

## МИРОВОЙ ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Белорусская государственная академия связи  
г. Минск, Республика Беларусь

Чарыева Э.Е.

Карпук А.А. – к.т.н., доцент

Приведен обзор опыта внедрения информационных технологий в государственное управление в различных странах. Особое внимание уделено странам, занимающим лидирующие позиции по индексу ООН по развитию электронного правительства: Дании, Австралии, Южной Кореи, Великобритании.

В последние годы правительства большинства стран мира начали интенсивно использовать информационные и информационно-коммуникационные технологии с целью повышения эффективности и качества своих услуг. Мировой опыт показывает, что внедрение информационных технологий (технологий электронного правительства) предоставляет бизнесу и гражданам доступ к высококачественным услугам государственных органов и одновременно уменьшает стоимость этих услуг.

В настоящее время не существует единой стратегии или шаблона внедрения информационных технологий в государственное управление и формирования и развития электронного правительства. В различных странах внедрение информационных технологий производится по своим принципам. По ряду причин в Туркменистане темпы внедрения информационных технологий в государственное управление пока отстают от многих стран. Целью научных исследований автора является разработка предложений по дальнейшему развитию применения информационных технологий в государственном управлении Туркменистана. На первом этапе исследований был проведен анализ мирового опыта внедрения информационных технологий в государственное управление, результаты которого изложены в настоящей работе.

Концепция e-government (в русском переводе – «электронное правительство») появилась конце 1990-х годов как идея широкого внедрения современных информационных, компьютерных технологий в работу государственных структур с целью повышения эффективности работы государственного аппарата. Первыми странами, в которых была реализована концепция повышения эффективности работы органов государственного управления на основе внедрения электронного правительства, были США, Великобритания, Норвегия и Австралия.

В рамках электронного правительства выделяют несколько модулей взаимодействия, к основным из них относятся [1]:

- пространственным разделением обучающего и обучаемого;
- между различными ветвями государственной власти (G2G);
- между правительством и населением (G2C);
- между правительством и бизнесом (G2B)
- между правительством и общественными организациями (G2N).

По материалам ООН процесс построения электронного правительства в стране состоит из пяти этапов:

- 1) начальный этап присутствия государства в Интернете, характеризуется наличием официальных правительственных сайтов, предоставляющих информацию в одностороннем порядке;
- 2) усиленное присутствие государства в Интернете, динамичное предоставление информации с заполнением поисковых форм и элементами взаимодействия с пользователями;
- 3) интерактивное присутствие государства в Интернете с двусторонним обменом информацией между пользователем и государственными органами, предоставление некоторых онлайн-сервисов и возможности заполнения заявлений в режиме онлайн;
- 4) присутствие государства в Интернете на уровне транзакций, предоставление пользователям доступа к данным на уровне всех потребностей взаимодействия с государственными органами с возможностью отслеживания рассмотрения своих заявлений в режиме онлайн, реализация транзакций в режиме онлайн (оплата налогов, оплата различных сборов, пошлин, штрафов);
- 5) полностью интегрированное присутствие государства в Интернете, характеризуется объединением всех государственных Интернет-ресурсов в единый портал государственных услуг.

ООН определяет степень продвижения стран к электронному правительству с помощью индекса развития электронного правительства (e-Government Development Index, EGDI), который является составным индикатором, измеряющим готовность и способность правительства использовать информационно-коммуникационные технологии в целях оказания услуг населению. По результатам оценки в 2018 г. на первом месте по индексу EGDI из 193 стран оказалась Дания, которая в 2016 г. занимала только девятое место [2]. Сохранили свои позиции по отношению к 2016 г. Австралия и Южная Корея, которые занимают второе третье место соответственно. В десятку лучших

стран также вошли Великобритания, Швеция, Финляндия, Сингапур, Новая Зеландия, Франция и Япония. Российская Федерация занимает 32 место, Республика Беларусь – 38 место, Казахстан – 39 место. К сожалению, Туркменистан пока расположился на 147 месте.

