

Гиясов З.Б., первый  
заместитель директора ЦНТМИ

### **Внедрение электронных технологий в государственное управление: опыт зарубежных стран**

Революционные изменения в области информационных технологий (ИТ) привели к большим переменам в промышленности и секторе услуг во всем мире – снижается стоимость товаров и услуг, сокращается дистанция между производителями и конечными пользователями, повышается внимание поставщиков к нуждам потребителей. Проникая в различные сферы общественной жизни, ИТ необратимо влияют на само общество, охватывая организацию деятельности центральных и местных правительственных учреждений и других ветвей государственной власти (например, законодательной и судебной). Работы в этом направлении ведутся на разных уровнях, начиная с национальных проектов, принятых в развитых странах, и заканчивая программой построения глобального информационного общества (ИО) стран “Большой восьмерки”.

Как и в индустриальную эпоху, во многих случаях именно государственным органам предстоит возглавить переход к новой информационной эре. Организации государственного сектора должны будут видоизменить свои взаимоотношения с гражданами, частными компаниями, служащими и другими государственными учреждениями. Государственные службы имеют поистине уникальную возможность стать катализатором перемен. Поэтому развитие информационного общества подталкивает многие организации к принятию концепции «электронного правительства» с целью:

- предоставлять услуги для населения в интегрированном виде по сети Интернет;
- преодолеть информационное неравенство;
- дать людям возможность обучаться на протяжении всей жизни;
- перестроить взаимоотношения с населением;
- способствовать развитию экономики;
- выработать разумную политику и принять соответствующие законы;
- создать формы правления с большим участием граждан.

В очень упрощенной форме в общественной жизни любой страны существует три субъекта - это государство, граждане и коммерческие организации - «бизнес», представляющие экономику страны. Граждане, соответственно, представляют гражданское общество, государство же является интегрирующей системой.

Взаимодействия между государством, бизнесами и гражданами выражаются привычными уже сегодня сокращениями, такими как B2B (“business-to-business”), B2C (“business-to-customer”), G2B (“government-to-business”), G2C (“government-to-citizen”) и так далее.

Одной из важнейших целей внедрения электронных технологий в государственное управление является повышение эффективности функционирования экономики, государственного управления и местного самоуправления за счет внедрения массового распространения информационных и телекоммуникационных технологий. Для достижения этой цели необходимо проводить реинжиниринг процессов на всех уровнях и переход от ведомственной ориентации в деятельности государства к ориентации на нужды и задачи граждан. «Принцип одного окна» во взаимоотношениях бизнеса с государством необходимо развивать и распространять на взаимоотношения государства и граждан. Гражданин не должен носить справки из одного ведомства в другое для того, чтоб осуществить необходимую для него операцию, он должен просто обратиться в государственные органы. А весь дальнейший

взаимообмен документами и обмен информацией должен произойти внутри без его участия - и в фиксированные сроки. Только таким образом реализуемо электронное правительство.

Для этого необходимы общенациональные стандарты для взаимодействия и информационного обмена между ведомствами. Это общая осознанная проблема всех систем электронного правительства, которые сейчас внедряются в мире. В наиболее продвинутых системах возникают соответствующие стандарты, например, для известного проекта, реализованного в Великобритании - UK Government Gateway (EN) (Шлюз государственных служб Великобритании) выработан специальный стандарт, базирующийся на XML, для обмена данными между разными государственными службами при автоматизации государства.

Постепенно осознается факт того, что взаимодействия типа G2G могут проходить в электронной форме не только между ведомствами одного государства, но и между ведомствами разных государств. Некоторые международные организации уже занимаются стандартизацией форматов документов для разных форм межгосударственного взаимодействия, например, UN ECE (United Nations Economic Commission for Europe — Европейская экономическая комиссия ООН) разработала стандарт документов для международной торговли - UNEDocs (EN), также базирующийся на XML. Участниками взаимодействия по UNEDocs могут быть, например, таможенные службы различных государств.

