

УДК 351:659

ИНТЕГРАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Казакова Елизавета Игоревна	стажер Совета Федерации Федерального Собрания РФ, студентка 4 курса, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (119571, Россия, г. Москва, пр. Вернадского, 82, стр.1). E-mail: ksenia44@yandex.ru
Пшегусова Галина Султановна	доктор философских наук, профессор Института филологии, журналистики и межкультурной коммуникации, Южный федеральный университет (344006, Россия, г. Ростов-на-Дону, пер. Университетский, 93). E-mail: psheg@sfedu.ru
Самыгин Сергей Иванович	доктор социологических наук, профессор кафедры управления персоналом и социологии, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ) (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 69). E-mail: samygin@gmail.ru

Аннотация

В статье анализируются составляющие позитивного потенциала Интернет-ресурсов в современной системе государственного управления. Рассматриваются основные этапы интеграции Интернет-ресурсов с системой государственного управления, а также описывается реализация определенных целей и функций, выполняемых электронным правительством. Авторы приходят к важному выводу о том, что на базе использования ресурсов сети Интернет улучшается качество предоставляемых государственных услуг, а также увеличивается уровень участия общественности в вопросах, касающихся совершенствования услуг системы государственного управления.

Ключевые слова: потенциал Интернет-ресурсов, система государственного управления, электронное правительство, правительственный портал, сетевое взаимодействие.

Трансформационные и модернизационные процессы, происходящие в современном Российском государстве, тотальный переход к применению информационных компьютерных технологий (ИКТ) во всех отраслях общественной жизнедеятельности актуализировал их использование и в современной системе государственного управления.

Потенциал ресурсов интернет выступает источником прогрессивных изменений не только в социально-экономическом, политическом, социокультурном развитии российского общества, но и на всех уровнях системы муниципального и государственного управления, осуществляющих широкий спектр государственных функций, поскольку государство, в котором существует единая административная система, как правило, «обычно стремится к интеграции» [1]. В таких условиях очевидным становится тот факт, что система государственного управления должна быть адаптирована к реалиям общественной жизни [2] и соответствовать инновационному развитию ИКТ.

Вся совокупность Интернет-ресурсов, обеспечивающих взаимодействие между гражданами и органами государственного управления, а также взаимодействие муниципального и государственного управления между собой сегодня принято называть «электронное правительство» (e-Government). Стоит заметить, что понятие «электронное правительство» сопряжено с концепцией развития эффективного социального государства и тесно взаимосвязано с такими дефинициями, как «электронное государственное управление» и «электронная демократия».

По мнению С.В. Гараевой, категория «электронное управление» подразумевает под собой категорию «электронное правительство» и обозначает не простое обеспечение всех слоев населения доступа к разнообразного рода правительственной информации, а также предоставление государственных услуг посредством ресурсов Интернет, но и потенциал электорального поведения (например, электронного голосования), непосредственного воздействия на процесс принятия тех или иных политических решений, прямого, активного участия российских граждан в социально-демократических процессах. При этом, как подчеркивает исследователь С.В. Гараева, категория «электронная демократия» в широком смысле имеет непосредственное отношение ко всем институтам и процессам, охватывающим многочисленные формы электронной Интернет-коммуникации в рамках системы государственного управления и гражданами [3]. Узкое же

понимание электронной демократии имеет отношение к социально-политическим институтам и процессам, включающим электронную коммуникацию между электоратом и избираемыми органами власти и властных структур [4].

В соответствии с определением электронного государственного управления, данным в работе А.Н. Юртаева, электронное правительство представляет собой определенные методы государственного управления и необходимости оказания многообразных государственных услуг разным органам государственной власти, различным организациям и предприятиям, разным категориям граждан. В целом, позитивный потенциал электронного правительства касается всех аспектов управленческих процессов, а также оказания государственных услуг в той мере, в какой данные процессы создаются в практическом приложении информационно-коммуникационных технологий и многочисленных Интернет-ресурсов [5].

Кроме того, немаловажная роль электронного правительства заключается в том, что оно предполагает трансформирование как внешних, так и внутренних социально-политических связей и отношений различных государственных предприятий и организаций. Эти связи и отношения строятся на базе использования всевозможных ресурсов сети Интернет с целью улучшения качества предоставляемых государственных услуг, а также увеличения уровня участия общественности в вопросах, касающихся совершенствования услуг государственного управления.

Согласно зарубежным правительственным опросам, интеграция Интернет-ресурсов (ИКТ) с системой государственного управления предполагает прохождение нескольких этапов. Рассмотрим и охарактеризуем эти этапы.

- Первый этап – т.н. возникающее веб-присутствие – в сети Интернет появляется официальный правительственный портал, что предполагает готовность электронного государственного управления предоставить гражданам определенное минимальное количество той или иной информации относительно сферы государственных функций.

