой. Лишь в этих условиях отлично подготовленная рабочая сила остается основным фактором, привлекающим в Сингапур иностранных инвесторов и транснациональные корпорации, поскольку развитие информационных и коммуникационных технологий ослабило преимущества, которые давало стране ее стратегическое месторасположение. Одним из четких показателей информатизации сингапурской экономики является увеличение количества специалистов, работающих в сфере информации, с 28% в 1970 году до 34% в 1980 году и 53% в 1990 году. Данные показатели свидетельствуют о том, что Сингапур сосредоточен на развитии наукоемкой экономики, так как размер страны и отсутствие природных ресурсов не оставляют ему другого выбора.

² Low L. Singapore's Strategies and Policies for the Knowledge-Based Economy. Singapore: National University of Singapore, 2001.

В октябре 1999 года премьер-министр Го Чок Тонг, говоря об инициативе построения наукоемкой экономики, отметил, что она необходима для активного привлечения в Сингапур компаний, строящих свою деятельность на применении творческого подхода и знаний³.

В целях поощрения новаторства, правительство Сингапура создает национальную научно-исследовательскую и опытно-конструкторскую инфраструктуру, защищает право интеллектуальной собственности, и создает благоприятные условия для развития электронной коммерции, направляя средства на поощрение новаторства, и устраняя бюрократические препятствия. Кроме того, правительство Сингапура также приватизировало правительственные отделы. Это было сделано с целью повышения их гибкости и скорости реагирования на происходящие на рынке процессы. Правительство уже создало необходимые для ведения электронной коммерции юридическую систему и регулирующие механизмы, куда входят процессы засвидетельствования подлинности, защиты интеллектуальной собственности, выработки основных положений договоров, решение споров и обеспечение конфиденциальности.

Основным приоритетом Сингапура является интеграция разрозненных правительственных систем в единый портал предоставления правительственных услуг. Услуги, предоставляемые ранее различными Министерствами и ведомствами правительства Сингапура, теперь предоставляются в рамках программы “Электронное правительство” на едином веб-сайте правительства⁴. Преимущества унификации и электронизации правительства Сингапура отражены в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества электронизации деятельности правительства⁵

Взаимодействие государственных органов с гражданами	
Налогообложение, информирование, здравоохранение, образование	Расширение возможностей выбора каналов, комфортность, снижение стоимости транзакций, повышение персональной ответственности сервиса, повышение осведомленности населения об услугах и политике правительственных органов, повышение уровня демократии и открытости общества
Взаимодействие государственных органов с бизнесом	
Поддержка программ развития, регулирование, налогообложение	Ускорение взаимодействия, уменьшение стоимости транзакций, снижение бремени регулирования
Взаимодействие государственных органов с поставщиками	
Электронное снабжение	Снижение стоимости транзакций, улучшение управления запасами
Взаимодействие государственных органов между собой	
Коммуникации между департаментами и агентствами, между центральными и местными правительствами, между отдельными политиками	Повышение достоверности данных и эффективности их применения, уменьшения стоимости транзакций, улучшения использования баз знаний, совершенствование государственного устройства

³ Hong M. Re-inventing Singapore: Essays by Mr. Mark Hong, Singapore Ambassador to Russia and Ukraine. September, 2001. p. 251.

⁴ Электронное правительство Сингапура: <http://www.egov.gov.sg/>

⁵ E-Commerce and Development Report 2001. United Nations Conference on Trade and Development. United Nations: New York and Geneva, 2001. <http://www.unctad.org/ecommerce/>

Развитие информационных национальных и правительственных систем Сингапура проходило в пять логических и взаимосвязанных этапов.

Первый этап: План национальной компьютеризации (1980-1985). В 1980 году Комитет Национальной Компьютеризации (КНК) Сингапура, управляемый Кабинетом Министров, сформулировал пятилетний План национальной компьютеризации. Акцент делался на трех основных сферах: Программа Компьютеризации Государственных Служащих была принята в целях компьютеризации и электронизации основных функций каждого министерства; помощь развитию и росту локальной ИТ индустрии; развитие общего фонда квалифицированных кадров для удовлетворения будущих нужд ИТ индустрии.

КНК также способствовал формированию Национального Компьютерного Совета (НКС) для достижения Плана национальной компьютеризации, который включал в себя развитие Программы Компьютеризации Государственных Служащих.

Второй этап: Национальный ИТ план (1986-1991). Успех плана национальной компьютеризации повлек за собой создание еще одного пятилетнего плана развития в 1986 году. Национальный ИТ план подчеркивал важность программы компьютеризации государственных служащих, обогащая ее введением сетевых технологий, интегрируя вычислительную технику и средства связи и коммуникации, и обеспечивая быстрый и эффективный комплекс услуг.

Также в этот период был обеспечен доступ частных организаций к значительному количеству правительственных систем через электронный обмен данными (Electronic Data Interchange – EDI), включая такие системы как: Торговая система TradeNet – для сообщества организаций по торговле, перевозке и экспедированию грузов; Юридическая система LawNet – для правового сообщества; Медицинская система MediNet – для компаний, предоставляющих услуги по здравоохранению.

Третий этап: ИТ2000 (1992-1999). План ИТ2000 начал осуществляться в 1992 году и был нацелен на трансформацию Сингапура в “Островок Информации” (“Intelligent Island”), где информационные технологии (ИТ) пронизывают каждый сектор и сферу экономической и социальной активности. Также намечалось осуществление программы универсального доступа каждого гражданина Сингапура к ИТ в любое время и в любом месте. Конечной целью плана ИТ2000 было преобразование Сингапура в экономически более конкурентную страну.