Нужно отметить, что на сегодняшний день государственные проекты и программы типа e-правительство существуют и реализуются на тех или иных этапах практически везде, по крайней мере, в развитых странах. За несколько лет, прошедших с момента начала процесса внедрения информационно-коммуникационных технологий во взаимодействие государства, граждан и бизнесов, сменились уже два поколения средств и систем. На первом этапе это были государственные сайты-витрины, являвшиеся просто средством донесения информации от государства, от ведомств - к гражданам; на втором этапе произошел переход к порталам, позволяющим организовывать более активное взаимодействие и централизацию информационных ресурсов. Сегодня в развитых странах происходит переход к третьему поколению средств взаимодействия, к Government Gateways - тому, что можно называть «шлюзами одного окна». Каждый этап, каждое поколение технологий приводит к повышению эффективности взаимодействия. Ценность проектов электронного правительства именно в пользе для граждан и бизнеса - в сокращении издержек, в сокращении затрат времени граждан, времени и денег бизнесменов и в той добавленной стоимости, которые дают эти системы для общества.

Работы по созданию электронных государственных служб в передовых странах, в первую очередь, в США и Великобритании, проводятся в условиях большей открытости и подотчетности государственных органов гражданам. При этом подотчетность, например, не сводится лишь к предоставлению гражданам какой-либо нужной информации, а обеспечивается открытой спецификацией комплексов показателей работы конкретных государственных учреждений и созданием доступных населению средств мониторинга этих показателей. Построение такой системы позволит гражданам самостоятельно судить об эффективности работы правительственных учреждений, а не полагаться только на заявления их руководителей или вышестоящих лиц и на сообщения СМИ.

### **Электронное правительство США**

Американское правительство ведет целенаправленную политику поддержки науки, высоких технологий вообще и информационно-коммуникационных в частности. При этом:

· Правительство заинтересовано в достижении одной из двух целей — либо обеспечить повышение эффективности своей работы, либо обеспечить большие удобства для граждан. Желательно, конечно, чтобы достигались обе цели – поэтому принимаются даже

самые неожиданные решения: например, закупки военной техники по системе электронной коммерции через Интернет.

- Правительство действительно старается быть лидером. Так, электронная коммерция, которая только начинает всерьез входить в мир бизнеса, уже несколько лет активно развивается в правительстве, и многие ведомства закупают товары по электронным каталогам (список товаров одного поставщика) или через электронные магазины (позволяющие выбирать из разных каталогов).

- Работа ведется на конкурентном уровне. При этом правительство никогда не выбирает одну компанию или поставщика по теме и всегда поддерживает разнообразие подрядчиков. Причина здесь очевидна: избежать обвинений в пристрастности и одновременно предусмотреть конкурентную базу в следующих контрактах.

В настоящее время особое внимание федеральное правительство США уделяет

- электронной торговле между государственными организациями и министерствами, конкурсным электронным торгам на поставки товаров и услуг для удовлетворения государственных нужд;

- доступу населения к правительственной и административной информации;
- использованию смарт-карт, в том числе в федеральном правительстве;
- решению различного рода задач, в частности, получению официальных документов через правительственные веб-узлы, оплате налогов, предоставлению статистической информации о работе государственного аппарата населению и др.;
- применению ИТ в медицине и здравоохранении.

### **Электронное правительство Великобритании**

Программа работ по созданию электронных государственных служб в Великобритании составлена на основе положений “Белой книги по модернизации правительства” (Modernising Government White Paper). Программа называется "E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age" (“Электронные граждане, электронный бизнес, электронные государственные службы. Стратегическая концепция обслуживания общества в информационную эпоху”), и ее основная цель заключается в анализе и конкретизации процесса перехода к Правительству информационного века.

Разрабатываемая правительственная стратегия предусматривает развитие и использование всех электронных видов сервиса. Это означает, что услуги могут предоставляться через Интернет, мобильную связь, цифровое телевидение, центры обслуживания вызовов. В то же время электронный сервис не предполагает отсутствие персонального контакта.

Новые возможности ведения бизнеса будут изменять взаимоотношения между гражданами и правительством. Поскольку доступ к информации гарантируется Биллем о Свободе информации, все правительственные организации должны более ответственно относиться к запросам граждан и иных потребителей.

Одна из центральных стратегических задач - сделать новые виды сервиса доступными для всех потенциальных потребителей без исключения. Широкое распространение цифрового телевидения и мобильной связи в значительной степени позволит снизить уровень так называемого “цифрового расслоения” общества. Кроме того, правительство проводит целенаправленную политику в области повышения компьютерной грамотности, создания центров обучения и улучшения условий для роста квалификации персонала в области ИТ, в том числе, через обеспечение доступа к национальной сети обучения и к сетевой библиотеке Великобритании. Существует также ряд местных программ в этой области.

