

О.В. Босько,
кандидат филологических наук
Институт информационных технологий
Белорусского государственного университета
информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ И ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ
ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ¹**

Аннотация. В статье рассматривается роль информационно-коммуникационных технологий в оказании государственных услуг гражданам. Изучается зарубежный опыт функционирования электронного правительства, предпринимается попытка его систематизации. Отмечаются основные тенденции развития сферы электронных государственных услуг в Республике Беларусь.

Ключевые слова: информационно-коммуникационные технологии, электронное правительство, государственные услуги.

O.V. Bosko,
Candidate of Philological Sciences
Institute of information technology
Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics
Minsk, Republic of Belarus

**FOREIGN EXPERIENCE AND PRACTICE OF PROVISION OF
PUBLIC SERVICES BASED ON INFORMATION AND
COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE REPUBLIC OF
BELARUS**

Annotation. The article considers the role of information and communication technologies in the provision of public services to citizens. Foreign experience of the functioning of e-government is studied, an attempt is made to systematize it. The main trends in the development of electronic public services in the Republic of Belarus are noted.

Key words: information and communications technology, e-government, public services.

¹ Исследование проводится при поддержке Белорусского республиканского фонда фундаментальных исследований

Сегодня информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) являются важной составляющей жизни всего мирового сообщества. Стремительные темпы их развития обуславливают изменения в системе государственного управления. Именно ИКТ являются фактором, который позволяет оптимизировать административные процессы, повысить оперативность и качество предоставляемых государственных услуг, эффективность использования государственных ресурсов. Применение ИКТ способствует изменению представления о возможностях взаимодействия государства и граждан, укреплению доверия общества к государственной власти. Важным направлением в этой сфере становится внедрение и развитие электронного правительства.

В настоящее время используется значительное количество определений термина электронное правительство. Электронное правительство характеризуют как совокупность различных проектов по усовершенствованию системы предоставления государственных услуг на основе ИКТ [5, с. 13]. Под электронным правительством понимают использование ИКТ для повышения эффективности, экономичности и прозрачности правительства и возможности общественного контроля над ним и т.д. Многочисленные определения объединяет одно: электронное правительство – это технология государственного управления, опирающаяся на принципы транспарентности и подотчетности правительства гражданам. Таким образом, инициатором, инструментом реализации, координатором и ключевым участником административных, сервисных, демократических и управленческих процессов является государство.

Поскольку многие зарубежные страны начали создание структуры электронного правительства раньше, чем подобные проекты появились в Республике Беларусь, изучение их опыта может позволить избежать общих ошибок и способствовать достижению целей электронного правительства при минимальных затратах времени и иных ресурсов.

При анализе опыта строительства электронных правительств в разных регионах и странах мира принято выделять три основные модели, которые получили практическое воплощение в Америке, Европе и Азии. Впервые данная классификация была предложена доктором философских наук профессором Ю.В. Ирхиным [3], который исследовал вопросы информатизации органов власти и управления. В дальнейшем его подходы получили развитие в исследованиях других ученых.

В рейтинге по развитию электронного правительства среди стран-лидеров есть страны, которые представляют каждую из перечисленных моделей. В топ-10 по итогам исследования ООН за 2018 год на тему «Электронное правительство» вошли Дания, Австралия, Республика Корея, Великобритания, Швеция, Финляндия, Сингапур, Новая Зеландия,

Франция, Япония [2, с. 89]. Опыт каждой из этих стран по-своему интересен и может быть полезен для Республики Беларусь.

Как показывает зарубежная практика, систематизация государственных услуг для обеспечения удобства пользователей в разных странах осуществляется по различным признакам. Например, в США, Великобритании, Франции и Бельгии государственные услуги группируются в соответствии с основными категориями населения, которым они предоставляются (дети, молодежь, пожилые люди, ветераны, предприниматели, иностранцы и т.д.). В Португалии и Канаде систематизация услуг производится по уровням государственной власти (федеральные, региональные или местные органы) [4, с. 35].

Одним из критериев, по которым оценивается удобство государственных интернет-сервисов для пользователей, является наличие единой точки входа – портала. Изучение зарубежного опыта позволяет условно разделить порталы, предназначенные для предоставления государственных услуг гражданам, на три типа.

Основными чертами порталов I типа является реализация на основе категоризации услуг по областям (здравоохранение, образование, транспорт, занятость, налоги и т.д.) либо по целевым группам пользователей (родители, лица с ограниченными возможностями, выезжающие за границу и т.д.). Портал такого типа функционирует в Великобритании (Direct.gov.uk). Портал характеризуется глубиной представленной информации и дает возможность сократить время обращения пользователей к другим информационным ресурсам. Содержание портала поддерживается не основной сервисной группой, а профессиональными группами, созданными в рамках разных правительственных ведомств.

