

Experience in the use of e-services in the system of public administration of the Republic of Kazakhstan

Zhumasultanova G. (Republic of Kazakhstan)

Опыт использования электронных услуг в системе государственного управления Республики Казахстан

Жумасултанова Г. А. (Республика Казахстан)

*Жумасултанова Галия Азирхановна / Zhumasultanova Galiya Azirhanovna - кандидат исторических наук, доцент,
кафедра политологии и социологии,
Карагандинский государственный университет им. Е. А. Букетова, г. Караганда*

Аннотация: статья посвящена исследованию вопросов развития электронного правительства в Казахстане. Особое место в статье занимает анализ действующего законодательства Казахстана в информационной сфере, в частности актов, касающихся функционирования электронного правительства и взаимодействия органов власти с гражданами посредством информационно-телекоммуникационных технологий. В заключение работы даны рекомендации по совершенствованию законодательства в названной области.

Abstract: article is devoted to the research of the questions of the electronic government development in Kazakhstan. The special place in the article is taken by the analysis of the current legislation of Kazakhstan in the information sphere, in particular the acts concerning functioning of the electronic government and interaction of authorities with citizens by means of information and telecommunication technologies. In the conclusion of the work recommendations on improvement of the legislation in the called field are given.

Ключевые слова: концепция электронного правительства, информационные технологии, модели электронного правительства, портал, электронное государство.

Keywords: concept of the electronic government, information technologies, models of the electronic government, portal, electronic state.

Сегодня ни у кого не вызывает сомнений, что одним из важных предпосылок эффективного функционирования государственного механизма в условиях развитого информационного общества является своевременное обеспечение государственной власти достоверной информацией. В этом смысле можно согласиться с оценками большинства исследователей, которые считают, что в конце XX столетия произошло качественное обновление информационно-коммуникативных технологий, кардинально изменивших современную политическую сферу, трансформировавших ее институты, нормы, конструируя при этом новые формы организации дискурса, которые предъявляют особые требования к государственной информационной политике [1, с. 91]. Именно поэтому вопросы развития электронных услуг, предоставляемых электронными правительствами современных цивилизованных государств, интересуют не только простых граждан, но и научное сообщество, которое рассматривает их, в основном, в связи с совершенствованием системы государственного управления.

Следует иметь в виду, что проблема влияния информационных технологий на государственное управление не является новой. Как известно, вопросами государственного устройства и управления занимались как мыслители и политики древности, Нового времени, так и современные ученые. К известным западным исследователям, занимавшимся исследуемой проблематикой, можно отнести В. Вильсона, Дж. Гуднай, М. Вебера, Н. Лумана, Р. Дарендорфа, Г. Эллисона, Л. Уайта, А. Файоль и многих других. Каждый из них внес свой вклад в изучение вопросов государственного управления. Так, например, известно, что Г. Эллисон изучал конвергенцию государственного управления и менеджмента, а Б. Барри рассматривал государственное управление как сферу рациональной деятельности людей [2].

Сегодня мы все являемся свидетелями того, что в последние десятилетия очень распространенными являются такие понятия, как «электронное правительство» и «электронное государство». При этом оба понятия часто переводят как «E-government».

Целью внедрения электронного правительства в современном Казахстане является развитие электронной демократии для достижения международных стандартов качества электронных государственных услуг, открытости и прозрачности власти. В настоящее время в Казахстане с целью формирования ответственного, открытого и эффективного государственного управления реализуется проект развития электронного правительства.

Для Казахстана реализация проекта электронного правительства – это объективное требование мировой глобализации, необходимость обретения страной соответствующей общественной инфраструктурой, адекватной социально-экономическим, политическим, идеологическим и информационным аспектам глобальных взаимодействий.

Идея создания электронного правительства принадлежала главе государства Н. А. Назарбаеву, которую он выдвинул еще в начале 2004 года. Тогда же в Республике Казахстан были заложены законодательные основы создания э-правительства, в частности, принят закон «Об электронном документе и электронной цифровой подписи». Как отмечали в то время отечественные аналитики: «Агентство по информатизации и связи Казахстана изучило опыт строительства э-правительств в Южной Корее, Сингапуре, Италии, Германии и Эстонии, после чего в стране с помощью международных экспертов была разработана и в 2004 г. утверждена «Государственная программа формирования электронного правительства на 2005-2007 годы» [3].