Для государственных органов основной целью станет освобождение служащих от выполнения рутинных процедур при интерактивных взаимодействиях с населением и обеспечение служащих необходимыми знаниями и оборудованием для успешного выполнения функций промежуточного звена между правительством и гражданами.

Ожидается, что к 2008 г., когда цели описанной программы будут достигнуты, ключевые правительственные услуги будут реализованы в электронном виде. Это означает, что наиболее распространенные и типичные процессы взаимодействия правительства с гражданами и бизнесом, например получение и отправка денег, сбор статистической информации, публикация законов, снабжение, будут реализованы с помощью ИТ. Появится широкий спектр медиа-средств доступа к правительственному сервису в сфере финансов, розничной торговле, культуре и других областях деятельности. Интернет превратится в централизованную систему, объединяющую непосредственно или через промежуточные звенья персональные компьютеры, цифровое телевидение, средства беспроводного доступа, телефоны и иные приборы с операторами центров телефонного обслуживания.

Из приведенных примеров можно увидеть, что в передовых странах перестройка деятельности правительств осуществляется в их тесном взаимодействии с гражданами, бизнесом и общественными организациями. Наиболее четко и прозрачно это взаимодействие построено в ЕС, где существует так называемый Форум информационного общества, в который входят представители всех стран ЕС, основных сословий населения и государственные чиновники. Форум вырабатывает рекомендации депутатам Европарламента по законодательному обеспечению развития информационного общества в ЕС, включая и перестройку Европравительства

Целью новой инициативы под названием “Электронная Европа” (“e-Европа”), объявленной Европейской Комиссией 8 декабря 1999 г., является ускорение развития цифровых технологий в Европе и обеспечение того, чтобы все европейцы обладали достаточными навыками для использования этих технологий. Данная инициатива явилась главным элементом проекта экономического и социального обновления Европы, который обсуждался на специальном заседании Европейского Совета, проходившем в Лиссабоне в марте 2000 г.

Разработка инициативы была вызвана осознанием того факта, что применение цифровых технологий превращается в ключевой фактор развития и занятости. Возникновение "новой экономики" ("e-экономики") главным образом обусловлено бурным развитием Интернета, однако европейцы довольно медленно реагировали на эти изменения, что частично объяснялось логикой традиционной индустриальной экономики, позиции которой еще очень сильны в Европе.

В США в одних только Интернет-компаниях работают около 2,3 млн. человек, а связанных с ними вторичных рабочих мест насчитывается почти 1,6 млн. И хотя в Европе Интернет развит намного слабее по сравнению с США, в некоторых сферах, например в мобильных коммуникациях и цифровом ТВ, она занимает ведущие позиции. Успех новой экономики здесь будет полностью зависеть от того, смогут ли потребители воспользоваться технологическими преимуществами ИО.

#### **Инициатива “e-Европа” имеет следующие 10 приоритетных направлений:**

Европейская молодежь в цифровом веке. Важнейшим фактором, определяющим экономический и социальный прогресс общества, является уровень образования населения. В наступающем "цифровом веке" образование приобретает еще большее значение: нужно наладить обучение новых поколений специалистов, а также предоставить возможность каждому гражданину играть активную роль в ИО. Успех инициативы во многом зависит от степени вовлеченности в нее учителей и директоров школ, а также от готовности промышленности помочь сфере образования, в частности, в создании высококачественных продуктов, услуг и контента.

Дешевый доступ в Интернет. Либерализация рынка телекоммуникаций и телекоммуникационных услуг, начатая в Евросоюзе 1 января 1998 г., уже привела к снижению цен и росту потребительского спроса. Однако условия для реализации преимуществ конкуренции в разных странах Евросоюза пока не одинаковы. Общеввропейский сервис недоразвит, причем во многом из-за серьезных различий в лицензионном законодательстве государств. Поэтому Совет Европы и Европарламент призывают сделать все возможное для ускорения законотворческих процессов.

