

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ Сидорчук

И.П., Охрименко А.А.

Институт информационных технологий БГУИР, г. Минск, Республика Беларусь,

Currently, Belarus continues to implement measures aimed at the development and widespread use of information and communication technologies in state and local government, industry, healthcare, culture, science and education, the social sphere, etc. At the forefront is the task of forming an “electronic government” that ensures the work of state bodies and organizations on-line. Activities aimed at its creation involve the introduction of modern ICT into the work of the state apparatus and an interactive dialogue between state bodies and local governments with the population; real-time access to power for all entities: government - to government; government to business; government to citizens; de-bureaucratization of the state apparatus and cost reduction for its maintenance.

Ключевым элементом государственной политики является повышение качества и доступности государственных услуг. Получение государственных услуг в электронном виде, в удобной форме, быстро и без очередей понятно простым гражданам и бизнесу и всецело ими поддерживается. Повышение качества жизни людей, в том числе инвалидов, лиц с особыми потребностями, их успешная социализация во многом зависят от получения необходимой информации удаленно, поэтапного отказа от предоставления услуг, которые требуют личного и идентифицированного присутствия.

Актуальность этого направления повышается в условиях цифровой трансформации. Процессы цифровой трансформации и формирования электронного правительства требуют от лиц с особыми потребностями, как и от всего населения в целом, новых знаний, умений и навыков, позволяющих безболезненно включиться в экономические и социальные преобразования. Особого внимания в новых реалиях заслуживают вопросы, касающиеся digital skills и soft-skills лиц с особыми потребностями. Расширение масштабов IT грамотности, создание условий для их обучения на протяжении всей жизни позволит им активно участвовать в трудовой, общественной жизни и управлении страной в новых условиях. Важно также создавать дополнительные гарантии физической, информационной и организационной доступности государственных услуг для лиц с особыми потребностями.

В соответствии с Государственной программой развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 марта 2016 г. № 235 [1], целевой долгосрочной

установкой государственной политики республики является совершенствование условий, содействующих трансформации сфер человеческой деятельности под воздействием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ), включая формирование цифровой экономики, развитие информационного общества и совершенствование электронного правительства.

Для достижения поставленной цели в Беларуси решаются три блока ключевых задач. Первая из них направлена на дальнейшее развитие национальной информационно-коммуникационной инфраструктуры (далее – ИКИ), а также услуг, предоставляемых на ее основе, с учетом целей развития ИКТ, определенных на будущий период Международным союзом электросвязи в Концепции «Соединим к 2020 году». Вторая касается внедрения технологий электронного правительства и развития инфраструктуры информатизации. В рамках третьей осуществляется трансформация бизнес-процессов посредством ИКТ во всех сферах жизнедеятельности современного общества.

Национальным статистическим комитетом Республики Беларусь (далее – Белстат) с учетом международного опыта разработана система национальных статистических показателей развития цифровой экономики. Она включает в себя пять блоков показателей – информационно-коммуникационную инфраструктуру, использование ИКТ населением и организациями, инфраструктуру информатизации, цифровую трансформацию, национальную индустрию ИКТ. Основные итоги выполнения указанных показателей содержатся в сборнике Белстата [2],

Приоритетное значение в развитии инфраструктуры информационного общества и оказании электронных услуг имеет постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 августа 2011 г. № 1074 «Об оказании электронных услуг и реализации государственных функций в электронном виде посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы» [3]. Данным документом утверждено Положение об общегосударственной автоматизированной информационной системе (далее – ОАИС). Основными целями создания ОАИС являются формирование государственной системы оказания электронных услуг, повышение эффективности информационного взаимодействия государственных органов и организаций, а также обеспечение повышения качества электронных услуг, оказываемых субъектами информационных отношений. Структурным элементом ОАИС является Единый портал электронных услуг. В целях развития государственной системы оказания электронных услуг организациям и гражданам через указанный портал Совет Министров Республики Беларусь 10 февраля 2012 г. принял постановление № 138 «О базовых электронных услугах» [4]. Согласно данному документу утверждены перечень базовых электронных услуг, предоставление которых обеспечивается через Единый портал электронных услуг, а также план развития государственных информационных ресурсов, необходимых для предоставления базовых электронных услуг через Единый портал электронных услуг и план поэтапного перехода к предоставлению электронных услуг посредством Единого портала электронных услуг.