Сейчас уже можно говорить о том, что за это время пройдены четыре основных этапа становления и развития электронного правительства.

Первый этап – информационный. Именно в этот период был запущен портал электронного правительства и наполнен информацией. Появилась информация о госорганах, их работе и услугах, которые они предоставляют населению. Кроме того, были приведены регламенты оказания услуг и вывешены для ознакомления нормативно-правовые акты.

Второй этап - интерактивный, который был ознаменован стартом предоставления на портале электронных услуг. Пользователям портала открылась возможность получать документы из различных учреждений, не теряя времени в очередях, отправить запрос в любой госорган, не выходя из дома, и отслеживать его статус. Внедрение интерактивных услуг на портале электронного правительства позволило экономить время на сборе пакета документов. Именно на этом этапе были внедрены ведомственные информационные системы, государственные базы данных, электронное лицензирование и шлюз электронного правительства.

Третий этап развития электронного правительства – транзакционный. На этом этапе граждане получили возможность оплачивать государственные пошлины и сборы, штрафы, коммунальные услуги. Для предпринимателей транзакционный этап выразился во введении электронных государственных закупок. Выгоды очевидны - повысилась прозрачность и открытость проводимых конкурсов, тендеров.

Четвертый этап электронного правительства – трансформационный, на этом этапе развития электронное правительство находится сегодня. Теперь главной целью электронного правительства стала максимальная оперативность в оказании услуг гражданам. Особое внимание на портале электронного правительства уделяется социально-значимым услугам, именно поэтому все они переведены в электронный формат.

В качестве достижений электронного правительства можно отметить позитивную оценку мировым сообществом, о чем могут свидетельствовать его высокие позиции в международных и республиканских рейтингах, номинации в конкурсах. К примеру, по результатам международного конкурса WSIS Project Prizes 2013, который прошел в рамках Форума Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества 13 мая 2013 года в Женеве, система электронного лицензирования Казахстана стала лучшим проектом в категории «E-Business». В апреле 2013 года был опубликован доклад Всемирного экономического форума (WEF), согласно которому Индекс сетевой готовности Казахстана находится на 43 месте из 144 стран. В настоящее время по сравнению с 2012 годом и 55 позицией в рейтинге страна показывает быстрый рост по многим параметрам и является лучшей среди стран СНГ. Индекс сетевой готовности определяет уровень развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в стране и состоит из 54 показателей, отражающих вклад ИКТ в экономику и готовность национальных экономик к использованию этих технологий [4].

Электронное правительство Казахстана развивает не только межведомственное взаимодействие внутри страны, но и осуществляет связь с электронными правительствами других государств. Так, к примеру, для обмена информационными ресурсами между странами - участниками Таможенного союза был создан межгосударственный шлюз, а также единый реестр разрешительных документов и лицензий. С целью подтверждения легитимности документооборота между этими странами была избрана третья доверенная сторона [5].

Важным направлением в формировании электронного правительства РК является развитие информационных систем местных исполнительных и государственных органов. Согласно планам по развитию электронного правительства Казахстана, были проведены работы по модернизации и созданию новых государственных информационных систем с учетом требований безопасности информационных ресурсов.

Согласно Программе, продолжается реализация инвестиционного проекта «Электронный нотариат», организатором которого является АО «Национальный информационно-коммуникационный холдинг «Зерде». Суть этого проекта заключается в подключении к единой информационной системе 15 департаментов юстиции РК, 15 территориальных нотариальных палат, а также 931 нотариусов на всей территории Республики Казахстан. Электронный нотариат координирует нотариальную деятельность, позволяет значительно снизить риски незаконных сделок за счет проверки документов физических и юридических лиц, земельных участков, движимого и недвижимого имущества [6, с. 1].

Перспективы развития электронного правительства определены в Государственной программе «Информационный Казахстан–2020», утвержденной Указом Президента РК от 8.01.2013 г. № 464.

В соответствии с данной программой определены целевые индикаторы открытости государственных органов:

1) индекс е-участия Республики Казахстан (по методике ООН) на протяжении реализации Программы должен удерживаться в числе первых 5 стран;

2) количество активно используемых приложений, базирующихся на сервисах «открытых данных», в 2017 году - не менее 3, в 2020 году - 10.

