

УДК 330.341

Возможности и проблемы применения информационно-коммуникационных технологий в системе отношений государства и общества

М.В. ТИХОМИРОВА
аспирант Академии управления
при Президенте Республики Беларусь

В статье рассмотрен на основе анализа международного опыта эффект от развития и использования системы электронных государственных услуг. Приведена систематизация основных ее преимуществ. Кроме положительного эффекта, выявлены негативные факторы перехода на оказание услуг в электронной форме. В целях внедрения и поддержки стабильного функционирования системы электронных государственных услуг изложен подход по снижению рисков и издержек при ее использовании.

Введение. Создание и развитие системы электронного взаимодействия, в т. ч. для оказания государственных электронных услуг, изменяет характер отношений государства и общества. Исторически сложилось, что с увеличением размера и диверсификацией структуры государственно-политических образований усложнялись и формы управления. Современные информационно-коммуникационные технологии (далее – ИКТ) позволяют изменить данный вектор развития на противоположный.

Основная часть. Система электронных государственных услуг лежит в основе следующих основных изменений: уменьшение территориального неравенства за счет дистанционного контакта; увеличение скорости предоставления услуг на основе доступа к интернету и скорости обработки информации; повышение прозрачности деятельности государственных органов и организаций за счет свободного доступа к информации; улучшение системы обратной связи за счет

возможности прямого выражения своего волеизъявления и претензий. Все это ведет к увеличению доступности государственных услуг, повышению их качества и снижению обоюдных издержек организации взаимодействия [1].

В процессе проведенного исследования были выявлены следующие положительные эффекты электронной формы предоставления государственных услуг:

1. Повышение доступности государственных услуг:

снижение воздействия фактора географического положения за счет использования дистанционных форм коммуникации;

увеличение скорости предоставления государственных услуг на основе возможностей широкополосного доступа к сайту в любое время суток.

2. Повышение эффективности деятельности поставщиков услуг на основе увеличения производительности (тем самым обеспечивается сокращение времени на предоставление услуги) и снижения затрат, связанных с производством услуг, за счет автоматизации процессов сбора, группировки и обработки информации, выявления значимых отклонений и анализа их возможных причин.

3. Уменьшение издержек получателей услуг за счет совершенствования организации интерфейса (системы навигации, справочной системы) и использования принципа одного запроса.

4. Устранение асимметрии информации. За счет равного и открытого доступа к информации, содержащейся в системе, снимается проблема разной информированности сторон о текущем состоянии дел и имеющихся возможностях [2].

5. Улучшение качества предоставляемых услуг на основе стандартизации правил запроса, индивидуализации подхода и возможности интеграции информационных ресурсов.

6. Снижение вероятности коррупции с помощью минимизации личных контактов потребителей услуг с поставщиками услуг, исключения их из процесса принятия стандартных решений и предоставления потребителям возможности оценивать качество получаемых услуг.

7. Элиминирование эффекта множественной маргинализации – уменьшение издержек, вызванных взаимодействием получателя госуслуг с различными учреждениями, каждое из которых выдвигает собственные требования к запрашиваемой информации и документам. Данная проблема снимается с помощью введения принципа одного запроса, уменьшения количества инстанций за счет интеграции информационных ресурсов и оптимизации системы сбора и обработки информации [3].

8. Развитие электронной демократии на основе предоставления возможностей электронного голосования, проведения электронных опросов общественного мнения и организации электронного обсуждения проектов новых нормативных актов, а

также судебных решений, размещенных в открытом доступе.

В таблице 1 представлена систематизация основных преимуществ системы электронных государственных услуг.

Вместе с тем проведенный на основе международного опыта анализ применения информационных технологий на этапе перехода к оказанию услуг в электронной форме порождает определенное недоверие со стороны общества [4].

Некоторые виды издержек возрастают. В первую очередь речь идет о защите от третьих лиц, которые могут иметь доступ к информации в базах данных.

