

Стартапы государственного масштаба

«Цифра» в сфере государственной службы и управления

На примере нашей республики повсеместно можно наблюдать, как тестируется цифровой формат – в сфере образования, медицине, торговле, банковском деле, на транспорте. При этом наиболее ощутимо информатизация затрагивает сферу государственного управления... Применение информационных технологий стало жизненной реальностью. О том, насколько научные исследования в этой области содействуют развитию системы государственной службы и управления, пойдет последующий разговор.

Применение информационных технологий – бесспорный вектор развития в мировой практике, и Беларусь здесь не исключение. Результаты информатизации в нашей стране достойно оценены мировой общественностью. Известно, что в рейтинге Международного союза электросвязи по развитию информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) наша страна занимает 32-ю позицию и является лидером по развитию ИКТ в регионе СНГ. По сравнению с прошлым годом Республике Беларусь удалось добиться прогресса по субиндексу доступа к ИКТ (+ 3 позиции), субиндексу использования ИКТ (+ 2 позиции), а также сохранить положение в числе мировых лидеров по уровню развития человеческого потенциала (5-е место).

Возникают закономерные вопросы: что предпринимается для дальнейшего развития информационного общества и совершенствования электронного правительства? Чему отдается приоритет? По мнению ряда экспертов, например, в рыночных условиях научное обеспечение государственной службы и управления должно быть непрерывным, потому что любые административные решения без научного обоснования больше напоминают маневры черепахи, чем стремительный полет...

Трансформация всех сфер человеческой деятельности под воздействием ИКТ, включая развитие информационного общества и совершенствование электронного правительства, радикально меняет всю идеологию госуправления. Известно, что основные



приоритеты в этой области своевременно расставлены в Государственной программе развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы. Ее реализация позволит Беларуси не только закрепиться на высоких позициях среди стран СНГ, но также приблизиться к мировым лидерам в этой области.

Но, прежде чем углубиться в суть программы, стоит обратить внимание на формальную сторону. В частности, в документе пошагово прописано выполнение работ на базе современной информационно-коммуникационной инфраструктуры. Содержание Госпрограммы направлено на оказание государственных услуг и осуществление административных процедур в электронном виде, повышение их доступности населению. Например, 2017 г. был отмечен активным продолжением реализации мероприятий программы цифровой экономики

и информационного общества. В плановом порядке выполнялись 45 мероприятий, начатых в предыдущем году, и 12 новых решений.

В настоящий момент Минсвязи внедряет систему рейтинговой оценки гражданами эффективности работы организаций, оказывающих услуги и обеспечивающих жизнедеятельность населения. Уровень качества административных процедур будет определяться с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

В частности, завершаются работы по созданию программного модуля мониторинга качества на базе единого портала Общегосударственной автоматизированной информационной системы. Предусмотрено, что с 2018 г. данный модуль предоставит возможность гражданам на заключительном этапе каждой электронной услуги оценить ее уровень посредством выставления оценок. Основанием будет служить степень удовлетворенности населения полученным результатом.

ИТ-инструменты по оценке качества оказанных госорганами и организациями услуг населению в электронном виде позволят создать в стране прозрачный и объективный механизм определения развития государственных услуг, будут способствовать росту качества обслуживания. В то же время для анализа результатов своей работы по обслуживанию граждан, включая оперативное реагирование на выявленные факты низкого качества оказания электронных услуг, будет обеспечен доступ государственных органов и организаций к результатам таких оценок на постоянной основе.

На фоне столь стремительной информатизации логично возникает вопрос готовности представителей всех ступеней аппарата госуправления к овладению инструментами электронного правительства. Такая задача была поставлена правительством страны перед Минсвязи. В результате было развернуто полномасштабное обучение технологиям электронного правительства руководителей республиканских и местных органов госуправления. Например, с ноября 2016 г. по июль 2017 г. проходила серия тематических семинаров.

В качестве спикеров были приглашены ведущие зарубежные эксперты

ИТ-инструменты по оценке качества оказанных госорганами и организациями услуг населению в электронном виде позволят создать в стране прозрачный и объективный механизм определения развития государственных услуг, будут способствовать росту качества обслуживания.



(Казахстан, Эстония, Израиль, Сербия), а также специалисты мировых ИТ-компаний (Microsoft, SAP, Vodafone Group, DELL/EMC) и белорусских организаций (СООО «Белорусские облачные технологии», НИРУП «ИППС»), которые поделились опытом создания и развития электронного правительства. Оживленно и заинтересованно обсуждались с участниками результаты влияния цифровой трансформации на экономический рост государства, отдельные аспекты перехода сферы госуправления и отраслей экономики в электронный формат.

За «учебными партами» оказалось большинство ответственных работников республиканских органов государственного управления (министры, заместители министров, курирующие вопросы развития информатизации), а также приглашенные представители Администрации Президента Республики Беларусь, Аппарата Правительства, Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь и др.

В настоящий период по актуальной тематике ИКТ осуществляется цикл региональных семинаров для руководителей местных исполнительных органов госуправления. В 2017 году состоялось обучение на базе практически всех областных исполнительных комитетов и Минского горисполкома, в которых участвовали представители и главы областных, городских и районных исполкомов, администраций и предприятий городов, оказывающих услуги в жилищно-коммунальной сфере. А чиновники районов областей присутствовали на занятиях посредством видео-конференц-связи.

Следует заметить, что при очевидном коллективном подходе к решению вопроса обучение управленческих команд исключает формальность. Основные идеи этого образовательного проекта сформулированы в Директиве Президента Республики Беларусь № 2 от 27 декабря 2006 г. «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

Планомерное обучение представителей местных исполнительных органов госуправления предусматривается в рамках долгосрочной программы развития сервисов для упрощения взаимодействия граждан



Планомерное обучение представителей местных исполнительных органов госуправления предусматривается в рамках долгосрочной программы развития сервисов для упрощения взаимодействия граждан и государства.

и государства. Перевод государственных и региональных услуг в электронный вид, повышение открытости деятельности органов власти, создание и развитие электронных сервисов в сфере здравоохранения, ЖКХ, образования и науки, культуры и спорта нацелены на построение электронного правительства, а главное – на повышение эффективности госуправления.

Такую задачу реально решить путем создания системы межведомственного электронного документооборота и межведомственных информационных систем, предназначенных для принятия решений в режиме реального времени.