Одним из основных достижений Сингапура во время осуществления этого плана стало создание национальной информационной инфраструктуры и создание первой в мире национальной широкополосной сети (т.е. сети, в которой данные передаются путем модуляции аналоговых сигналов, полоса пропускания среды передачи разбивается на несколько интервалов (полос), каждый из которых служит каналом связи; это позволяет одновременно передавать телепрограммы, речь, двоичные данные и т.п. по одной физической среде) Сингапур ОДИН (Единая Сеть для Каждого – Singapore ONE – One Network for Everyone), которая охватывала практически каждое домашнее хозяйство в стране, все школы, и многие общественные и частные институты. Приложения сети Сингапур ОДИН широко используются – от онлайн-банковских услуг до получения видео- и музыкальных файлов.

Согласно программе ИТ2000, информационные технологии и коммуникации были разделены на специфические приложения для обслуживания различных групп

пользователей. Так, например, национальная цифровая система библиотек соединяет каталоги и ресурсы всех основных библиотек, а пропуск иммигрантов в страну через основные таможенные пункты осуществляется с помощью автоматических смарт-карт. Безусловным достижением Сингапура во время осуществления плана ИТ2000 стало и то, что Сингапур был признан одной из стран с наиболее высоким уровнем компьютеризации и Интернет-грамотности. В Сингапуре успех плана ИТ2000 приписывается совместным усилиям правительственных агентств, частных компаний, образовательных учреждений, исследовательских институтов, а также гражданских и волонтерских организаций.

Четвертый этап: Инфокомм21 (2000 – 2001). Глобализация бизнеса, либерализация рынков, развитие электронной коммерции и электронного бизнеса, распространение Интернет, оптоволоконных сетей и беспроводных соединений, а также конвергенция ИТ, телекоммуникаций и радиовещания привели к смене парадигмы, что, в свою очередь, поставило Правительство Сингапура перед необходимостью пересмотра технологических стратегий и повлекло за собой создание Инфокомм21 – нового плана “Информационные и Коммуникационные технологии 21 века”. Новым предписанным законом органом управления планом Инфокомм 21 стало IDA (Infocomm Development Authority of Singapore), т.е. Агентство по развитию ИКТ Сингапура, которое было сформировано при слиянии NCB и TAS (Telecommunications Authority of Singapore).

Одной из стратегических целей Инфокомм 21 стало предоставление возможности государственному сектору использования ИКТ для того, чтобы лучше служить гражданам Сингапура. Для достижения этой цели был развит “План Действий Электронного Правительства”.

Пятый этап: Электронное правительство (2000 – настоящее время). Значительное количество правительственных услуг в Сингапуре сегодня доступны через онлайн-системы, некоторые из них предоставляются через программу Сингапур ОДИН. Правительством поощряется доступ граждан к услугам электронного правительства с домашних или рабочих компьютеров в любое удобное для граждан время. Одной из главных программ электронного правительства является “Электронный гражданин” (e-Citizen), которая предоставляет пакет интегрированных услуг, ранее предоставляемых различными правительственными ведомствами.

Структура электронного правительства в Сингапуре. Министерство Финансов Сингапура владеет всей центральной инфраструктурой ИКТ и также является органом государственного управления, имеющим право утверждать решения по поводу финансирования любых проектов в сфере ИКТ для большинства органов государственного управления (кроме тех, которые являются самофинансируемыми). IDA (Infocomm Development Authority of Singapore), т.е. Агентство по развитию ИКТ Сингапура, является старшим помощником по технологиям и старшим помощником по информации правительства Сингапура. Основными функциями данного агентства являются:

- обеспечение технической поддержки и рекомендаций Министерству Финансов – владельцу центральной инфраструктуры;
- предоставление услуг в сфере ИКТ;
- определение направления развития ИКТ, стандартов и процедур;
- определение стратегических целей для всех отраслей ИКТ;
- управление центральной инфраструктурой ИКТ;

- проектирование центральных законодательных инициатив в сфере ИКТ.

Секретари Министерств и директора-распорядители предписанных законом органов управления являются ответственными за инфраструктуру ИКТ и услуг, предоставляемых в этой сфере, в рамках этих организаций. Их основными функциями являются следующие:

- установление стратегического направления развития ИКТ в целом;
- формулировка видения организации в сфере применения ИТ;
- соотношение установок, стандартов, проектов, систем и инфраструктуры с видением, нуждами и приоритетами организаций и центральных органов власти;
- обеспечение лидерства в планировании и установлении приоритетов законодательных инициатив в сфере ИТ;
- установление контроля за тем, чтобы надлежащее внимание управленцев, человеческие ресурсы и денежные ресурсы были предоставлены в достаточном количестве для проведения инициатив в сфере ИКТ.

Общие принципы стратегии Сингапура в области ИКТ и электронизации правительства. В рамках единой стратегии Сингапура в области ИКТ и электронизации правительства основными принципами правительства являются:

1. оказание услуг гражданам;
2. оказание услуг предприятиям и организациям;
3. оказание услуг государственным служащим.