- Второй этап – расширенное веб-присутствие – предполагает предоставление электронным правительством более объемной информации государственных услуг для граждан, однако механизмы обратной связи, (т.н. механизмы сетевого взаимодействия) здесь еще не присутствуют.

- Третий этап – интерактивное взаимодействие (иерархически более сложный этап развития электронного правительства), характеризующееся переходом к интерактивному взаимодействию с целью предоставления удобств и совершенствования услуг для простого пользователя. Так, на веб-ресурсе официального правительственного портала могут быть представлены электронные адреса государственных служб, аудио- и видеоматериалы, которые содержат существенную информацию для широкой общественности. На данном этапе граждане получают возможность скачивать примерные образцы оформления документов и бланков для различного рода государственных услуг (например, образцы заявлений на получение гражданства, паспорта, замену водительского удостоверения, уплаты имущественных налогов и прочих документов, которые изначально предполагают предоставление (личное или посредством почты) на бумажном носителе по месту требования).

- Четвертый этап – транзакционное взаимодействие – предполагает расширение услуг Интернет-ресурсов системы государственного управления, в результате чего у граждан появляется возможность воспользоваться необходимой им услугой посредством электронного Интернет-правительства в любое удобное для них время. На четвертом этапе посредством различных электронных сервисов у пользователей ликвидируется необходимость лично присутствовать в том или ином ведомственном управлении; кроме того, у них появляется возможность оплаты налогов, коммунальных платежей, штрафов с помощью личной банковской карты.

- Пятый этап – сетевое взаимодействие – по праву считается иерархически наивысшим уровнем развития интеграции Интернет-ресурсов с системой государственного управления. В частности, на этапе сетевого взаимодействия происходит интеграция, как минимум, пяти уровней сетевой электронной интеракции (взаимодействия): 1) от правительства – к правительству, 2) от правительства – к бизнес-структурам, 3) от бизнес-структур – к правительству, 4) от правительства – к населению, 5) от населения – к правительству [6].

Таким образом, система государственного управления благодаря слиянию с ресурсами сети Интернет, старается вовлечь социум в процесс двусторонней интеракции (т.е. наблюдается появление обратной связи во взаимодействии правительства с обществом) [7].

Такая обратная связь происходит посредством развития механизмов онлайн-консультаций, социальных форумов в сети Интернет, что предоставляет хорошую возможность для сбора обще-

ственного мнения граждан, являющихся потребителями государственных услуг. Стоит подчеркнуть, что особое значение на данном этапе приобретает коллективное принятие решений как результат многочисленных и разносторонних онлайн-консультаций и общественных форумов.

Каждый из пяти описанных выше этапов (стадий развития электронного правительства) преследует реализацию определенных целей и функций государственного управления. Так, по нашим представлениям, первый и второй этапы направлены на реализацию информационных целей государственного управления: предоставление гражданам информации по спектру государственных услуг, т.е. выполняют информационно-просветительскую функцию. Причем на втором этапе развития системы электронного правительства обеспечивается оптимально необходимый объем информации об услугах.

Что касается третьего и четвертого этапов, то они ориентированы на реализацию управленческих и прикладных целей, т.е. улучшения качества конкретных видов деятельности электронного правительства. Выполнение правительственным порталом управленческих функций связано с предоставлением разъясняющей полезной в практическом плане информации, направленной на приближение любого пользователя к прикладной деятельности с точки зрения ее эффективности. Таким образом, правительственный Интернет-ресурс способствует обеспечению доступа граждан к информации по конкретной государственной услуге по известному принципу «единого окна», что освобождает пользователей от необходимости изнуряющих походов по различным ведомственным государственным учреждениям, предоставляющим те или иные услуги.

И, наконец, пятый этап, по сути своей, служит достижению не просто деятельностно-прикладных целей, а реализует еще и возможности двустороннего сетевого взаимодействия между потребителями государственных услуг и системой электронного правительства. Соответственно, на пятом этапе осуществляется прикладная функция обратной связи [8], что позволяет совершенствовать механизмы коммуникации (обмена информацией) между различными уровнями системы государственного управления и гражданами, обеспечивать информационную безопасность, а также устранять барьеры между внутриведомственными, межведомственными органами государственного управления и гражданами.

Говоря о потенциале Интернет-ресурсов, нельзя обойти стороной тот спектр услуг, которые система государственного управления может предоставить людям посредством сети Интернет. В частности: обработка личных документов граждан; оформление документов в связи с рождением детей, смертью родственников, вступлением в брак или его расторжением; предоставление информации о начислении налогов на имущество и доходы, о возможности поиска работы, получения социальной помощи; постановка на регистрационный учет или снятие с учета транспортных средств; услуги медицины и здравоохранения (например, электронная запись на консультацию к врачу, постановка на квоту для проведения оперативных вмешательств и пр.); доступ к личным электронным кабинетам пользователей; организация работы по поступлению и приему документов в высшие и средние учебные заведения и др.