Еще одним значимым шагом в направлении цифровизации стал переход с 1 января 2016 г. государственных организаций на использование электронного документооборота как внутри своего ведомства, так и между инстанциями. Такую возможность предоставляет СМДО – система межведомственного документооборота, оператором которой является Национальный центр электронных услуг.

Согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 28 декабря 2017 г. № 1028 «О второй очереди программного комплекса «одно окно» [5] внедрена вторая очередь программного комплекса «Одно окно» по: перечню административных процедур, подлежащих осуществлению местными исполнительными и распорядительными органами (всего 165) процедур; перечню административных процедур, подлежащих осуществлению государственными органами, иными организациями (всего 70 процедур); перечню административных процедур, подлежащих осуществлению государственными органами и

организациями по месту работы, службы, учебы, подготовки, получения доходов, регистрации и иными организациями, согласно , приложению (всего 70).

Издан специальный Указ Президента Республики Беларусь от 24 мая 2018 г. № 202 «О службе «одно окно» [6], согласно которому обеспечивается реализация заявительного принципа «одно окно» при обращении заинтересованных лиц за осуществлением административных процедур и выдаче административных решений. Продолжается работа по переводу административных процедур в электронный формат.

В настоящее время возможности интернет-коммуникаций расширяются, возрастает количество государственных услуг, которые можно получить онлайн. По данным Национального статистического комитета Республики Беларусь в 2018 году 96,8% белорусских организаций использовали возможности сети Интернет, а собственный сайт имели 67,2%, [7].

Растет также вовлеченность граждан в цифровую среду и интернет-пространство, увеличивается количество инструментов общественной экспертизы, гражданского контроля. Данные сборника социологических исследований за 2017–2018, подготовленного Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь, свидетельствуют, что в Беларуси Интернетом ежедневно пользуются 88,8% респондентов, среди молодежи доля ежедневных пользователей сети составляет 95,9%. Для 89,5% участников опросов онлайн-ресурсы являются основным источником информации [8].

В Беларуси, как отмечалось выше, создан и функционирует Единый портал электронных услуг как удобная платформа для получения электронных услуг гражданами и бизнесом, единая точка доступа к различным электронным сервисам, а также источник информации об административных процедурах, выполняемых тем или иным органом или организацией. Однако в ряде случаев получение государственных услуг гражданами или представителями юридических лиц требует их личного обращения в государственные органы. Это приводит к большим затратам времени и создает значительные неудобства. Важно также продолжить формирование инфраструктуры, обеспечивающей электронное взаимодействие государственных органов между собой, а также с гражданами, представителями бизнеса. Большой интерес у граждан и представителей юридических лиц имеет доступ к актуальной и достоверной информации, поэтому важно поддержание как Портала, так и сайтов государственных органов в режиме реального времени.

В Республике Беларусь накоплен показательный опыт внедрения информационных технологий в порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц. Граждане и юридические лица вправе обращаться в любые государственные органы (организации) с заявлениями, предложениями или жалобами. Начиная с 2012 года граждане и юридические лица получили возможность подавать заявления, предложения и жалобы в электронном виде. Электронные обращения могут быть направлены на адреса электронной почты государственных органов (организаций) или оставлены в специальных рубриках на их официальных интернет-сайтах. Общий порядок предусматривает обязанность государства рассмотреть электронное обращение и дать ответ по существу в течение 15 дней.

К настоящему времени рассмотрение электронных обращений приобрело повсеместный характер среди государственных органов (организаций). Государством приняты решения по идентификации пользователей, защите персональных данных, порядку представления интересов третьих лиц, обеспечению многоканальности, ответам на массовые схожие письма. При этом неправительственными организациями разрабатываются дополнительные информационные ресурсы к существующей инфраструктуре подачи электронных заявлений, предложений и жалоб.