Оказание услуг гражданам. Изменения в технологиях и наступление эры Интернета изменили ожидания граждан по поводу действий правительства страны, поэтому правительство Сингапура стремится обеспечить электронизацию различных органов власти, комитетов и агентств и предоставить им возможность оказывать услуги гражданам и предприятиям в режиме он-лайн. Одним из главных мотивов здесь выступает сокращение бюрократического аппарата правительства, снижение коррумпированности государственных органов управления. Целью правительства Сингапура является построение “Соединенного Правительства” (“Connected Government”), где услуги являются легкодоступными, интегрированными и своевременными.

Гражданам Сингапура предоставляется возможность использования удобств более быстрого, более простого и более дешевого получения услуг, предоставляемых Электронным правительством Сингапура. В настоящее время, более 680 стандартных правительственных услуг для граждан, предоставляемых различными правительственными агентами, доступны в режиме он-лайн. Портал “Правительство-Гражданину” (Government-to-Citizen portal) и программа “Электронный гражданин” (eCitizen) сейчас предоставляют 60 интегрированных пакетов услуг и 200 электронных услуг в рамках портала eCitizen⁶.

Портал “Электронный гражданин” является виртуальным центром оказания правительственных услуг населению, который предоставляет интегрированную информацию и услуги всех правительственных агентств. Законодательная инициатива “Электронный гражданин” выдвигает требование межведомственной работы по интеграции информации, процессов и систем всем правительственным агентствам.

⁶ Официальные данные правительственного портала Сингапура “Электронный гражданин”:
<http://www.ecitizen.gov.sg/>

В настоящее время в режиме он-лайн граждане Сингапура могут предоставлять налоговые декларации, проверять и управлять балансом своего центрального правительственного пенсионного и сберегательного счета, обращаться в правительственные органы с заявлением о предоставлении квартиры, оплачивать коммунальные платежи, и т.д. Это лишь некоторые примеры услуг, предоставляемых правительством в рамках портала “Электронный гражданин”. Все услуги разделены на 14 основных деловых центров, которые обслуживают различные сферы жизни – Бизнес, Оборона, Образование, Выборы, Занятость, Семья, Здоровье, Обеспечение жильем, Библиотеки, Досуг, Безопасность, Спорт, Транспорт, Путешествия.

Оказание услуг предприятиям и организациям. Компании, использующие электронные услуги для взаимодействия с правительственными органами, получают более быстрые ответы на свои запросы, и другие удобства. Главной особенностью предоставления правительственных услуг компаниям является то, что воспользоваться ими могут как крупные, так и средние и малые предприятия. Использование электронных услуг правительства способствует более плодотворному сотрудничеству компаний и правительства, агрегируя и интегрируя существенные услуги. Это позволяет повысить производительность, эффективность, гибкость компаний через упрощение процедур и обеспечения ускоренного оборота запросов. Еще одним важным преимуществом использования он-лайн-услуг правительства компаниями является первоочередное обслуживание.

Одной из важнейших правительственных инициатив в этой области является создание электронного интегрированного центра государственных закупок GeBiz (Government Electronic Business – Правительственный Электронный Бизнес), где поставщики и выступающие на торгах покупатели тендеров Департамента Государственных Сборов могут открыто взаимодействовать с государственной службой Сингапура по поводу закупок и будущих тендеров. В настоящее время это позволяет правительству выпускать заказы на поставку в электронном виде и получать счета-фактуры от поставщиков. К 2002 году количество пользователей данного портала превысило 3600, а общий ежегодный объем сделок составил 128 миллионов сингапурских долларов⁷. В ближайшем будущем планируется включение других типов электронного бизнеса “Правительство-Бизнесу” в данную программу.

Оказание услуг государственным служащим. По мнению правительства Сингапура, в современном цифровом обществе является уместной трансформация органов государственной службы в целях предоставления государственным служащим возможности получения современных навыков в сфере ИКТ. Прогрессивное электронное правительство стремится к изменениям, которые в долгосрочном периоде облегчат работу государственных служащих путем упрощения задач и процедур предоставления услуг населению и компаниям. Данная сфера отношений, характеризующаяся как “Правительство-Служащим” (G2E, Government-to-Employees), включает в себя следующие инициативы:

- Процессы ре-инжиниринга и политика пересмотра. Все правила должны быть пересмотрены в целях удостоверения и гарантирования их существенности и применимости;

⁷ Официальные данные правительственного портала Сингапура GeBiz: <http://www.gebiz.gov.sg/>

- Ориентация на знания. Общественный сектор Сингапура нуждается в построении культуры совместного изучения проблем и обмена знаниями;
- Образование в сфере ИКТ. Программы обучения в сфере ИКТ для государственных служащих должны распространяться не только на сферу ИТ-грамотности и возможности применения полученных знаний, но и на фокусирование на максимизации возможностей государственного служащего путем использования ИКТ⁸.

Стратегические цели развития ЭП Сингапура. Можно выделить пять основных стратегических целей развития электронного правительства в Сингапуре.

1. Перестроить Правительство в цифровой экономике.
2. Доставлять интегрированные электронные услуги.
3. Быть упреждающим и отзывчивым правительством.
4. Использовать информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) для открытия новых возможностей.
5. Быть инноваторами с помощью ИКТ.