Ускорение внедрения электронной коммерции. Объем электронной коммерции (е-коммерция), т.е. продажи/покупки товаров и услуг с использованием Интернета, в странах Евросоюза уже оценивается в 17 млрд. евро, по прогнозам экспертов, к 2003 г. он вырастет до 340 млрд. евро. Однако в США при сопоставимых общеэкономических показателях доход от электронной коммерции более чем в три раза выше.

Европе нужно ускорить внедрение е-коммерции, привлекая в эту сферу малые и средние предприятия и создавая условия для того, чтобы они могли рассматривать всю Европу как свой рынок. Массовое использование евро для электронных транзакций будет также способствовать развитию общеевропейского электронного рынка.

"Быстрый Интернет" для исследователей и студентов. Интернет предоставляет исключительно широкие возможности для исследовательской работы и позволяет реализовать новые подходы к обучению, когда студентам предоставляется доступ в онлайн-режиме к веб-узлам, содержащим академические и научные материалы. Однако онлайн-сотрудничество в Европе пока не вошло в повседневную практику и пользователи не в состоянии реализовать потенциал цифрового общения в полной мере.

"Быстрый Интернет" является средством организации и проведения совместных интерактивных исследований, когда участники географически удалены друг от друга. Для поддержки такого рода исследований нужно предоставить конечным пользователям мультимедийные коммуникации гарантированного качества, обеспечить разработку необходимого контента, а также методов и средств для демонстрации достижений виртуальных коллективов и институтов.

Смарт-карты для электронного доступа. Смарт-карты — удобный инструмент проведения электронных платежей за медицинские услуги, мобильный Интернет, общественный транспорт, платные ТВ-программы и множество других информационных и коммунальных услуг. Такую карту должен иметь каждый гражданин, а главное требование к ней связано с проблемой обеспечения надежности и безопасности хранения и передачи данных. Если Европа сможет разработать такие технологии, возникнет огромный рынок, перспективный как для массовых потребителей, так и для бизнеса. Однако для достижения успеха в этом направлении необходимо создать новую инфраструктуру поддержки этих технологий в рамках всего Евросоюза.

Рисковый капитал для высокотехнологичных малых и средних предприятий. Нередко передовые идеи не получают должной финансовой поддержки и поэтому не могут быть реализованы. Опыт США, где культура предпринимательства в большей степени способствует рисковому вложению, показывает, что коммерческое воплощение новых идей способствует созданию тысяч дополнительных рабочих мест.

Европа оказалась позади, так как в целом ситуация в Евросоюзе пока не способствует притоку рисковому капиталу на рынки и, тем самым, снижает темпы продвижения к новой экономике. Необходимо усилить и укрепить взаимодействие между источниками рисковому капиталу и генераторами идей, имеющих коммерческую перспективу.

Вовлечение в электронное сообщество нетрудоспособных граждан. Развитие цифровых технологий способствует преодолению барьеров (социально-экономических, географических, культурных, временных и т.д.), препятствующих социальной адаптации нетрудоспособных



людей. Благодаря современным технологиям такие люди получают возможность полноценно участвовать в общественной и трудовой жизни.

Однако европейская индустрия оказалась не в состоянии немедленно предоставить ориентированные на инвалидов продукты и услуги. Положение может несколько измениться благодаря экстренным мерам, предпринимаемым в рамках внедрения новых принципов конструирования для всех ("Design-for-All"). При этом особое внимание необходимо уделить улучшению обучения и переобучения этой категории граждан.

Онлайновая медицина. Потребность в технологиях охраны здоровья и лечения растет исключительно быстро. Для улучшения качества медицинских услуг необходимо модернизировать медицинские системы и широко использовать цифровые технологии, однако этот потенциал практически не используется.

Фрагментированность европейского рынка препятствует инновациям и распространению передового опыта. Поэтому создание единого рынка медицинских продуктов и услуг должно способствовать повышению конкурентоспособности всей Европы. Здесь необходима совместная работа органов здравоохранения европейских стран по поддержке научных исследований, согласованию стандартов и спецификаций продуктов и созданию общеевропейской медицинской библиотеки.

Интеллектуализация транспорта. Объемы перевозок людей и грузов в Европе всеми видами транспорта постоянно растут, и вместе с этим усугубляются транспортные проблемы. Растет число жертв дорожных происшествий, увеличиваются экономические потери от перегруженности дорог, усиливается негативное воздействие транспорта на окружающую среду.

