

Афанасьева Александра Сергеевна

аспирантка Санкт-Петербургского
государственного политехнического университета

ВОЗМОЖНОСТИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В СИНГАПУРЕ

Аннотация:

В статье говорится о модели внедрения электронного правительства в Сингапуре и возможности применения данного опыта в рамках российской политики. С ростом масштабов использования информационных технологий повысился уровень представительства государственных органов власти в глобальной сети, а также изменился порядок действия политической коммуникации. Опираясь на работы зарубежных и отечественных ученых, авторами предпринята попытка формулировки рекомендаций для внедрения электронного правительства в России на примере Сингапура.

Ключевые слова:

электронное правительство, политические коммуникации, интернет, информационно-коммуникационные технологии, зарубежный опыт, e-government, ICT, Сингапур.

Afanasyeva Aleksandra Sergeevna

PhD student,
Saint-Petersburg State Polytechnic University

E-GOVERNMENT RESOURCES IN SINGAPORE

Summary:

The article deals with the model of e-government implementing in Singapore and a possibility of its application within Russian policy. With the growth of ICT use, the level of public authorities' representation in the Internet has been increased, and the procedure of political communication has also been changed. Basing on the works of foreign and Russian researches, the author provides guidelines for implementing of e-government in Russia by case study of Singapore.

Keywords:

e-government, political communications, Internet, information and communication technology (ICT), international experience, Singapore.

Информационные технологии достигли высочайшего уровня своего развития и, таким образом, образовали поле для формирования высокоактивных и постоянных каналов транзакций между органами государственной власти и населением, некоммерческими и коммерческими организациями [1].

Существует достаточно много работ, посвященных теме электронного правительства. Первопроходцами являются крупные корпорации, поставщики программного обеспечения, такие как Microsoft, Samsung, HP и т. д. [2]. Практически все корпорации подобного масштаба имеют технологии, ориентированные на государственный сектор, проводимые ими мероприятия создают на рынке возможности сбыта и продвижения продуктов, обеспечивающих формирование систем электронного правительства, однако предлагаемые данными компаниями решения несут в основном технический характер [3]. Обращаясь к научным трудам, в которых изучался вопрос развития государственного управления и общества, следует особенно отметить работы М.В. Дорошевича, А.В. Сурина, В.В. Солодова, Е.М. Стырина, Д.В. Баснака, А.В. Чугунова, В.И. Дрожжинова и др.

На данный момент не существует универсальной стратегии создания «электронного правительства», а также унифицированной модели ее основных блоков. Каждое государство формирует собственные подходы для построения указанных систем исходя из специфики государственного управления, уровня информационного развития, стратегических задач, которые ставятся в сфере практической реализации электронных сервисов [4, с. 75]. Цель данной работы – политологический анализ модели внедрения электронного правительства на примере Сингапура.

Отличительной особенностью внедрения системы электронного правительства в Сингапуре является осознание правительством страны необходимости развития наукоемкой экономики, которая позволит Сингапuru быть привлекательным для компаний, основывающихся на активном применении нестандартного подхода. Уничтожая бюрократические барьеры и приветствуя новаторство, правительство Сингапура создает благоприятную среду для роста электронной коммерции, ставит под защиту право интеллектуальной собственности, а также инвестирует в национальную структуру НИОКР и приватизирует некоторые департаменты правительства. Для правильной работы электронной коммерции правительство Сингапура вводит юридические регулирующие механизмы, такие как засвидетельствование подлинности, выработка основных положений договоров, защита интеллектуальной собственности и конфиденциальность.

Правительство Сингапура поставило перед собой определенные стратегические цели развития электронного правительства:

- 1) перестройка правительства в рамках цифровой экономики,

- 2) предоставление интегрированных электронных услуг,
- 3) прозрачность и отзывчивость правительства,
- 4) использование информационных и коммуникационных технологий для открытия новых возможностей,
- 5) новаторство с помощью ИКТ.