Для реализации целей развития электронного правительства Сингапура был разработан “План действий правительства” после многосторонних консультаций и переговоров на всех уровнях государственного управления. Этот план включает в себя стратегические цели и стратегические программы электронного правительства. Всего на данный момент определено шесть стратегических программ достижения вышеперечисленных стратегических целей Сингапура:

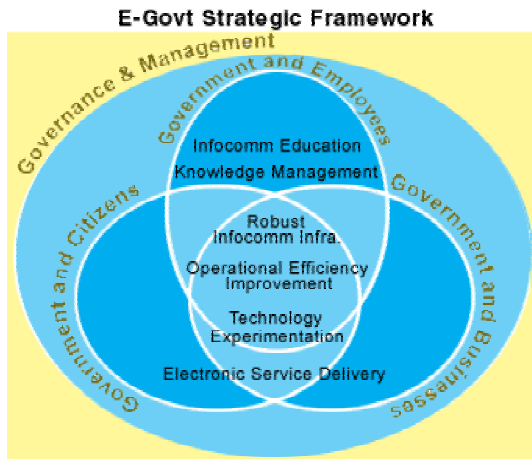
1. Основанная на знаниях рабочая среда: государственные служащие на всех уровнях должны быть ИТ-грамотны и использовать преимущества ИКТ для улучшения рабочих процессов, доставки услуг и работы в команде.
2. Электронная доставка услуг: все правительственные услуги, которые технически могут быть оказаны в электронном виде, или для улучшения качества которых могут быть использованы электронные каналы, должны быть оказаны соответственно.
3. Технологические эксперименты: они будут способствовать более быстрому приспособлению государственных органов к быстро изменяющимся техническим условиям, и снизят вероятность крупных инвестиций в неверные решения.
4. Улучшение оперативной эффективности: компьютерное оборудование должно быть современным.
5. Адаптирующаяся, но крепкая ИТ-инфраструктура: быстрая конвергенция телекоммуникаций, радио-технологий, и информационных технологий открыла возможности для сетевого правительства с более низкими издержками. Продуманная, хорошо разработанная, надежная и расширяемая инфраструктура является необходимым элементом для поддержки инициатив электронного правительства.
6. Образование в сфере ИКТ: образовательные программы в сфере ИКТ дают знания не только в изучении компьютерных систем и приложений, но и в использовании ИКТ для улучшения рабочих процессов и доставки правительственных услуг.

В рамках плана развития электронного правительства Сингапура была также разработана стратегическая структура электронного правительства в целях выравнивания всех правительственных агентств с видением электронного правительства. Стратегическая

⁸ Правительственный портал Сингапура “Государственные служащие”: <http://www.gov.sg/ps21/>

структура основывается на 3 основных типах отношений: “Правительство-Гражданам”, (Government-to-Citizens, G2C), “Правительство-Бизнесу” (Government-to-Business, G2B) и “Правительство-Служащим” (Government-to-Employees, G2E), что отражено на схеме 1.

Схема 1 – Стратегическая структура Электронного Правительства Сингапура (E-government strategic Framework)⁹.



Компоненты G2B и G2C сконцентрированы вокруг общественности (граждане и компании). Во всех правительственных программах Сингапура фокусирование внимания на нуждах конечного потребителя правительственных услуг является неотъемлемым элементом. Для успешности избранной политики в оказании правительственных услуг, в данной структуре акцент также делается на государственных служащих.

В то же время, план развития электронного правительства Сингапура требует значительной координации на всех уровнях государственного управления.

Модель электронного правительства США. Следует отметить, что в настоящее время более 60% всех американских пользователей сети Интернет взаимодействуют с правительственными сайтами и в целом поддерживают планы дальнейшего развития электронного сервиса и перехода к электронному правительству. Огромная популярность сети Интернет и большие объемы инвестиций со стороны федеральной власти в этот проект - \$48 млрд. в 2002 году и \$52 млрд. в 2003 году - создают благоприятные возможности для его успешного выполнения¹⁰. По мере того, как будет накапливаться опыт взаимодействия граждан со своим правительством и повышаться качество обслуживания их потребностей, электронное правительство будет существенно экономить денежные средства налогоплательщиков и бизнесменов. В соответствии с запиской президента США был разработан и представлен в федеральное правительство документ “Стратегия электронного правительства (E-Government Strategy)”.

Анализ общих принципов стратегии правительства США в области ИКТ позволяет утверждать, что правительство: заинтересовано в обеспечении больших удобств для граждан во взаимоотношениях с государственными учреждениями; принимает на себя роль лидера в

⁹ Официальный портал Электронного Правительства Сингапура: <http://www.egov.gov.sg/>

¹⁰ Дрожинов В.И., Потапов А.Е. Стратегия формирования электронного правительства в США // В2В. – 2002. – Июль (№ 1). – С. 13.

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 особое внимание федеральное правительство США уделяет:

- электронной торговле между государственными организациями и министерствами, конкурсным электронным торгам на поставки товаров и услуг для удовлетворения государственных нужд;
- доступу населения к правительственной и административной информации; использованию смарт-карт, в том числе в федеральном правительстве;
- решению различного рода задач, в частности получению официальных документов через правительственные Web-сайты, оплате налогов, предоставлению статистической информации о работе государственного аппарата населению и др.;
- применению ИКТ в медицине и здравоохранении.

Разрабатываемая правительственная стратегия предусматривает развитие и использование всех электронных видов сервиса. Это означает, что услуги могут предоставляться через Интернет, мобильную связь, цифровое телевидение, центры обслуживания вызовов. В то же время электронный сервис не предполагает исключение персонального контакта. Определенную озабоченность вызывает проблема удовлетворения специфических и индивидуальных потребностей людей, а потому предусматривается создание бизнес-порталов для малых и средних предприятий и персонифицированных домашних страниц для отдельных граждан. Новые возможности ведения бизнеса будут изменять взаимоотношения между гражданами и правительством. В то же время важно гарантировать защиту персональных данных и информационных систем, чтобы добиться доверия к ним со стороны населения.