О хорошем потенциале электронного правительства свидетельствует и внедрение в правительственный веб-ресурс не просто ссылок на те или иные сайты тех или иных государственных министерств и ведомств, но и быстрая результативная система поиска информации, а также довольно гибкие механизмы поисковой системы. Кроме того, правительственный портал наделен функцией постоянного оперативного обновления и мониторинга степени актуальности состояния информационных сведений, которые содержатся на веб-ресурсе.

Еще одной важнейшей составляющей позитивного потенциала Интернет-ресурсов является возможность решить ряд проблем и минимизировать основные риски государственного управления [9], которые сегодня стоят перед органами государственной власти. Поскольку российское общество уже давно «задыхается» от серьезных проблем с коррупцией в органах государственной власти, ибо последние создают прямые и, порой, непреодолимые преграды для нормального функционирования социально-политических институтов, а также социокультурного и общественно-экономического развития российского общества. В этом контексте, как пишет Г.Л. Акопов, потенциал Интернет-ресурсов становится «одним из важных средств, позволяющих обеспечить прозрачность деятельности органов власти, а также ускорит процесс обратной связи между государственными органами власти и управления и общественностью. При введении в управленческую практику Интернет-технологий уменьшится возможность для чиновников брать взятки, а заинтересованных лиц – их давать, что будет способствовать минимизации коррупции в структурах власти и, в конечном итоге, декриминализации общества» [10, с. 160].

О позитивном потенциале Интернет-ресурсов в системе государственного управления, при условии развития и массового распространения ИКТ, свидетельствует и тот факт, что современные ученые стали говорить о целесообразности и необходимости народного контроля, который позволит гражданам проверять деятельность органов муниципальной и государственной власти. Как пишет в своей статье упомянутый нами Г.Л. Акопов, при разработке тех или иных нормативных законопроектов, инструкций и нормативных документов, чиновники уже сегодня должны прислушиваться к «гласу народа», размещая эти документы на собственном официальном сайте для осуществления социальной экспертизы. Такое сетевой взаимодействие сделает работу системы государственного управления «прозрачной» для независимой общественной экспертизы, ибо каждый гражданин получает замечательную возможность осуществлять непосредственное участие в управлении обществом и государством, в котором он живет [10], в этом, собственно, и заключается феномен «электронной демократии».

В связи с необходимостью обеспечения «прозрачности» системы государственного управления, важно отметить, что в 2015 г. Институт развития интернета (ИРИ) начал разработку Президентской программы в России развития Интернета – комплекса дорожных карт. Среди них наиболее важными являются: определение ключевых решений по повышению качества и прозрачности государственного управления, обеспечение цифрового суверенитета, защита от глобальной уязвимости и различных сетевых рисков, рост производительности национальной экономики за счет интернет – технологий и др. Параллельно с развитием дорожных карт, ИРИ совместно с другими экспертами и практиками, организовал в 2015 – 2016 гг. системную работу по таким ключевым направлениям как: общество, образование, медицина, город, транспорт, медиа, финансы, суверенитет.

В декабре 2016 г., подводя некоторые итоги проделанной работы, директор ИРИ Екатерина Рудых отмечала, что доля цифровой экономики в ВВП развитых стран составляет 5,5%, в развивающихся – 4,9%. Лидеры – Южная Корея, Германия, Швеция, Япония, Швейцария. В России доля цифровой экономики в ВВП равно 2,4% (в 2015 г. 14-я позиция среди инновационных экономик мира, в 2016 – 12-я позиция).

В 2016 году испытания прототипов Российского государственного мессенджера проходили в 14 субъектах Российской Федерации, в 2017 г. к ним присоединятся еще 18 республик, краев и областей. При этом в новых регионах будут тестировать уже внедряемый продукт.

О развитии Интернет-ресурсов в системе государственного управления свидетельствует и тот факт, что в январе 2017 г. Постановлением Правительства РФ учрежден Российский фонд развития информационных технологий. Данный фонд учрежден в целях содействия продвижения российского программного обеспечения на внутреннем и зарубежных рынках, а также усиления сотрудничества с крупными потенциальными заказчиками.

Итак, в заключении можно сделать основные выводы в рамках данной публикации.