Существует ряд издержек, которые могут как уменьшаться, так и возрастать. К ним относятся:

издержки измерения качества оказываемых услуг. Интерфейс не всегда содержит ответы на все интересующие получателя услуги вопросы;

издержки качества интерфейса и цифровой грамотности получателя услуг;

издержки мониторинга исполнения услуги. В большинстве случаев экономятся время и силы на отслеживание исполнения услуги. Однако если происходит сбой, соответствующие затраты резко возрастают;

Таблица 1 – Основные преимущества электронной формы предоставления государственных услуг

1. Повышение доступности государственных услуг		
1.1 Территориальность	1.2 Время	1.3 Информационная доступность
Возможность дистанционного взаимодействия	Возможность одновременного получения услуги многими получателями в любое время суток	Открытый доступ и специфицированный поиск нужной информации
2. Увеличение скорости и снижение затрат поставщиков услуг на переработку информации		
2.1 Машинная обработка запроса	2.2 Лингвистический анализ	2.3 Факторный анализ
Сокращение времени на ввод первичных данных, автоматический сбор и обработка информации	Возможность быстрого автоматического поиска информации и быстрой обработки заявлений и жалоб граждан путем их группировки и обобщения	Возможность автоматического выявления отклонений и построения пирамиды факторов, оказывающих воздействие на выявленные изменения
3. Уменьшение издержек получателей услуг, связанных с поиском и получением услуги		
3.1 Навигация	3.2 Справочная система	3.3 Принцип одного запроса
Прямой доступ граждан к любой открытой информации	Возможность ознакомления с единообразными правилами запроса и предоставления услуг	Исключение обращения в различные организации для получения справок, документов и другой информации, необходимой для оказания запрашиваемой услуги
4. Улучшение качества предоставляемых услуг		
4.1 Единый интерфейс	4.2 Интеграция ресурсов	4.3 Индивидуальный подход
Единые правила формирования запроса минимизируют ошибки	Использование информационных ресурсов (систем) через единую точку доступа	Возможность обработки запроса конкретного потребителя
5. Уменьшение коррупционных явлений		
5.1 Минимизация личных контактов	5.2 Автоматизация принятия решений	5.3 Система электронных обращений (жалоб)
Запрос на предоставление услуг принимает машина	Исключение человеческого фактора из процесса принятия решений за счет автоматизированной обработки запроса	Обращение субъекта в электронной форме
6. Уменьшение издержек взаимодействия		
6.1 Прямое предоставление услуг	6.2 Оптимизация числа участников процесса оказания услуги	6.3 Совершенствование управления (организации)
Ликвидация посредников между государством, бизнесом и населением	Сокращение числа взаимодействующих организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг	Оптимизация алгоритмов взаимодействия при предоставлении государственных услуг
7. Развитие электронной демократии		
7.1 Электронные опросы	7.2 Электронное общественное обсуждение проектов нормативных правовых документов	7.3 Электронное голосование
Возможность получения обратной связи от граждан и бизнеса	Ознакомление с проектами нормативных правовых актов, участие граждан и бизнеса в их обсуждении	Возможность голосования по интернету

издержки защиты личной, частной и/или коммерческой информации от несанкционированного доступа. К информации, хранящейся в базах данных, могут получить доступ лица, использующие эту информацию как против частных лиц и организаций, так и против общества в целом.

Связанный риск:

издержки идентификации пользователей. Риск несанкционированного или недобросовестного доступа в систему влечет за собой издержки, связанные с идентификацией субъекта взаимодействия: создание и проверка электронной подписи, предоставление и проверка пароля, использование параллельного средства коммуникации и т. д.;

издержки потери (искажения) информации. Если в информационный ресурс (систему) была внесена неверная (неточная) информация о гражданине или организации, необходимо затратить большое количество времени и сил, чтобы администратор системы исправил ошибку.

Неблагоприятные сценарии, связанные с ИКТ, можно с некоторой степенью условности разделить на риски и проблемы [5].

Риски представляют собой неблагоприятные возможности, возникающие из-за несанкционированного использования ИКТ. Источником рисков являются действия третьих лиц.

К числу основных можно отнести следующие риски:

несанкционированный доступа к личным данным, частной жизни и коммерческим тайнам получателей услуг;

присвоение чужих имущественных и личных неимущественных прав посредством доступа в

Таблица 2 – Основные проблемы и риски системы электронных услуг

№	Проблемы и риски	Категория	Источник
1	Несанкционированный доступ к информации	Риск	Третьи лица
2	Присвоение чужих прав	Риск	
3	Уничтожение (искажение) информации	Риск	
4	Цифровое неравенство пользователей	Проблема	Технологии
5	Электронная зависимость	Проблема	

систему под чужим именем, в т. ч. электронное мошенничество;

уничтожение или искажение информации в результате сбоя в системе или целенаправленной вирусной атаки.