Стратегия развития e-government в США нацелена на повышение эффективности работы федерального правительства такими способами, как:

- упрощение информационного сервиса;
- исключение дублирующих друг друга и избыточных уровней правительственного управления;
- облегчение поиска информации и получения услуг от федерального правительства для граждан, предпринимателей, правительственных и федеральных служащих;
- нацеленность правительственных структур на быстрое удовлетворение потребностей граждан;
- упрощение бизнес-процессов в правительственных агентствах и сокращение излишних затрат за счет интеграции и устранения избыточных или дублирующих друг друга систем;
- создание условий для претворения в жизнь других инициатив федерального правительства по повышению эффективности его деятельности.

В американской электронной стратегии развития e-government выделено четыре группы проблем, которые до настоящего момента не позволяли кардинально повысить результативность работы правительства:

1. в федеральных агентствах информационные технологии используются в основном для внутренних потребностей, поэтому процесс внедрения новых более эффективных технологий, отвечающих потребностям граждан, сильно заторможен;

2. правительственные агентства используют информационные технологии для автоматизации существующих процессов вместо того, чтобы искать новые более производительные решения, как это делается в коммерческом секторе и, в первую очередь, в электронном бизнесе;
3. в большинстве случаев агентства приобретают информационные системы, исходя исключительно из собственных внутренних задач, и такие системы оказываются несовместимыми с аналогичными системами в других агентствах, что создает трудности для граждан, бизнес-структур и органов власти при поиске или получении необходимой им информации;
4. повсюду заметно сопротивление инновациям и вообще любым изменениям, в первую очередь в сфере бюджетных процессов и в организации деятельности федеральных агентств¹¹.

Приступая к практической реализации стратегии развития e-government, американские власти намерены сделать следующие первоочередные шаги:

- использовать Интернет для предоставления услуг в таких областях, как пенсионное обеспечение, рекреационные услуги и предоставление материалов для образования и обучения граждан;
- расширить совместное использование правительственной и общественной информации и там, где это возможно и целесообразно, интегрировать федеральные, региональные и местные данные;
- сократить накладные расходы и излишние затраты для бизнес-структур за счет введения рациональных процессов, позволяющих формировать консолидированные данные;
- использовать среди правительственных служащих опыт по сокращению операционных расходов, накопленный коммерческими организациями, для улучшения результативности работы, в первую очередь в таких областях, как финансы, человеческие ресурсы и снабжение;
- выработать показатели оценки качества и проводить регулярный мониторинг деятельности правительства.

Основные причины стимулирования развития электронного правительства в США и препятствия на пути его развития. Правительство США выделяет 5 основных причин стимулирования развития электронного правительства¹²:

1. Доступность правительства.
2. Простота.
3. “Прозрачность”, открытость правительства.
4. Трассируемость правительства.
5. Экономическая эффективность электронного правительства.

Под доступностью правительства понимается как географическая (доступ к правительственным услугам из дома, библиотеки, офиса и т.д.), так и временная (доступ в течение 24 часов в любое время, удобное для потребителя информации) доступность.

Упрощенная и интегрированная архитектура электронного правительства США позволяет сократить сложность правительственных услуг. Поэтому административный

¹¹ Аналитический отчет Центра компетенции по электронному правительству при Американской торговой палате в России <http://www.e-govcompetence.ru/>

¹² Электронное правительство США: <http://firstgov.gov/>

портал электронного правительства США, по сути, является систематическим каталогом, в котором все правительственные услуги классифицированы и разделены на 3 группы: услуги для граждан, услуги для компаний и услуги для государственных служащих.

По своей сущности, Интернет-услуги правительства не являются более “прозрачными” или открытыми, чем обычные. Однако, тот факт, что доступ к он-лайнным услугам государственных служб возможен в любое время суток и с любого компьютера, а также наличие специальных поисковых систем и взаимоувязанных баз данных на правительственных порталах, делает электронное правительство намного более открытым, чем реальное. Вопрос открытости электронного правительства особенно важен в США, так как очень тесно связан с правом на получение информации, которая должна находиться в свободном доступе для всех граждан, согласно Конституции США. Электронное правительство предоставляет все к доступу в он-лайнном режиме все документы, законопроекты, соглашения, законы, кодексы и т.д., разрабатываемые правительством. Это обеспечивает юридическую открытость правительства. Политическая открытость обеспечивается через Интернет благодаря тому, что, используя современные технологии, юридические и физические лица могут использовать Интернет как своеобразное “виртуальное место встреч” для интерактивного общения с органами государственного управления. Также очень важна научная открытость электронного правительства. Под ней подразумевается возможность доступа публики к конкретным правительственным данным, исследованиям и разработкам через организованную и систематизированную публикацию этих данных на правительственном портале.

Под трассируемостью понимается открытость во времени. Это форма управления знаниями или постоянная консолидация знаний.

Общая сумма, которую тратит федеральное правительство США в год на информационные технологии, составляет примерно 43 млрд. долл., что почти вдвое превышает бюджет России. Из этой суммы 2,2 млрд. долл. относится к тому, что в мировой практике называется “электронным правительством”¹³. Для оправдания таких колоссальных инвестиций, государственное управление должно отчетливо показать, как эти капиталовложения в развитие электронного правительства снизят издержки и улучшат качество оказываемых государственных услуг. Наглядными примерами эффективности электронного правительства в США могут служить, например, сокращение офисов по регистрации автомобилей в 25 раз (при увеличении объема транзакций), экономия на печати и обработке различных форм и документов, экономия на почтовых марках, сокращение среднего времени обработки налоговых деклараций на 5 месяцев, и т.д.