Цифровые технологии позволяют сделать транспорт более безопасным и кардинально повысить качество управления общественным транспортом.

Онлайновое правительство (электронное правительство). Европейские граждане заинтересованы в облегчении доступа к информации госорганов – это обеспечит прозрачность деятельности высших органов власти и вселит в граждан уверенность в правильности и целесообразности принятых институтами Евросоюза решений. Необходимо предоставить гражданам доступ к веб-узлам правительств отдельных государств и европейских институтов, снабдив их удобными и простыми средствами для поиска и извлечения нужной информации.

Опыт Индии интересен тем, что эта развивающаяся страна, обладающая ограниченными возможностями для капиталовложений, а также сложным и далеко не самым благоприятным инвестиционным режимом, в начале 90-х годов смогла, опираясь на свои преимущества в области образования и относительно низкую заработную плату, создать условия для развития и экспорта информационных технологий.

Производство программного обеспечения является наиболее быстро развивающейся отраслью индийской экономики – на протяжении последнего десятилетия ее темпы роста стабильно превышают 50% в год. В настоящее время в отрасли занято около 250 тыс. человек, и она обеспечивает 60% всего объема ИТ-отраслей страны. На предприятиях сектора выпускается широкий спектр программных продуктов, причем в условиях бурного развития Интернет наиболее быстро растет число заказов, связанных с созданием веб-сайтов и систем электронной торговли.

Начало быстрому развитию отрасли информационных технологий в Индии было положено в середине 80-х годов. В силу крайне ограниченного объема внутреннего рынка этот сектор преимущественно ориентировался на экспорт продукции и услуг, и в течение долгого времени основной формой участия Индии в мировом ИТ-рынке являлась работа индийских специалистов за рубежом, что к 1990 году приносило до 85% доходов.

Основным преимуществом Индии, стимулирующим развитие ИТ в стране, является относительно низкая заработная плата в секторе по сравнению с США и Европейскими

странами. По некоторым данным, уровень оплаты в индийской промышленности ниже, чем в Корее и на Тайване. Благодаря наличию тесной связи с американским рынком в течение 90-х годов в Индии происходил быстрый рост оплаты труда, тем не менее, общий разрыв сохранился – так, в ведущих компаниях она уже достигает 15-20 долл. в час, в то время как в США ставки в сфере программирования доходят до 100 долл. в час.

Вторым преимуществом Индии, как производителя программного обеспечения, является численность квалифицированных кадров. В настоящее время в сфере производства ПО занято около четверти миллиона человек (второе место в мире), причем потребность в приросте числа компьютерных специалистов постоянно увеличивается – к 2002-2003 гг. она должна достигнуть 85 тыс. специалистов в год. В Индии сконцентрировано наибольшее в мире число англоговорящих ИТ-специалистов (государственным языком Индии является английский), и правительство страны собирается и в дальнейшем прилагать все усилия для сохранения этого конкурентного преимущества. В то же время предполагается создать стимулы, способствующие изучению европейских языков, а также русского, японского, китайского. Для распространения компьютерных знаний внутри страны планируется к 2003г. перевести всю накопленную информацию в сфере ИТ на большинство диалектов индийского языка.

В целях стимулирования экспорта ИТ (его ежегодный объем должен достичь 50 млрд. долл. к 2008 г.) предусматривается дальнейшее снижение пошлин как на экспорт продукции отрасли, так и на импорт электронных компонентов. Предполагаются специальные меры по стимулированию коммерческих банков для финансирования компаний в сфере ИТ. Так, для повышения международной конкурентоспособности компаний, производящих программное обеспечение, предусматривается разрешить им использовать часть прибыли от экспорта для совершенствования системы поставок и изучения потребностей клиентов.