После проведения многосторонних переговоров и консультаций на всех уровнях государственного аппарата управления Сингапура был разработан план действий для реализации развития электронного правительства. В данный план вошли шесть стратегических программ по достижению вышеуказанных стратегических целей:

1. *Обучение компьютерной грамотности* помогает готовить грамотный с точки зрения ИКТ персонал, в особенности государственных служащих, с целью улучшения рабочих процессов и работы в команде. Электронное правительство будет функционировать успешно, если государственные служащие обладают глубокими знаниями в области ИТ и пониманием правительственного механизма, а также операционной процедуры электронных услуг. Государственные служащие, которые обладают знаниями и навыками в сфере ИТ, будут более уверенными и компетентными при оказании услуг клиентам.

2. Программа *оказания электронных услуг* предоставляет государственные услуги через интернет, помогает осуществлять реинжиниринг механизма государственных услуг. Эта программа нацелена на увеличение количества электронных услуг, что может сократить затраты, время правительства и пользователей. Она также позволяет государственному управлению достичь четырех уровней электронного правительства, представляющих собой следующие этапы: «публиковать, взаимодействовать, производить операции и интегрироваться».

3. *Инфокоммуникационное образование* позволяет пользователям получить государственные услуги в режиме онлайн. Без должного обучения электронные пользователи будут напуганы сложностью процессов, процедур и руководств на правительственных сайтах. Пока знаний ИТ недостаточно для осуществления поразительных изменений в государственном секторе, они должны быть использованы для улучшения текущих процессов и развития новых технологических направлений, а также для доступа к электронным услугам.

4. *Технологическое экспериментирование* помогает Сингапуру во внедрении направлений по увеличению потенциала для адаптации к стремительным изменениям в трендах развития ИКТ. ЭП в Сингапуре пережило последний этап из трех этапов развития ИКТ. Первый этап – это автоматизация, где машины используются для уменьшения бумажной работы и затрат на эксплуатацию. Второй этап – информатизация, где данные из различных источников интегрируются для удобного использования. Заключительный этап относится к трансформации услуг в бизнес, что может улучшить эффективность рынка государственных услуг и оказания услуг за пределами национальных границ. Частые и непрерывные обновления с использованием передовых технологий помогают всем заинтересованным сторонам свести к минимуму вероятность принятия неправильных решений.

5. *Операционное улучшение эффективности* позволяет использовать соответствующие и передовые технологии, а также новые управленческие подходы, которые будут формировать эффективный государственный сектор. Процесс может быть улучшен, только когда все компоненты тщательно разработаны и хорошо управляются. Это требует активного сотрудничества как внутри, так и между государственными учреждениями, а также между провайдерами (правительства) и пользователями (граждане). В противном случае ресурсы и усилия будут потрачены впустую.

6. *Адаптивная и трудоемкая инфокоммуникационная структура*. Сингапур должен использовать быстрый способ совершенствования ИТ для достижения эффекта масштаба при предоставлении государственных услуг с меньшими затратами и более высокой производительностью. Государственные услуги должны быть оказаны комплексно, что позволит повысить эффективность организационной работы. Например, электронные пользователи могут использовать SingPass (который является пин-кодом, данным каждому человеку, который регистрируется онлайн), чтобы проверить свои финансовые счета или для доступа к другим вебсайтам правительства.

Сингапур продемонстрировал значительный рост в рейтинге ООН по уровню развития электронного правительства за последние два года, поднявшись с десятой позиции на третью (в 2014 г. занимает второе место среди стран Азии, представленных в данном рейтинге) [5]. Тридцатилетняя история успешного внедрения электронного правительства в Сингапуре, начавшаяся с компьютеризации государственной службы в 1980–1999 гг., усовершенствовала государственное администрирование за счет эффективного использования информационных технологий, создала непрерывный характер предоставления услуг общественности и бизнесу по принципу «одно окно».