Основными препятствиями на пути развития электронного правительства в США являются проблемы безопасности и недостаток финансирования. Электронное правительство является весьма уязвимым в плане рисков, присущих среде ИТ. Сюда относятся риски нарушения приватности и конфиденциальности (например, нарушение секретности медицинских файлов), риски неаккуратности при передаче данных (нежелательные изменения файлов должны быть сделаны невозможными), проблемы идентификации личности (например, при он-лайнном голосовании), проблемы доказательства реального совершения сделки (например, уплата налогов по Интернету), проблемы с системами

¹³ Электронное правительство США, модель 2001-го года.// PC WEEK, 2001, № 36. <http://www.e-commerce.ru/>

авторизации (контроль за запрещенным доступом к государственной тайне и некоторым услугам), вирусы.

Даже если в средне- или долгосрочном периоде электронное правительство экономически эффективно и позволяет экономить на издержках, в период его разработки требуются крупномасштабные инвестиции. Как уже упоминалось выше, в США при бюджете на ИКТ в 43 млрд. долларов, только 2,2 из них направляются на развитие электронного правительства.

Еще одной трудностью в проектировании электронного правительства является необходимость вовлечения правительств всех уровней, всех департаментов и агентств. А это, в свою очередь, может вызывать переклест обязанностей и фрагментацию бюджетов различных уровней.

Согласно разработанной стратегии развития ЭП, одной из главных целей развития e-government является сокращение масштабов, а в идеале и полное искоренение дублирования одних и тех же функций в разных правительственных агентствах для того, чтобы облегчить гражданам доступ к ним и сократить расходы на содержание избыточных служб и ведомств. Специально созданная рабочая группа провела анализ выполнения тридцати основных функций и бизнес-операций в тридцати правительственных ведомствах. Этот анализ показал, что большинство агентств, как правило, используют оба подхода - онлайн- и традиционный, причем безотносительно решений, которые принимаются и выполняются в других департаментах в аналогичных сферах. Для граждан это выливается в целую проблему: им необходимо заполнять огромное количество дублирующих друг друга форм и отчетов, заходить буквально на тысячи различных веб-сайтов для поиска нужной информации или получения требуемой услуги.

Из примерно 350 инициатив и проектов по электронному правительству, рассмотренных рабочей группой, первоначально были отобраны для приоритетной реализации тридцать инициатив. Критериями их выбора стали: предоставление значительных преимуществ гражданам, потенциальные улучшения в деятельности правительственных агентств, возможность их реализации в срок от полутора до двух лет. В окончательном перечне осталось всего 25 проектов, которые были классифицированы по четырем категориям пользователей правительственных услуг. Согласно разработанной стратегии основные результаты реализации этих инициатив по каждой из четырех категорий состоят в следующем:

- G2C (правительство - граждане): использование Интернет для предоставления таких услуг, как пенсионное обеспечение, предоставление кредитов, учебных и образовательных материалов; ключевые направления в бизнесе - социальные услуги, рекреационные и природные ресурсы, субсидии и кредиты, сбор налогов.
- G2B (правительство-бизнес): уменьшение накладных расходов на организацию и ведение бизнеса; ключевые направления - регулирование, экономическое развитие, торговля, разрешительно - лицензионная деятельность, субсидии и кредиты, управление активами.
- G2G (правительство-правительство): совместное использование информации и интеграция данных властей всех уровней; ключевые направления в бизнесе - экономическое развитие, рекреационные и природные ресурсы, общественная безопасность, улучшение законодательства, повышение готовности к стихийным бедствиям, субсидии и кредиты.

- ИЕЕ (Internal Efficiency and Effectiveness, повышение эффективности и продуктивности): адаптация накопленного опыта в правительственной деятельности (управление цепочками поставщиков и др.); ключевые направления в бизнесе - финансы, человеческие ресурсы, менеджмент, снабжение, учет и инвентаризация.

Подавляющее большинство правительственных агентств США свой переход на использование информационно-коммуникационных технологий связывают с Интернет. По имеющимся оценкам, к настоящему моменту времени накоплено свыше 35 миллионов федеральных вэб-страниц, которые доступны на 22000 федеральных сайтах. Правительственные агентства в течение двух последних лет рассматривали вопрос о том, как перевести в онлайн-режим почти 6600 типов транзакций, ориентированных на бумажные технологии, и которые в сумме требуют выполнять несколько миллионов индивидуальных транзакций в год. Однако реально сделать этого им так и не удалось: в онлайн-режиме пока выполняются только несколько сотен типовых транзакций. Поэтому рабочая группа пришла к выводу, что одним из главных факторов успеха e-government станет значительное расширение возможностей интерактивного взаимодействия. Кроме того, рабочая группа сделала заключение, что важнейшими условиями успеха должны стать расстановка четких приоритетов при реализации всех этих возможностей, а также выделение федеральных лидеров, чтобы сконцентрировать ресурсы на тех направлениях, которые дают наилучший результат.