С 2016 г. в Дании реализуется «Стратегия в области цифровизации на 2016 – 2020 г.» [3], которая определяет направление проектов по цифровизации государственного сектора Дании, а также вектор взаимодействия с коммерческими организациями и промышленностью. Данная стратегия направлена на закладку основ для надёжной и защищённой цифровизации Дании. Кроме того, в Дании цифровое взаимодействие граждан с государством признано обязательным, но не в ущерб тем, кто не может пользоваться цифровыми услугами. Вместе с частным сектором государственными учреждениями местного, регионального и центрального уровня пользуются возможностями, которые даёт цифровизация.

Австралия в 2018 г. осталась на втором месте, которое заняла в 2016 г. Австралия является лидером в сфере развития человеческого капитала и одним из 10 лидеров в сфере онлайн-обслуживания. Правительство Австралии работает над реализацией «Программы цифровой трансформации». Дорожная карта цифровой трансформации, опубликованная в ноябре 2016 г., задаёт цели Программы и фиксирует ожидаемые результаты, которые постоянно актуализируются.

Южная Корея остаётся на третьем месте с 2016 г. Эта страна демонстрирует хорошие показатели в сферах онлайн-обслуживания и технологической инфраструктуры, однако показатель развития человеческого капитала здесь ниже, чем в других странах. В этой стране обеспечено удобное, эффективное и прозрачное взаимодействие с государством, которое обеспечивает рост удовлетворенности граждан и продуктивности государственного управления, а также постоянно совершенствуется для повышения уровня оказания услуг на фоне быстрых технологических изменений.

Великобритания занимает четвёртое место по результатам 2018 г. Страна потеряла первенство, которого добилась по результатам 2016 г. Снижение позиции обусловлено относительным снижением рейтинга человеческого капитала и индекса онлайн-обслуживания. Правительство Великобритании оказывает комплексные онлайн-услуги при помощи платформы gov.uk, работающей по принципу «одного окна». Стратегия государственной трансформации Великобритании, опубликованная в 2017 г., устанавливает курс на дальнейшее развитие электронного правительства, воспитание людей, развитие культуры и компетенций, разработку усовершенствованных инструментов, технологий и методов государственного управления, оптимизацию использования данных и создание единых платформ, компонентов и мощностей для бизнеса.

В Туркменистане работы по созданию электронного правительства фактически только начинаются. В конце ноября 2018 г. Президент Туркменистана утвердил своим указом «Концепцию развития цифровой экономики на 2019-2025 годы», которая направлена на повышение эффективности работы всех отраслей экономики и общественной сферы страны за счёт использования информационных технологий. Концепция включает 7 глав, отражающих современное состояние системы информационно-коммуникационных технологий Туркменистана, цели, задачи, пути и механизмы их развития, а также ожидаемые результаты. Выполнение задач, описанных в документе, разделено на 3 этапа: первый – 2019 год, второй – 2020-2023 годы и третий – 2024-2025 годы. Подписав постановление об утверждении документа, туркменский лидер выразил уверенность, что последовательное выполнение его положений окажет содействие дальнейшему прогрессу страны, деловой и инвестиционной активности, внедрению передовых методов государственного управления, созданию новых рабочих мест.

В странах первой десятки процесс построения электронного правительства находится на пятом этапе, в Российской Федерации, Республике Беларусь и Казахстане – на четвертом этапе, а в Туркменистане – на первом этапе. Результаты проведенного анализа мирового опыта внедрения информационных технологий в государственное управление будут положены в основу предложений по дальнейшему развитию применения информационных технологий в государственном управлении Туркменистана.

**Список использованных источников:**

1. Ямщиков, А.С. Национальные системы электронного правительства / А.С. Ямщиков, Д.А. Баранов // Научное обозрение. Экономические науки. – 2017. – № 2. – С. 145-151.
2. Исследование ООН: Электронное правительство 2018 – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_Russian.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf) – Дата доступа: 28.02.2019.
3. Agency for Digitisation Denmark (2016). A Stronger and More Secure Digital Denmark (2016-2020). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://digst.dk/media/16165/ds\\_singlepage\\_uk\\_web.pdf](https://digst.dk/media/16165/ds_singlepage_uk_web.pdf). – Дата доступа: 28.01.2019.