Результатами плана создания электронного правительства в Сингапуре 2000–2003 гг., основной целью которого являлось предоставление как можно большего количества реальных услуг в режиме онлайн, стали национальные порталы eCitizen для граждан и enterpriseone для бизнеса, создание инфраструктуры государственной службы для внедрения основ быстрого развития электронных услуг. Основными результатами плана создания электронного правительства 2003–2006 гг., целью которого являлась трансформация общественных услуг в сетевое правительство, которое представляет доступные, интегрированные услуги и содействует консолидации общества, стали вовлечение граждан в обсуждение государственной политики с целью получения обратной связи, введение большого количества межведомственных электронных услуг (например, онлайн услуги по лицензированию), создание единых центров услуг и инфокиосков. Программа «Интегрированное правительство 2006–2010 гг.» продемонстрировала, что большинство пользователей довольны общим качеством электронных услуг и рекомендуют остальным взаимодействовать с правительством посредством электронных сервисов.

Таким образом, основой внедрения сингапурской модели электронного правительства является информатизация социальной сферы – культуры, образования, здравоохранения, а также налаживание механизмов электронной коммуникации. За счет использования информационных технологий, Сингапур ставит перед собой цель сокращения государственного аппарата. Делается упор на развитие национальной научно-исследовательской и опытно-конструкторской инфраструктуры информационных технологий, создание благоприятных условий развития электронной коммерции. Ориентация на граждан предполагает установку терминалов получения электронных услуг и справочной информации в часто посещаемых заведениях. Государственные порталы услуг стараются максимально интегрировать с мобильными устройствами для облегчения процедуры взаимодействия с государством. Кроме того, разрозненные сайты ведомств интегрируются в единое информационное пространство [6, с. 127].

Поскольку внедрение электронного правительства решает ряд политических проблем, таких как повышение уровня прозрачности оказания государственных услуг, увеличение эффективности государственного управления, предотвращение коррупции, а также открывает новые каналы для политической коммуникации между властью и обществом, что является актуальными российскими проблемами, успешный опыт Сингапура может быть применен в российской практике. Также пример Сингапура указывает на то, что развитие информационных и коммуникационных технологий не является основным двигателем развития систем электронных сервисов, а, наоборот, развитие системы государственных услуг, повышение клиентоориентированности органов государственной власти стимулируют расширение электронных услуг, оказываемых государством населению и бизнесу. Поэтому состояние сферы электронных государственных услуг напрямую характеризует уровень клиентоориентированности в целом.

Ссылки:

1. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследований [Электронный ресурс]. URL: www.russcomm.ru/rca_biblio/v/vershinin02.shtml (дата обращения: 16.10.2015).
2. Журавлев Д.М. Эффективное электронное правительство в системе управления крупного города : автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2010.
3. Лявданский К.Э. Электронное правительство как новая форма публичной коммуникации // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Гуманитарные и общественные науки. 2012. № 3 (155). С. 21–25.
4. Ирхин Ю.В. Электронное правительство как форма интерактивной коммуникации между органами власти и гражданами // Вестник РГГУ. 2009. № 1. С. 161.
5. United Nations E-government Survey 2014 [Электронный ресурс]. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (дата обращения: 25.10.2015).
6. Гурнина Д.А., Журавлев В.Г. Электронное правительство России: возможности и преимущества. М., 2011. 205 с.

References:

1. Vershinin, MS 2015, *Political Communication in the Information Society: promising areas of research*, retrieved 16 October 2015, <www.russcomm.ru/rca_biblio/v/vershinin02.shtml>.
2. Zhuravlev, DM 2010, *Effective e-government in the management of a large city*, PhD thesis abstract, Moscow.
3. Lyavdansky, KE 2012, 'E-government as a new form of public communication', *Scientific and technical sheets of St. Petersburg State Polytechnic University. Humanities and social sciences*, no. 3 (155), p. 21-25.
4. Irkhin, YV 2009, 'E-government as a form of interactive communication between authorities and citizens', *Bulletin of Russian State Humanitarian University*, no. 1, p. 161.
5. *United Nations E-government Survey 2014* 2014, retrieved 25 October 2015, <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>.
6. Gurnina, DA & Zhuravlev, VG 2011, *Electronic government of Russia: opportunities and benefits*, Moscow, 205 p.