С учетом этих обстоятельств были отобраны уже упоминавшиеся выше 25 инициатив, обеспечивающие баланс интересов и удовлетворяющие потребности всех четырех ключевых групп общества (граждане, бизнес-структуры, внешние и внутренние потребности правительства). По оценкам рабочей группы, реализация всех инициатив позволит более эффективно использовать миллиарды долларов федеральных фондов, сократить время ответа правительства на поступающие запросы с недель до минут, а также сэкономить миллиарды долларов граждан, предприятий и местных органов власти на рационализации бумажных процедур. В то же время этот эффект будет достигнут не простой автоматизацией существующих процессов в правительстве, а кардинальной трансформацией принципов взаимодействия правительства с гражданами.

Упоминаемые 25 инициатив представлены в виде таблицы 2, причем там, где это было возможным, приводятся оценки экономии финансовых средств, получаемых от реализации соответствующей инициативы, а также качественные преимущества, которые она дает обеим сторонам.

Таблица 2 – Перечень инициатив трансформации федерального правительства в “электронное правительство”¹⁴

Наименование проекта	Краткое содержание	Экономия в год
<i>Правительство-граждане (G2C)</i>		
Единый портал доступа к местам оздоровления (Recreation One-Stop)	Создание БД рекреационных областей национального значения с возможностью онлайн-планирования маршрутов и проведения интегрированных транзакций	\$5 млн.

¹⁴ Составлено по: Аналитический отчет Центра компетенции по электронному правительству при Американской торговой палате в России <http://www.e-govcompetence.ru/>

Онлайновый поиск приемлемых программ поддержки (Eligibility Assistance Online)	Использование Интернет портала для поиска гражданами нужных им правительственных программ поддержки	\$4 млн.
Онлайновый доступ к ссудам (Online Access for Loans)	Онлайновое обращение за ссудами	
Услуги США (USA Services)	Использование систем управления отношениями с клиентами (CRM) для предоставления необходимых услуг от разных правительственных агентств	
Заполнение налоговых документов (EZTax Filling)	Заполнение и предоставление гражданами налоговых документов в Интернет-среде	
Правительство-бизнес (G2B)		
Онлайновое участие в разработке правил (Online Rulemaking Management)	Онлайновый доступ граждан к нормотворческому процессу в любое время и из любого места	\$9,75 млн.
Расширение возможностей электронной уплаты налогов коммерческими предприятиями (Expanding Electronic Tax Products for Business)	Сокращение количества заполняемых налоговых форм на основе использования электронных форм	\$1 млрд. в малом бизнесе \$16 млн. в правительстве
Продажа федеральных ценных бумаг (Federal Asset Sales)	Приобретение ценных бумаг пользователями вне зависимости от принадлежности бумаг к конкретному агентству	Потенциальная экономия до \$750 млн.
Ускорение процессов международной торговли (International Trade Process Streamlining)	Создание пользовательского сайта, обеспечивающего единую точку входа на 20 существующих веб-сайтов для всех существующих и вновь приходящих участников экспортного рынка	Потенциальный рост экспорта малого бизнеса до \$1 млрд.
Единый портал законов и регулирующих предписаний по коммерческой деятельности (One-Stop Business Compliance Information)	Предоставление пользователям правовой и регулирующей информации	\$10-20 млн.
Консолидированная медицинская информация (Consolidated Health Informatics)	Распределенное использование медицинской информации между правительственными агентствами и их владельцами	\$100 млн.
Правительство-Правительство (G2G)		
Единый портал с геоинформацией (Geospatial Information One-Stop)	Обеспечение доступа правительств штатов и местных властей к федеральной геоинформации	
Электронные гранты (e-Grants)	Создание электронного портала для управления субсидиями на уровне правительства	До \$1 млрд. на субсидиях, \$20 млн. на почтовых расходах
Помощь при катастрофах и устранение последствий кризисов (Disaster Assistance and Crisis Response)	Создание портала, содержащего информацию о готовности к чрезвычайным ситуациям и иной связанной с ними информации для доступа общественных и частных организаций	
Беспроводная общественная безопасная интероперабельная система связи (Wireless Public Safety Interoperable Communications/ Project SAFECOM)	Обеспечение интероперабельности в процессах взаимодействия агентств с целью обеспечения общественной безопасности и сокращения избыточности в инфраструктуре беспроводной связи	
Электронная демография (e-Vital)	Поддержка онлайн-обмена демографическими данными между федеральным правительством и правительствами штатов	
Внутренняя продуктивность и эффективность (IEE)		
Электронное обучение (e-Training)	Создание хранилища данных (репозитория) для поддержки процессов обучения правительственных служащих	
Единый портал для набора госслужащих (Recruitment One-Stop)	Совершенствование процесса поиска специалистов и принятия на работу служащих правительственных учреждений	

Интеграция человеческих ресурсов и электронная прозрачность (Integrated Human Resources and e-Clearance)	Развитие электронного документооборота, снижение потребности в бумажных отчетах служащих, содействие электронным передачам данных о человеческих ресурсах в федеральных секторах, повышение прозрачности контрактной информации	
Электронный учет безработных и человеческих ресурсов (e-Payroll/HR (Payroll Processing Consolidation))	Консолидация и интеграция правительственных систем по учету человеческих ресурсов и количества безработных	
Электронные поездки (e-Travel)	Создание общей системы управления маршрутами и выбора транспортных средств для поездок служащих в командировках для всех федеральных агентств	
Интегрированная среда приобретений (Integrated Acquisition Environment)	Создание интегрированной среды для федеральных агентств, информирующей о взаимных решениях в области снабжения, логистики, платежей и т.д.	
Управление электронными записями (Electronic Records Management)	Управление отчетами в электронной форме в разных федеральных агентствах с учетом специфики деятельности каждого из агентств	
<i>Инициативы, направленные на преодоление общих барьеров на пути развития e-government</i>		
Электронная аутентификация (e-Authentication)	Построение и укрепление доверия для содействия широкому распространению электронного взаимодействия между обществом и правительством и между правительствами разных уровней	
Архитектура электронного правительства (E-Government Architecture)	Создание архитектуры деловых (business) процессов федерального предприятия и организации ее использования во всех инициативах e-government, анализ информации об архитектуре и структуре бизнеса и данных используемых федеральным правительством, выработка предложений по сокращению существующей избыточности в процессах	