Для развития «Электронного правительства» как инструмента информатизации государства программой также определены и другие целевые индикаторы, в том числе:

1) индекс «электронного правительства» (по методике ООН) в 2017 году - в числе первых 30, а в 2020 году должен находиться в числе первых 25 стран;

2) доля электронных государственных услуг по отношению к общему числу услуг, полученных в традиционном виде, в 2017 году - 50 %, в 2020 году - 80 %;

3) доля автоматизированных функций государственных органов, из числа потенциально автоматизируемых, в 2017 году - не менее 80 %, в 2020 году - не менее 100 % [7].

В целом, можно сказать, что сегодня у граждан и бизнес-структур возрастает интерес к электронному формату общения с государственными органами. Этому свидетельствуют, к примеру, данные портала электронного правительства, согласно которым по состоянию на 20 февраля 2015 года через веб-портал всего было выдано более 10 миллионов 764 тысяч электронных справок, а также 957 515 электронных цифровых подписей [8]. Следовательно, мы можем констатировать, что портал электронного правительства пользуется сегодня большим спросом у граждан и бизнес-структур, он значительно облегчает работу государственных органов и оказывает государственные услуги более оперативно и эффективно.

В качестве проблемных зон функционирования электронного правительства в Казахстане следует отметить:

1. Не проработанность нормативных актов и положений. Так, основным нормативным актом в данной сфере является Закон РК «Об информатизации», который определяет цели и принципы государственного регулирования в сфере информатизации, в том числе принцип свободного доступа и обязательного предоставления электронных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности государственных органов. Это обязывает государственные органы обеспечивать открытость, гласность, прозрачность своей деятельности. Но в действительности данный принцип не работает должным образом, деятельность государственных органов фактически закрыта и в физическом смысле (чрезвычайно сложный пропускной режим в зданиях государственных органов, турникеты, шлагбаумы и иные барьеры), и в информационном смысле (на Интернет-ресурсах государственных органов информация об их деятельности представлена очень скудно).

2. Слабую подготовленность общества к использованию электронных услуг в связи с невысоким уровнем компьютерной грамотности населения Казахстана.

3. Высокие тарифы на Интернет-услуги, что не позволяет определенным категориям граждан иметь доступ к электронному правительству.

4. Сохраняющиеся стереотипы поведения граждан, которые связаны с отсутствием доверия к электронным услугам.

Таким образом, на основании вышеизложенного мы можем сделать вывод, что в настоящее время имеется объективная необходимость законодательного определения принципов развития «Электронного правительства» и функционирования «Открытого правительства», а также проведение активной разъяснительной работы о функционировании государственных электронных услуг и совершенствование системы обучения компьютерной грамотности населения.

Литература

1. *Михровская М.* Развитие электронного правительства в Украине как необходимый этап становления сервисного государства // Закон и жизнь. 2013. № 8. С. 90-93.
2. *Жангазы Руслан* Научные школы государственного управления: эволюция административной мысли и основные характеристики [Электронный ресурс]: информационно-аналитическое обеспечение системы государственного управления. – URL: <http://zhangazy.yvision.kz/post/197194> (дата обращения: 18.04.2016).
3. *Дрожжинов Владимир* Электронное правительство: опыт Казахстана [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.pcweek.ru/numbers/detail.php?ID=102321>.
4. Достижения электронного правительства [Электронный ресурс]. URL: <http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/basic&lang=ru>.

5. Программа по развитию информационных и коммуникационных технологий в Республике Казахстан на 2010-2014 годы / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kzcontent.kz/files/zan/postanovlenie>.
6. Электронный нотариат в Казахстане / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.profit.kz/news/5583-E-notariat-v-Kazahstane>.
7. Указ Президента Республики Казахстан от 8 января 2013 года № 464 «О Государственной программе «Информационный Казахстан–2020» и внесении дополнения в Указ Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 957 «Об утверждении Перечня государственных программ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zerde.gov.kz/sites/default/files/files/>.
8. Количество выданных е-справок в Казахстане за семь месяцев увеличилось вдвое – МТК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://newskaz.ru/economy/20120220/2724441.html>.