Кроме того, правительство предусматривает развитие инфраструктуры и распространение ИТ в сфере электронной торговли, связи, образовании. К сожалению, реализация этих мер была несколько задержана мировым финансовым кризисом в 1997-1998 годах

За прошедшее десятилетие Индия приобрела опыт и репутацию страны, способной решать задачи институционального развития высокотехнологичных отраслей. Правительство Индии нашло средства и методы преодоления традиционных бюрократических и экономических препятствий для развития отрасли. Практически мы можем наблюдать пример промышленной политики, основанной на лидирующей роли бизнеса в постановке задач и реализации мер по развитию отрасли высокой технологии

Реализация концепции «электронного правительства» подразделяется на четыре этапа. На первом из них (на нем сегодня находится большинство правительств) департаменты и ведомства используют Интернет лишь для размещения своей информации. Уже созданы и работают тысячи таких веб-узлов, предусматривающих одностороннюю связь. На втором этапе эти веб-узлы превращаются в инструменты для двустороннего общения, что позволяет гражданам сообщать какую-либо информацию о себе – например, о смене адреса. Таких веб-узлов тоже немало, но для связи с пользователями они используют электронную почту. На третьем этапе веб-узлы предоставляют гражданам возможность осуществлять финансовые операции с государственными учреждениями. Это может включать продление срока действия лицензии, уплату штрафа или запись на курсы обучения. Существует несколько сотен таких веб-узлов, однако большинство из них работает на уровне правительства штата или местного органа власти, а не на уровне центрального правительства. Последний этап предполагает наличие Интернет-портала, который интегрирует весь комплекс услуг государственных организаций и обеспечивает к ним доступ исходя из потребностей граждан, а не из существующей структуры департаментов и ведомств. Во многих странах уже разрабатываются планы создания таких порталов, однако в настоящее время существуют лишь два Интернет-

ресурса, которые имеют общегосударственный уровень: МАХI, созданный в австралийском штате Виктория, и eCitizen Centre, созданный в Сингапуре.

### **Единый правительственный портал в Сингапуре**

С 1980 года Сингапур уделяет информационным технологиям особое внимание. Сегодня по показателям в этой сфере страна занимает четвертое место в мире. Цель правительственного плана – превратить Сингапур в «интеллектуальный остров», где государственное управление, бизнес, образование, научные исследования, досуг и другие сферы жизнедеятельности взаимосвязаны при помощи информационных технологий. На это выделяется ежегодно более 400 млн. долл. Компьютерная техника широко используется в сфере образования: от детских садов до университетов. Сингапур занимает первое место в мире по степени оснащенности школ современными компьютерами и программами: на семь учащихся начальных школ приходится один ПК, в средних школах эта пропорция составляет 5:1.

Ключевая часть сингапурской информационной стратегии – первая в мире государственная интерактивная мультимедийная сеть «Сингапур-ОДИН». Она позволяет эффективно работать в «интеллектуальной среде»: делать покупки, производить банковские операции, знакомиться с новостями, развлекаться.

Разработанная Национальным Советом по Компьютеризации система обслуживания граждан eCitizen, название которой может расшифровываться не только как «электронный гражданин», но и как «каждый гражданин» (every citizen), объединяет все электронные операции.

Для организаций портал предоставляет доступ к электронным формам налоговых и других платежей, а также к системе электронных государственных закупок. Здесь же можно зарегистрировать товарный знак или патент, получить информацию о различных правительственных программах поддержки и развития бизнеса, льготных схемах кредитования, консалтинге и обучении, особенно в отношении малых и средних предприятий.

### **Создание правительственного Интернет-портала в Эстонии**

Правительство Эстонии в рамках реализации концепции «электронного правительства» создало и ввело в действие в июне 2001 года Интернет-портал «Сегодня решаю я» (Tana otsustan mina), с помощью которого любой житель республики может принять участие в управлении государством – высказать свое мнение о происходящем в стране, предложить поправки к законопроектам и т.д. В течение последних нескольких лет в стране успешно функционируют единая компьютерная база данных и Интернет-портал, обеспечивающие более эффективное взаимодействие между государственными учреждениями и гражданами Эстонии.

#### **Чили**

В Чили разработан план модернизации, предусматривающий к 2010 г. полный переход правительства к концепции "электронного государства", включая использование электронных подписей и предоставление гражданам полного доступа к общественной информации через Интернет.

Исследование 1998 г. показало, что 85% правительственных ведомств получают информацию от других ведомств в бумажном виде. План модернизации предполагает создание правительственной сети для предоставления каждому ведомству более широкого спектра услуг (IP-телефония, электронная почта, электронная подпись, Интернет и т.д.) Ожидается, что информационная система электронного снабжения принесет ежегодную экономию в 200 млн. долл. США, а веб-узел, предоставляющий онлайн-услуги и информацию, позволяет гражданам подавать сведения о доходах через Интернет. В 2000 году 75% налоговых



деклараций были поданы именно таким способом, через Интернет поступает и 95% экспортных заявок.