Порталы II типа реализуются на основе жизненных ситуаций (рождение ребенка, получение паспорта, вступление в брак и т.д.). Так, портал HELP.gv.at, который функционирует в Австрии, предлагает около 200 жизненных ситуаций, которые объединены общими темами. Например, при выборе вкладки «Получить паспорт», пользователю предоставляется актуальная информация, содержащая алгоритм действий в различных ситуациях, связанных с получением паспорта («Паспорт утерян», «Паспорт украден», «Паспорт нужен срочно», «Паспорт для несовершеннолетнего» и т.д.). Выбор вкладки «Беременность и роды» позволяет получить доступ к информации, сгруппированной в крупные блоки, среди которых «До рождения», «Роды», «После рождения», «Усыновление» и т.д. Каждый из блоков в свою очередь содержит относящуюся к нему актуальную информацию.

Порталы III типа характеризуются сочетанием элементов двух предыдущих вариантов. К таким порталам можно отнести единый национальный портал Service-public.fr, который является формой

электронного взаимодействия жителей Франции с органами власти. Портал сфокусирован на потребностях пользователей и учитывает как основные направления оказания государственных услуг (семья, работа, деньги, транспорт и т.д.), так и наиболее распространенные жизненные ситуации (рождение ребенка, покупка недвижимости, выход на пенсию и т.д.).

В Республике Беларусь ведется систематическая работа, направленная на совершенствование предоставления государственных услуг на основе ИКТ. Развитие доступных гражданам электронных государственных услуг происходит динамично, с полной поддержкой государства. Республика Беларусь входит в группу стран с очень высоким уровнем электронного правительства и занимает рейтинге из 40 стран-лидеров 38 место [2, с. 89]. Для сравнения: в 2016 году Республика Беларусь относилась к группе стран с высоким уровнем электронного правительства занимала в 49 место в рейтинге.

Улучшение позиции в рейтинге связано с реализацией Государственной стратегии устойчивого социального и экономического развития на период до 2030 года, в состав которой входят несколько инициатив по развитию ИКТ в разных секторах экономики. Например, Стратегия информатизации Республики Беларусь на период 2016–2022 гг. была опубликованная в 2015 году с целью развития применения ИКТ в сфере оказания электронных государственных услуг. Важная роль принадлежит Государственной программе развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 гг., которая ставит задачу «цифровой трансформации» экономики Беларуси и обеспечивает эффективное использование цифровых инструментов. Большое значение имеют Указы Президента и постановления Совета министров, которые способствуют единообразному функционированию служб электронного правительства в Республике Беларусь [2, с. 90].

Успехи Республики Беларусь в области развития сервисов электронных государственных услуг подтверждает исследование, проведенное аналитиками софтверной компании Artezio, которые изучали государственные онлайн-сервисы в разных государствах. Согласно результатам исследования, Республика Беларусь заняла 18 позицию в рейтинге [1].

Оценка электронных услуг экспертами Artezio происходила с учетом таких параметров, как наличие единой точки входа – портала, удобство поиска информации, возможность получения услуг онлайн, простоту процедуры аутентификации. Дополнительно оценивалась и перспективность масштабирования сервисов с учетом развития. Однако наряду с удачными техническими решениями аналитиками были отмечены и нереализованные возможности, среди которых – отсутствие в стране единой системы идентификации пользователей электронных

государственных услуг. Упрощение доступа граждан к государственным сервисам, по мнению экспертов, позволит Республике Беларусь в будущем войти в десятку стран с самыми удобными электронными государственными услугами.

Список источников

1. Беларусь включили в топ-20 стран с самыми удобными электронными госуслугами [Электронный ресурс].

2. Исследование ООН: электронное правительство 2018 применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества [Электронный ресурс] // Организация объединенных наций. – Режим доступа:

<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf>. (дата обращения: 21.01.2020).

3. Ихтрин, Ю. В. «Электронное правительство»: зарубежный опыт и российские реалии [Электронный ресурс] / Ю.В. Ихтрин // «ARS ADMINISTRANDI. – Режим доступа: http://ars-administrandi.com/article/Irhin_2009_1.pdf. (дата обращения: 21.01.2020).

4. Климушин, П. С. Механизмы электронного управления в информационном обществе: монография / П. С. Климушин, Д. В. Спасилов; под ред. А. В. Радченко. – Х. : Магистр, 2017. – 124 с.

5. Павловская, С.В. История и перспектива развития электронного правительства / С.В. Павловская, Н.Г. Сироткина // Информатизация образования и науки. – 2016. – №2 (30). – С. 12–21.