Приведенная таблица свидетельствует о рентабельности развития e-government: только прямая отдача от инвестиций в эту сферу каждый год будет приносить миллиарды долларов государству, бизнес-сообществу и рядовым налогоплательщикам. И к этому надо добавить огромный импульс к общеэкономическому росту и те косвенные доходы, которые будут получены за счет эффекта мультипликатора инвестиций, действующего в сфере информационных технологий и смежных с ней отраслях американской экономики.

В заключение нужно отметить, что развитие e-government является одной из пяти общеправительственных инициатив президента США Джорджа Буша по перестройке федерального правительства. Эти пять инициатив таковы: стратегическое управление человеческим капиталом (Strategic Management of Human Capital); интеграция процедуры утверждения нового бюджета с отчетом об исполнении прежнего бюджета (Budget and Performance Integration); развитие конкуренции при выборе поставщиков товаров и услуг для государственных нужд (Competitive Sourcing); улучшение финансового управления (Improved Financial Management); расширение электронного правительства (Expanded E-Government)¹⁵.

Важно, что стратегия развития e-government рассматривается в США как серьезный вклад в развитие четырех других инициатив реорганизации федерального правительства. Это означает, что роль электронного правительства и сфера его воздействия не ограничивается

¹⁵ Источник: Американская торговая палата в России <http://www.amcham.ru/>

только процессами управления и взаимодействия с обществом, а оказывается гораздо более глубокой.

Следует отметить, что в настоящее время разрабатывается и реализуется программа по созданию ЭП в регионах РФ. В целях поддержки программы Электронного правительства в регионах РФ Агентство США по Международному Развитию (USAID) выделило грант Американской Торговой Палате в России. Никогда прежде в российской истории правительство не было столь открытым для работы с российскими гражданами. Оно дает уникальный шанс как населению, так и чиновникам различных рангов повысить степень взаимодоверия и на практике реализовать идею готовности правительства удовлетворять нужды населения и отвечать всем его требованиям. Цель программы - способствовать в продвижении использования данной технологии правительству РФ для улучшения услуг для граждан и малого бизнеса и взаимодействия с ними на всей территории РФ, в частности, в регионах. Для достижения этой цели в рамках программы предполагается:

1. Создание Центра компетенции по электронному правительству при Американской Торговой Палате в России.
2. Осуществление пропаганды и просвещения в рядах российских политиков и технологов для улучшения их отношения к концепции электронного правительства. Центр будет организовывать и проводить эту работу в различных эшелонах законодательной и исполнительной власти.
3. Предоставление “ноу-хау” консультирования для обеспечения весомости проекта. Центр обеспечит “ноу-хау” консалтинговые службы для российских правительственных организаций, желающих внедрить инициативы электронного правительства. Приоритет будет отдан организациям, которые продемонстрируют наивысшую потребность, наибольшее общественное влияние, желание сотрудничать, прозрачность и хорошую историю взаимодействия с Агентством США по Международному Развитию.
4. Выполнить пилотный проект для обеспечения зримости и привлечения интереса к программе. Центр выступит с инициативой провести на конкурсной основе выбор и выполнить пилотный проект в одном из регионов России. Соответствующее решение затем предполагается растиражировать в большом числе экземпляров.

Предполагаемая программа внесет свой вклад в реализацию стратегической цели Агентства США по Международному Развитию: “Развитие и рост частного предпринимательства”, т.к. она способствует сотрудничеству правительства с деловыми кругами.

В заключение необходимо отметить, что рассмотренные основные методические подходы и практический опыт развитых стран (в частности, США и Сингапура) по формированию ЭП подтверждают тезис о том, что успех в создании ЭП возможен при условии поддержки со стороны органов государственной власти всех уровней и заинтересованности в реализации этих проектов субъектов ЭБ.

В России процесс формирования ЭП находится на первоначальной стадии развития. Это объясняется как общеэкономическими тенденциями, так и сохраняющимся недоверием субъектов экономической системы (фирм, домохозяйств, и т.д.) к системе ЭБ. Однако изучение опыта западных стран, уже реализующих свои программы, является важным стимулом для движения в том же направлении современной ИЭ России. Единая целостная модель развития электронного бизнеса в органах власти пока не создана. Специфические

модели разработаны лишь для отдельных стран, департаментов и агентств применительно к их конкретным услугам и кругу потребителей. Однако данное исследование позволило нам выявить общие моменты в создании электронного правительства США и Сингапура:

- обеспечение инноваций за счет предоставления новых видов сервиса;
- одновременное развитие номенклатуры услуг и улучшение обмена информацией между организациями;
- обмен между гражданами и фирмами опытом ведения бизнеса с госорганами;
- обеспечение однородности интерфейса с потребителями;
- уменьшение стоимости развития и сопровождения одновременно существующих систем;
- наличие эффективных структур и механизмов обеспечения успеха проектов.