### **Маврикий**

Обретя независимость в 1978 г., Маврикий – островное государство в Индийском океане – перешел от монокультурной экономики, основанной на производстве сахара, к более разносторонней деятельности, включая туризм, текстильную промышленность и финансовые услуги.

У правительства Маврикия теперь есть четкая концепция преобразования страны в информационное общество. В стране имеется 100% цифровая сеть, с принятием ряда законов создана регулирующая правовая база, а в настоящее время проводится приватизация и либерализация телекоммуникаций. Национальный стратегический план в области ИТ направлен то, чтобы превратить Маврикий в современное государство и усилить его конкурентоспособность на мировом рынке в целях улучшения качества жизни населения. План предусматривает повышение эффективности государственных служб, приближение правительства к народу и использование ИТ для улучшения системы образования.

Одним из важнейших начинаний является замена старых удостоверений личности новыми, основанными на технологии смарт-карт. Теперь все ведомства имеют свои веб-узлы, а правительственные транзакции будут осуществляться через Интернет. Национальная Ассамблея Маврикия оснащена персональными компьютерами и подключена к Интернету, проведена компьютеризация местных органов власти. Министрам было рекомендовано в свободное от работы время посещать учебные занятия и индивидуальные консультации, и эта программа оказалась очень успешной.

### **Португалия**

Государственная система управления Португалии переходит на принцип обслуживания населения, ставя во главу угла этику, доступность, расширение возможностей, прозрачность и качество услуг. В Португалии идея создания своего рода "супермаркета" – современного комплекса для решения множества задач – воплощена в Центре обслуживания граждан; в настоящее время по одному такому центру открыто в городах Лиссабон и Порту.

Задача Центра – предоставить в распоряжение населения единый современный комплекс с множеством пунктов государственного и частного сервиса, где можно оплачивать счета, получать платежи, оформлять документы.

Центры обслуживания граждан открылись менее чем через год после начала проекта. Спектр услуг, предлагаемых ими круглосуточно, широк: это услуги по идентификации, базы данных криминалистического учета, сертификатов недвижимости и транспортных средств, водительские удостоверения, паспортного контроля, социальные, коммунальные и банковские услуги.

Новой услугой для населения Португалии стало универсальное учреждение – единая "точка контакта" с органами власти. Этот проект был запущен в апреле 1999 г., и сейчас система уже установлена в нескольких городах и обслуживает свыше 3500 граждан ежедневно.

Система фактически объединяет 21 учреждение: запись актов гражданского состояния, нотариус, регистрация транспортных средств, соцобеспечение, оплата счетов за воду и электричество, отделение связи, банк и т.д.

Войдя в универсальное учреждение, клиент выбирает нужную услугу. При этом печатается специальный купон, на котором указано название учреждения, предоставляющего услугу, дата и время запроса, а также примерное время ожидания. Информация о времени ожидания позволяет решить, остаться ли на месте в ожидании своей очереди либо

воспользоваться другими услугами, что-то купить или просто посидеть и посмотреть телевизор. На информационном табло вызова будет указано, когда и к какой стойке подойти.

### **Болгария**

Переход к информационному обществу предполагает реорганизацию модели государственного управления. Меры по переходу на автоматизированное государственное управление включают пилотные программы автоматизации паспортной системы, системы социального обеспечения, государственной статистической службы, таможенной и налоговой систем. Другие проекты предусматривают обучение детей-инвалидов компьютерной грамотности и обучение безработных основным навыкам, позволяющим работать в области ИТ.

Технологии "универсальных учреждений" и доступа к информации и услугам через Интернет уже применяются многими местными органами власти в Европе. Применение таких технологий приводит к заметному повышению эффективности работы государственных учреждений.

Реформирование органов государственной власти при переходе к информационному обществу включает не только внедрение современных ИТ, но и интеграцию на их основе всех имеющихся способов взаимодействия государства и граждан. Внедрение информационных технологий позволяет оптимизировать функционирование органов власти и применять индивидуальный подход к обслуживанию граждан