Проблемы – это неблагоприятные возможности развития, порождаемые новыми формами организационной деятельности. Они вытекают не из злонамеренного поведения тех или иных лиц, а из характера самой применяемой технологии. К их числу относятся:

цифровое неравенство пользователей, принадлежащих к разным поколениям, социальным группам и территориальным образованиям;

электронная зависимость пользователей соответствующих услуг (привыкание к использованию электронных средств связи, хранения и обработки информации, электронных помощников, развлекательных систем).

В таблице 2 систематизированы основные риски и проблемы, связанные с формированием и развитием системы электронных услуг.



В целях внедрения и поддержки стабильного функционирования системы электронных государственных услуг (снижения рисков, издержек) необходимы целенаправленные усилия государства:

совершенствование законодательства и правоприменительной практики в области спецификации и защиты прав потребителей электронных услуг [6];

совершенствование организационной структуры государственного управления [7];

повышение доступности и прозрачности информации – смягчение проблемы асимметрии информации [2];

снижение издержек рентоориентированного поведения; издержек, связанных с преодолением последствий неверных решений, и т. д.

Заключение.

1. На современном этапе развития экономики наблюдается трансформация ИКТ в технологии широкого применения.

2. Система государственных электронных услуг представляет собой комплекс услуг, предоставляемых государственными органами в соответствии с их компетенциями по запросу граждан, организаций или других государственных органов с помощью использования ИКТ посредством трансакций обмена.

3. Внедрение системы электронных государственных услуг изменяет принципы отношений между государством, гражданами и бизнесом. Граждане и организации получают доступ к информации о государстве, его организациях и действиях конкретных представителей государства. В результате смягчается проблема асимметрии информации и возрастает возможность непосредственного общественного контроля над деятельностью государственного управления.

4. Использование ИКТ для оказания государственных услуг существенно уменьшает большую часть издержек, но при этом появляются новые: издержки идентификации пользователей, издержки защиты имени, издержки защиты частной информации, издержки интерпретации информации, издержки потери (искажения) информации.

5. Система государственных электронных услуг повышает эффективность государственного и местного управления, укрепляют доверие между государством, публичными образованиями, гражданами и бизнес-организациями, стимулируют развитие экономики страны. Вместе с тем система электронных государственных услуг влечет за собой новые социальные проблемы и риски, для преодоления которых необходимы целенаправленные усилия общества и государства.

ЛИТЕРАТУРА

1. Об утверждении Государственной программы развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 23 мар. 2016 г., № 235 // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
2. Асимметрия информации в экономике [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Б.Ж. Тагаров. – Иркутск: Изд-во БГУ, 2018. – 52 с. – Режим доступа: lib-catalog@bgu.ru. – Дата доступа: 05.10.2019.
3. Найт, Ф. Риски, неопределенность и прибыль \ Ф. Найт – М.: Дело, 2003. – 205 с.
4. Reorganization of government bask offices for better electronic public services-european best practices, January 2004, DG Information Society, European Commission [Электронный ресурс] – 2004. Режим доступа: www.europa.eu.int/egovernment_research. – Дата доступа: 11.12.2018.
5. Банасиковска, Я. Система отношений государства и общества в сфере государственных услуг в условиях цифровой экономики : дис. док. экон. наук : 08.00.01 / Я. Банасиковска. – М., 2017. – 396 л.
6. Настельс, М. Информационная эпоха: Экономика, общество и культура / М. Настельс – М., 2000. – 167 с.
7. Сарафанов, В.И. Информатизация системы государственного управления / В.И. Сарафанов – М., 2006. – 150 с.

Based on the analysis of international experience, the article considers the effect of the development and use of electronic public services. The systematization of its main advantages is given.

In addition to the positive effect, negative factors were identified for the transition to the provision of services in electronic form.

In order to implement and support the stable functioning of the electronic public services system, an approach to reducing risks and costs when using it is described.

Получено 08.10.2019.