

КАК СДЕЛАТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВО ВИРТУАЛЬНЫМ

СРЕДИ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО» НА 2011–2020 ГОДЫ — ПОПАДАНИЕ РОССИИ В ДВАДЦАТКУ ВЕДУЩИХ СТРАН МИРА ПО ИНДЕКСУ РАЗВИТИЯ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА». ПОДОБНЫЙ РЕЙТИНГ СОСТАВЛЯЕТ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ (ООН). ИССЛЕДОВАНИЕ ПУБЛИКУЕТСЯ КАЖДЫЕ ДВА ГОДА, НАЧИНАЯ С 2003 ГОДА. В ОЧЕРЕДНОМ РЕЙТИНГЕ, ОПУБЛИКОВАННОМ ВЕСНОЙ ТЕКУЩЕГО ГОДА, РОССИЯ ЗАНЯЛА 27-Е МЕСТО, ПОДНЯВШИСЬ С 2010 ГОДА НА 32 ПОЗИЦИИ.

ЯНА РОЖДЕСТВЕНСКАЯ

МОБИЛИЗАЦИЯ ГОСУСЛУГ КАК ГЛАВНЫЙ ТРЕНД СЕЗОНА Исследование ООН оценивает возможности государств предоставлять госуслуги через интернет. Рейтинг составляется на основе индекса развития «электронного правительства». Он рассчитывается по трем основным показателям: степень охвата и количество интернет-услуг, предоставляемых государством, уровень развития технической инфраструктуры и человеческий капитал — уровень грамотности населения, совокупная доля учащихся в общем населении страны.

Авторы исследования анализируют главный портал страны, сайт государственных услуг, сайты министерств и управлений. В расчет принимается не только содержимое сайтов и набор услуг, но также доступность и понятность этих сервисов.

Список лидеров рейтинга из года в год меняется незначительно. Ими становятся высокоразвитые страны, которые уделяют развитию «электронного правительства» значительное внимание. Немаловажным является и то, что в этих странах особенно много пользователей интернета. Самый высокий уровень развития «электронного правительства» в Западной Европе: он примерно на 50% выше, чем в целом в мире.

Главной тенденцией развития «электронных правительств» во всем мире сейчас является расширение использования мобильных технологий. Работа идет в двух направлениях: создание приложений для смартфонов и появление госуслуг, доступных при помощи мобильной связи (возможность оплаты с баланса телефона, SMS-уведомления). Еще одним направлением развития «электронных правительств» является расширение возможностей онлайн-платежей. Около 40% стран уже предоставляют в той или иной степени возможность оплаты налогов и сборов через интернет.

Первое место в рейтинге в текущем году второй раз подряд заняла Южная Корея (индекс — 0,9283). Здесь представлено в интернете около 87% государственных услуг — это лучший показатель в мире. В электронном виде доступно около 4,4 тыс. услуг, среди которых регистрация бизнеса, уплата налогов, подача заявлений. Использование онлайн-услуг сократило сроки рассмотрения обращений граждан с 30–44 до 7–13 дней. Не менее активно применяются и онлайн-услуги для бизнеса. По данным на конец 2011 года, 99,6% госзакупок осуществлялось через интернет. Это позволяет экономить до \$3 млрд в год. В электронном виде происходит и заполнение таможенных деклараций, что дало возможность значительно сократить время их подачи и экономить \$2,5 млрд в год. Целью дальнейшего развития электронного правительства в Южной Корее является полный перевод документооборота и контактов граждан с органами власти в электронную форму. Еще одним направлением развития электронного правительства является использование мобиль-

ных сервисов и приложений. Уже сейчас разработано много приложений для iOS (iPhone и iPad) и смартфонов на базе Android. Чанг Кван Су, помощник министра общественной информации и безопасности, заявил в связи с этим: «Мы собираемся развивать различные мобильные сервисы в порядке реализации „электронного правительства“ мирового класса».

Южнокорейский опыт развития «электронного правительства» уже стал экспортным товаром — Южная Корея передала свои наработки в более чем 15 стран, среди которых Эквадор, Индонезия, Бангладеш, Шри-Ланка, Мали, и рассчитывает, что прибыль от реализации этих проектов будет достигать \$300 млн в год.

ЕВРОПА ДЕРЖИТ МАРКУ Второе место в мире и первое место в Европе по развитию «электронного правительства» занимают Нидерланды (индекс — 0,9125), которые стали одной из первых стран мира, где в интернете представлены все уровни власти. Большая часть необходимой информации и услуг представлена на главном правительственном портале overheid.nl, благодаря чему обеспечивается принцип «одного окна». Упрощает взаимодействие с органами власти и наличие персонализированной страницы MyGovernment, которая содержит личные данные, информацию о взаимодействии с органами власти и почтовый ящик. Жители Нидерландов имеют возможность подавать через интернет налоговые и таможенные декларации, информировать об изменении места жительства и т. д. Некоторые налоги могут быть уплачены через интернет. В стране действует налаженная цифровая идентификационная платформа (DigiD), связанная с идентификационными номерами, присваиваемыми всем гражданам Нидерландов (Citizen Service Number). Основными целями DigiD являются проверка идентичности человека в интернете и унификация идентификационных номеров. Похожая платформа действует и для бизнеса — eRecognition. В бюджете Нидерландов на 2013 год на развитие «электронного правительства» выделено €110 млн.