Во-первых, потенциал ресурсов Интернет выступает источником прогрессивных изменений на всех уровнях системы муниципального и государственного управления. Во-вторых, электронное правительство предоставляет гражданам широкий спектр государственных услуг в различных социально-политических и экономических областях. В-третьих, на базе использования ресурсов сети Интернет улучшается качество предоставляемых государственных услуг, а также увеличивается уровень участия общественности в вопросах, касающихся совершенствования услуг системы государственного управления, и у граждан появляется возможность осуществлять собственную независимую общественную экспертизу.

При этом в повседневной работе в сфере развития Интернет-ресурсов в современной системе государственного управления, необходимо учитывать значение следующих приоритетных социальных проблем:

- инертность различных структур власти, а также части российского общества к новым информационным технологиям, даже при наличии технических возможностей;
- отсутствие необходимого количества точек доступа на местах, прежде всего в малых и удаленных населенных пунктах в сочетании с низким уровнем компьютерной грамотности населения;
- дуализм во взглядах на электронное взаимодействие получателей услуг и тех, кто их оказывает.

Получателей услуг, в целом, волнует непрозрачность процесса прохождения обращения, невозможность «спросить» с кого-то конкретно за результаты. При этом для самих государственных служащих получатели услуг обезличиваются, и поиск решений по их запросам сводится к типовым схемам, которые часто выбираются по принципам «золотой середины».

Очевидно, что государству и обществу необходимо постоянное взаимодействие при формировании системы государственных услуг посредством ресурсов Интернет не только в целях повышения эффективности системы государственного управления, но и в целях улучшения качества жизни российских граждан. И бесспорно, что дальнейшее развитие и совершенствование использования многочисленных ресурсов ИКТ будет способствовать обеспечению эффективного взаимодействия граждан и органов государственного управления, а повсеместное внедрение механизмов электронного правительства может привести к реорганизации самой системы государственного управления.

Литература

1. Пшегусова Г.С., Иванова Д.Н. Языковая политика в мультикультурном регионе: ретроспективный анализ // Гуманитарий Юга России. 2014. №2. С. 65-74.
2. M. Shakhbanova Madina, K. Gafiatulina Natalya, V. Vereshchagina Anna, I. Samygin Sergey and I. Imgrunt Svetlana, 2016. Social and Economic Consequences of Regional Ethnic Migration for National Security and Social Health of the Russian Youth // The Social Sciences, 11: 3886-3893. URL: <http://medwelljournals.com/abstract/?doi=sscience.2016.3886.3893>.
3. Гараева С.В. Интернет-ресурс как инструмент государственного управления // Ученые записки Казанского университета. Серия Гуманитарные науки. 2009. №5-1. Т. 151. С. 122-127.
4. WO Okot-Uma R. Electronic Governance: Re-inventing Good Governance. – URL: <http://webworld.unesco.org/publications/it/EGov/wordбанл%20okot-uma.pdf>, - доступ свободный.
5. Юртаев А.Н. Электронное правительство: концептуальные подходы к построению. Казань, 2006. 184 с.
6. UN Global E-government Survey 2003. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>, - доступ свободный.
7. Гафиатулина Н.Х., Самыгин С.И. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие. М.: РУСАЙНС, 2016. 164 С.
8. Гафиатулина Н.Х., Олишевский Д.П. Социально-политические процессы: вопросы прогнозирования // Хроники объединенного фонда электронных ресурсов «Наука и образование». М., 2015. №11 (78). С. 110.
9. Самыгин С.И., Верещагина А.В. Финансовая безопасность России: основные риски и направления государственного регулирования // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. № 12/3. С. 130-133.
10. Акопов Г.Л. Интернет-технологии и формирование «электронной» демократии // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2012. №4. С. 159-170.

Kazakova Elizaveta Igorevna, Intern of the Federation Council of the Federal Assembly of the Russian Federation, 4-th year student; Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Vernadskogo Lane, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: ksenia44@yandex.ru

Pshegusova Galina Sultanovna, Doctor of Philosophy, Professor of Institute of philology, journalism and cross-cultural communication; Southern Federal University (93, Universitetsky Lane, Rostov-on-Don, 344006, Russian Federation). E-mail: psheg@sfedu.ru

Samygin Sergei Ivanovich, doctor of sociological sciences, professor of department of human resource management and sociology; Rostov state economic university (RINH) (69, Bolshaya Sadovaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: samygin@gmail.ru

THE INTEGRATION POTENTIAL OF INTERNET RESOURCES IN THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM

Abstract

The article analyzes the components of the positive potential of Internet resources in the modern system of public administration. The main stages of the integration of Internet resources with the public administration system, and describes the realization of certain objectives and functions performed by the electronic government. The authors comes to the important conclusion that based on the use of Internet resources, improving the quality of public services, as well as the increased level of public participation in matters relating to improvement of public administration services.

Keywords: *the potential of Internet resources, public administration, e-government, government portal, networking.*