

Государственные услуги онлайн - от предоставления информации к электронному правительству

Андрей Сушко

Построение эффективной системы электронного правительства в Беларуси должно не только упростить доступ граждан к оказываемым государственными органами услугам, но и обеспечить большую экономическую эффективность и новый уровень прозрачности государственного управления.

РЕЗЮМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Республика Беларусь по оценке ООН относится к группе стран с высокой динамикой развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), занимая 49 место из 193 стран в Индексе развития электронного правительства (E-Government Development Index), при этом в Индексе электронного участия (E-Participation Index) Беларусь в 2016 г. заняла только 76 место¹. Такая значительная разница в значениях двух индексов ООН для Республики Беларусь подтверждает тезис о превалировании технократического подхода в конструкции белорусского профиля электронного правительства.

Так, говоря о «государственном электронном правительстве», эксперт e-Belarus Марина Соколова² обращает внимание, что Беларусь в последние годы сосредотачивается на создании общегосударственных межведомственных электронных систем, в результате основной характеристикой крупных реализованных проектов является ориентация государственных учреждений, прежде всего, на собственные потребности, нежели на интересы пользователей-граждан. Не отрицая важность создания государственных информационных систем в функционировании государства, стоит предположить, что технократический подход и акцент на «информатизацию государственного управления» не соответствует современному пониманию задач национальной системы электронного правительства.

По оценкам экспертов, сегодня Беларусь находится на втором, т.н. «информационном» этапе развития электронного правительства, который характеризуется односторонним предоставлением информации пользователям со стороны государственных органов. Только в последнее время начинают появляться сервисы третьего - «интерактивного» этапа в получении электронных услуг, когда в онлайн можно заполнить и/или предоставить электронные формы, а в дальнейшем совершить только, например, один визит в государственный орган для того, чтобы получить необходимые документы или подписать их.

¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/16-Belarus>

² Марина Соколова, Электронное правительство в Беларуси: преодолеть инерцию информатизации. Аналитический документ. Доступно через - http://www.sympa-by.eu/sites/default/files/library/booklet_sokolova.pdf

Нормативные требования к размещению информации онлайн и фактическое наличие сведений на официальных сайтах госорганов в настоящее время не позволяют говорить о свободном и открытом «доступе к информации» государственного сектора, поскольку не рассматривают субъекта (гражданина, юридическое лицо) как инициатора возникновения правоотношения, определяющего содержание объекта правоотношений (информации государственных органов).

Для настоящего исследования был избран термин «представленность информации» на официальных сайтах, отражающий тот факт, что государственные органы и организации Республики Беларусь предоставляют сведения о своей деятельности, не ориентируясь на предполагаемую активную позицию потребителей информации. Они руководствуются, главным образом, собственными представлениями о том, какая информация необходима потенциальным ее получателям³.

В текущем белорусском законодательстве нет единого подхода к определению государственной электронной услуги или сервиса. Из-за этого и информирование об административных процедурах и предоставление информации о деятельности государственных органов и организаций и непосредственно интерактивные сервисы (например, размещаемые на Едином портале электронных услуг) зачастую называется электронными услугами, при этом происходит смешивание по своей сути разных поколений услуг, которые характерны для разных этапов развития электронного правительства.

Одним из важных шагов государства в построении электронного правительства стало обязательное размещение информации об административных процедурах на официальных сайтах. Однако стоит констатировать, что в настоящее время **представленность обязательной к размещению информации в онлайн находится на низком уровне**, нет единой информационной системы, обобщающей информацию об административных процедурах, а также нет комплексного видения перевода их в электронный формат.

Характеризуя в целом Единый портал электронных услуг⁴, стоит отметить, что из более 60 процедур, предоставляемых в настоящее время, только 19 из них рассчитаны на физических лиц. При этом доступные процедуры, на наш взгляд, не представляют большой социальной важности и востребованности среди потенциальных пользователей. Раздел Единого портала электронных услуг, содержащий ссылки на внешние сервисы, является крайне неудобным, информация представлена в неструктурированном виде, что делает этот раздел непривлекательным для использования, т.к. сервисы отнесены к категориям условно, при этом смешаны ссылки на официальные сайты, информационные базы и непосредственно электронные услуги.

³ Государственные органы Республики Беларусь: 15 лет онлайн – Отчет об исследовании 45 официальных сайтов. Доступно через – <http://www.lawtrend.org/information-access/information-access-information-access/monitoring-predstavlenosti-informatsii-na-ofitsialnyh-sajtah-gosudarstvennyh-organov-skachat-gosudarstvennye-organy-respubliki-belarus-15-let-onlajn#p4>

⁴ <https://portal.gov.by/>

ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Беларусь занимает достаточно высокие позиции в международных рейтингах, отражающих развитие национального профиля электронного правительства, однако такое положение складывается не в следствии широкого проникновения электронных услуг в жизнь общества, а в силу высокого потенциала человеческого капитала и наличия развитой телекоммуникационной инфраструктуры.
2. Недостаток правового регулирования в сфере доступа к информации приводит в ограничению прав граждан на получение полной и достоверной информации о государственных органах и их деятельности. При этом отсутствие должного надзора за правоприменительной практикой делает малоэффективными существующие механизмы предоставления гражданам информации о государственных услугах. Информация, размещаемая на официальных сайтах зачастую является неполной, сложноструктурированной и не отвечающей стандартам транспарентности и потребностям пользователей.
3. В законодательстве нет единого определения государственной электронной услуги - из-за этого зачастую под этим определением подразумевается и информирование об административных процедурах, и предоставление информации о деятельности государственных органов и организаций, а также непосредственно интерактивные сервисы государственных услуг.
4. Единый государственный портал на настоящий момент дает гражданам возможность воспользоваться только девятнадцатью электронными услугами, представляющими достаточно низкую социальную значимость. Большинство услуг, размещенных на портале, рассчитаны на обеспечения межведомственного взаимодействия между чиновниками и государственными органами.
5. Принятые в последние годы государственные стратегии и программы в сфере развития электронного правительства предусматривают ряд серьезных мер по углублению электронного взаимодействия граждан и государственных органов, при этом при сохранении сегодняшнего темпа развития в этой области, достичь прогнозных показателей, по нашему мнению, без наличия выраженной политической воли и координации с различными игроками из экспертного сообщества, гражданского общества и бизнеса, будет затруднительно.