На третьем месте рейтинга Великобритания (индекс — 0,8960). Здесь в октябре был запущен единый правительственный портал Gov.uk. Он объединил существовавшие ранее порталы для граждан (DirectGov) и бизнеса (Business Link). Gov.uk предоставляет пользователям возможность заполнять налоговые декларации, платить налоги и сборы через интернет, подавать заявления на по-

лучение и замену паспорта и водительских прав, регистрировать автомобиль. Действует сервис подачи электронных петиций. Если петиция наберет 100 тыс. электронных подписей, она будет отправлена на рассмотрение в парламент. Отдельно действует портал по вопросам здравоохранения — NHS Choices. Многие услуги, связанные со здравоохранением, сейчас можно получить онлайн: записаться к врачу, продлить рецепт на лекарство. В этом году начался запуск дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями. Таким пациентам время от времени в интернете или на мобильный телефон посылаются стандартизированные опросники, которые затем автоматически анализируются и в случае необходимости отправляются врачу.

Четвертое место в рейтинге занимает Дания (индекс — 0,8889). Скандинавские страны в целом отличаются высоким уровнем развития «электронного правительства» и из года в год занимают высокие места в рейтинге. В 2008 году Швеция, Дания и Норвегия занимали соответственно три первых места. В этом году в пятерку лидеров вошла также Дания, а Швеция и Норвегия получили места в десятке — соответственно седьмое и восьмое.

В Дании действует два основных правительственных портала: borger.dk предоставляет информацию и услуги для граждан, Virk.dk — для бизнеса. С 2010 года развивается сервис электронной подписи (NemID). Единая электронная подпись может использоваться не только при взаимодействии с властями, но и, например, при интернет-банкинге. За 2011 год электронной подписью воспользовались 310 млн раз 79% взрослых датчан. Еще одним достижением датского «электронного правительства» является портал NemHandel, который позволяет предпринимателям предоставлять счета в органы власти в электронном виде. По информации на конец 2011 года, этой услугой воспользовались не менее трети датских предпринимателей. По подсчетам экспертов, использование этого сервиса позволяет властям экономить до €200 млн в год. На сайте датской полиции можно подать заявление о некоторых видах преступлений, например о краже. Жители Дании могут сообщить в интернете об изменении адреса, имущественного и семейного положения, скорректировать информацию о налогах, подать заявление на получение кредитов и грантов, начисления государственной пенсии. В соответствии с «Новой стратегией развития электронного правительства» на 2011–2015 годы к 2015 году все общение граждан с властью, а также заполнение форм и анкет должны осуществляться исключительно в электронной форме. Круг услуг, предоставляемых через интернет, должен существенно расшириться. На осуществление этой программы правительством Дании выделено более €120 млн.

Пятое место в рейтинге занимают США (индекс — 0,8687). Главный правительственный портал Usa.gov предоставляет информацию и услуги как общегосударствен-

ного, так и местного уровня. Портал удобен тем, что на нем есть раздел «Get It Done Online», который содержит список госуслуг, доступных в интернете. Здесь жители США могут сообщить о смене адреса, заполнить налоговые декларации и заплатить налоги, сообщить о преступлениях, подать заявку на патент. США являются одним из лидеров по созданию официальных страниц в социальных сетях — около 66% всех ведомств в США имеют аккаунты в социальных сетях или ведут микроблоги.

Огромный прогресс в развитии «электронного правительства» наблюдается в Лихтенштейне. Если в 2005 году это карликовое государство занимало 161-е место в рейтинге, то в 2008-м — уже 49-е, в 2010-м — 26-е. В этом году Лихтенштейн вошел в первую двадцатку, заняв 14-е место (индекс — 0,8264). По словам главы управления по функционированию «электронного правительства» Свена Лессера, «этот результат показывает, что претензии нашего портала на современность и эффективность в управлении оправданны». Портал электронного правительства (lv.li) был запущен в Лихтенштейне в 2003 году, но особенно активно он развивался в последние несколько лет. В Лихтенштейне действует электронный идентификатор (eIDA). На сайте steuererklarung.lv.li граждане имеют возможность подавать налоговые декларации в электронном виде. Есть подобная возможность и для бизнеса. В стране действует даже правительственный портал, посвященный проблемам окружающей среды и изменениям климата, на котором каждый может подсчитать, сколько CO2 он производит и как снизить этот показатель.

Лидером Западной Азии в развитии «электронного правительства» является Бахрейн. Хотя в этом году он занял только 36-е место в мировом рейтинге (индекс — 0,6946), в 2010 году он входил в десятку (8-е место). На официальном портале bahrain.bh многие услуги доступны в электронном виде, в том числе оплата счетов, госпошлин, штрафов и некоторых налогов, а также онлайн-регистрация жалоб. Каждый гражданин Бахрейна имеет домашнюю страницу и электронную почту на этом портале. Весной текущего года была запущена национальная система идентификации eKey. Власти Бахрейна надеются, что в самом ближайшем будущем удастся добиться того, что 90% госуслуг будут доступны в интернете.

Россия в 2012 году переместилась в рейтинге с 59-го места (2010) на 27-е (индекс — 0,7345). В исследовании она названа лидером Восточной Европы в сфере развития «электронного правительства». В отчете отмечается, что за последние годы был усовершенствован правительственный сайт, он выглядит «солидно и представитель-но» и располагает ссылками на все министерства и управления и другой информацией. Был создан портал госуслуг — один из ключевых элементов создания «электронного правительства» в стране. По оценке авторов исследования, в месяц портал посещают от 200 тыс. до 700 тыс. человек. ■

СПИСОК ЛИДЕРОВ РЕЙТИНГА ИЗ ГОДА В ГОД МЕНЯЕТСЯ НЕЗНАЧИТЕЛЬНО. ИМИ СТАНОВЯТСЯ ВЫСОКОРАЗВИТЫЕ СТРАНЫ, КОТОРЫЕ УДЕЛЯЮТ РАЗВИТИЮ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА» ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ

