

РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВЛЕНИЯ

Д.А.Доценко

Молдова, Министерство Информационного Развития РМ

1 Введение

Электронное правление является основной составляющей информационного общества и представляет собой комплексный механизм информационного обеспечения управления путем применения информационно-коммуникационных технологий с целью обеспечения доступа к информации и предоставления публичных услуг в интерактивном режиме.

Главной задачей электронного правления является обеспечение доступа к официальной информации, предоставление услуг гражданам и деловому сообществу с использованием электронных средств, улучшение качества публичных услуг, повышение степени участия граждан в процессе управления, повышение эффективности деятельности публичной администрации, укрепление демократии и институтов правового государства.

Обеспечение эффективного, оперативного и качественного информационного взаимодействия между составляющими общества (Правительство, граждане, предпринимательская среда и гражданское общество) требует использования самых современных технологий. Предоставление публичных услуг через электронные средства осуществляется при помощи единых “правительственных ворот”, так называемого Правительственного портала.

2 Правительственный портал

Правительственный портал является инструментом поддержки в деятельности по электронному правлению, предоставляющим возможность обмена информацией с физическими и юридическими лицами, органами публичного управления посредством коммуникационных сетей, включая Интернет, и представляет собой единую точку доступа к информационным услугам.

Министерства, другие центральные административные органы, органы местного публичного управления и другие публичные учреждения и организации создают и администрируют собственные официальные веб-страницы, которые интегрируются в единый Правительственный портал.

Отражение и поддержка деятельности Правительства в пространстве Интернет осуществляется путем использования Правительственного портала с интеграцией других порталов и веб-страниц органов публичного управления: министерств, бюро, служб, агентств, центров, палат, Аппарата Правительства, Аппарата Парламента и Аппарата Президента страны.

Пользователями Правительственного портала, взаимодействующими с органами публичного управления и имеющими доступ к Интернету, являются:

а) гражданин - взаимодействие между органами публичного управления и гражданами “Правительство - Гражданин” (G2C),

б) представители предпринимательской среды, компаний - взаимодействие между органами публичного управления и предпринимательской средой “Правительство - Предпринимательская среда” (G2B),

в) органы публичного управления - межведомственное взаимодействие “Правительство - Правительство” (G2G) и взаимодействие “Правительство и его сотрудники” (G2E),

г) гражданское общество, неправительственные организации (НПО), средства массовой информации.

2.1 Основные характеристики Правительственного портала

а) *Направленность на гражданина*

Услуги, предоставляемые Правительственным порталом, ориентированы на приоритетное решение нужд граждан, предпринимательской среды и Правительства. По содержанию и механизмам предоставления информации и сервисов ориентирование направлено в сторону граждан.

б) Лояльный интерфейс пользователя

Портал и его компоненты являются доступными для всех категорий пользователей. Шаблоны навигации и порталные интерфейсы предоставляют посетителям возможность простого доступа к требуемой информации. Портал обеспечивает универсальный доступ к услугам с различных мобильных устройств, в том числе пользователям с ограниченными возможностями.

в) Единое окно доступа

Правительственный портал обеспечивает пользователю интегрированный доступ к государственным информационным ресурсам и услугам; данная информация и услуги предоставляются органами публичного управления различного уровня, обеспечивающими процесс электронного правления.

г) Персонализация

Пользователям портала предоставляется возможность использования дистанционных интерфейсных портлетов веб-сервиса и сохранения индивидуальных обращений.

д) Всеобъемлющее покрытие

Портал предоставляет важную информацию обо всех аспектах деятельности центральных отраслевых органов публичного управления и органов местного публичного управления. Любая информация или электронная услуга, предоставляемая гражданам, должна быть доступна на Правительственном портале посредством их централизованной консолидации.

е) Достоверное, точное и актуализированное содержание

Для поддержания высокого уровня доверия со стороны граждан службы менеджмента портала обеспечивают содержание актуализированной и синхронизированной информации.

3 Электронные услуги

Правительственный портал предоставляет информацию и услуги населению по требованию по принципу “здесь и сейчас”. Таким образом, пользователь находится ближе к органам публичного управления, которые в этих условиях лучше отвечают требованиям граждан и представителям деловых кругов. Эти услуги предполагают решение ряда проблем в отношении соответствующего органа публичного управления, доступа к заполнению определенного ряда формуляров без необходимости “приносить их к окошку”.

Портал позволяет непрерывно оказывать услуги, в том числе в нерабочее для сотрудников органов публичного управления время. Граждане могут заполнять формуляры в режиме реального времени (on-line) либо в режиме отсутствия связи (off-line), используя методические инструкции по заполнению, опубликованные на портале, и могут направлять в организации уже правильно заполненные формуляры, экономя, таким образом, и свое время и время государственных служащих.

4 Заключение

Электронное правление является инструментом, способствующим гармонизации отношений между гражданами и публичными органами, на основании взаимоуважения и заинтересованного сотрудничества между государством и гражданами.

Освоение потенциала информационно-коммуникационных технологий и создание условий для широкого участия граждан в процессе правления сделает возможным внедрение прозрачной и эффективной администрации, снижение бюрократических последствий и коррупции.

Граждане получают равный доступ к общественно значимой информации, повысится их доверие к информационным системам. Они смогут пользоваться публичными услугами независимо от места или времени их предоставления. Будут упрощены и оптимизированы процедуры запроса и получения услуг. Система обеспечит их беспрепятственное предоставление.

Интернет станет более доступным для всех категорий граждан, а создание правительственного портала явится важным шагом в повышении эффективности диалога между гражданами, деловым сообществом и Правительством.

Он-лайновое участие в правлении станет для граждан нормой, а процессы правления – более прозрачными. В процессе создания электронной демократии произойдут существенные положительные изменения, в то время как отношения между правительством, гражданским обществом и частным сектором адаптируются к информационному обществу.