Результативность рассмотрения обращений, в том числе электронных, является одним из критериев оценки деятельности руководителей государственных органов (организаций). Вместе с тем, увеличение числа обращений может трактоваться вышестоящим руководством как недостаток. Зачастую в обращениях говорится о проблемах или вносятся предложения по совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и

общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества. Поэтому, на наш взгляд, увеличение количества заявлений, предложений или жалоб следует оценивать, в первую очередь, как усиление вовлеченности граждан и юридических лиц в решение государственных дел. Иной подход, когда речь идет о повторных жалобах. Это серьезный сигнал о некачественной работе государственных структур.

При выработке государственной политики, направленной на вовлечение населения в решение государственных дел, необходимо пересмотреть процедуры взаимодействия с населением, сделав упор на использование информационных технологий. При этом необходимо сохранить традиционные каналы взаимодействия с уязвимыми слоями населения. Особого внимания заслуживают способы идентификации пользователей государственных информационных ресурсов, они не должны становиться преградой перед обращением в государственный орган (организацию).

Электронное взаимодействие с населением следует воспринимать в качестве способов сбора информации о возникающих проблемах, участия в управлении государством. Восприятие электронных обращений граждан исключительно в качестве критической оценки деятельности государственных служащих не будет способствовать развитию электронных средств коммуникации.

Государственным служащим необходимо принимать меры, направленные на популяризацию возможности обращений в государственный орган (организацию) посредством информационных технологий. В настоящее время граждане склонны считать традиционные способы взаимодействия более эффективными. Позитивной практикой является опубликование на веб-сайте государственных органов (организаций) результатов рассмотрения электронных обращений, что позволяет продемонстрировать итоги взаимодействия с населением и возможные подходы к решению проблем. Однако необходимо обеспечивать меры по защите персональных данных.

Следует подчеркнуть важность каждого сервиса электронного правительства, его ориентированности как на непосредственного получателя услуги, так и на государственного служащего, содействующего в получении услуги на основе различных средств коммуникаций. Принципиальной новеллой современного развития общества является повсеместное внедрение ИКТ в различные отрасли экономики. Это не только создает необходимый фундамент для перехода к цифровой экономике, информационному обществу, управлению в рамках электронного правительства, но и оказывает огромное влияние на все аспекты жизнедеятельности, меняет облик личности, общества и государства.

Литература

1. Государственной программой развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы: постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 23 март. 2016 г. № 235 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

2. Информационное общество в Республике Беларусь. Статистический сборник 2019 // Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/upload/iblock/fac/facac4a309c011aab5f9ed856bd3da49.pdf> – Дата доступа: 22.10.2019.

3. Об оказании электронных услуг и реализации государственных функций в электронном виде посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы: постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 9 авг. 2011 г. № 1074 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

4. О базовых электронных услугах: постановление Совет Министров Республики Беларусь 10 февр. 2012 г № 138 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

5. О второй очереди программного комплекса «одно окно» внедрена вторая очередь программного комплекса «Одно окно»: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 дек. 2017 г. № 1028 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

6. «О службе «одно окно»: Указ Президента Республики Беларусь от 24 мая 2018 г. № 202 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

7. «Одноклассники» – самый популярный сайт: ИАЦ опубликовал рейтинги онлайн-предпочтений белорусов // Информационно-справочный портал Беларуси – interfax.by. – Режим доступа : <https://www.interfax.by/article/1254357>. – Дата доступа: 22.10.2019.

8. Основные показатели использования информационно-коммуникационных технологий в организациях / Информационно-коммуникационные технологии // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа : <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/informatsionno-telekommunikatsionnye-tekhnologii/>. – Дата доступа: 11.08.2019.

Результаты, изложенные в статье, получены при поддержке Белорусского республиканского фонда фундаментальных исследований в рамках выполнения научно-исследовательской работы «Разработать модель коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации» (договор № Г19-093 от 2 мая 2019 года).