

СТРАНЫ-ЛИДЕРЫ В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА:

ЧЕМУ МОЖНО У НИХ НАУЧИТЬСЯ?

DOI: 10.52174/2579-2989_2022.5-49

Ключевые слова: электронное правительство, Индекс развития электронного правительства (EGDI), страны-лидеры, успех, Дания, Южная Корея, Эстония

В настоящее время реализация концепции электронного правительства является важным фактором повышения эффективности государственного управления. Она позволяет обеспечить повышение качества предоставления услуг, доступности, оперативности, а также максимально приближает граждан к государству. В этом контексте считаем важным изучить опыт стран-лидеров в области электронного правительства, раскрыть секреты их успеха и попытаться их внедрить, адаптировать в менее развитых странах с точки зрения электронного правительства.

Одной из первостепенных задач, которая стоит на сегодняшний день перед человечеством и, в первую очередь перед руководящими органами государств, является обеспечение устойчивого развития. Цифровизация в государственном секторе предоставляет возможности для поддержки достижения Целей устойчивого развития (ЦУР). Одной из важных сфер цифровизации является сервис «Электронное правительство». В его задачи входит самый широкий круг вопросов, касающихся совершенствования предоставления населению государственных услуг за счет снижения временных затрат, сведения к минимуму возможных ошибок, проблем утраты документов, а также широкого информирования граждан. Электронное правительство радикально меняет практику взаимодействия с государственными структурами как отдельных граждан, так и юридических лиц.

Департамент ООН по экономическим и социальным



**Аракся
БАРСЕГЯН**

Аспирант АГЭУ

В 2019 году с отличием окончила магистратуру АГЭУ по специальности управление. В том же году поступила и является аспирантом кафедры управления АГЭУ. С января 2022 г. работает в исследовательском центре «Амберд».

 <https://orcid.org/0000-0002-0078-8470>

вопросам (ДЭСВ ООН) с 2001 года раз в два года публикует Индекс развития электронного правительства (EGDI) и отчет об исследовании. За последние десять изданий он зарекомендовал себя как ведущий эталонный справочник по электронному правительству, а также как инструмент политики для лиц, принимающих решения.

Обзор является единственным глобальным отчетом, который оценивает состояние развития электронного правительства во всех государствах-членах ООН. Оценка измеряет эффективность электронного правительства стран относительно друг друга, а не является абсолютным измерением. В нем признается, что каждая страна должна сама определять уровень и масштаб своих инициатив в области электронного правительства в соответствии с собственными приоритетами национального развития и достижения ЦУР¹.

EGDI служит инструментом сравнительного анализа и развития, позволяющим странам учиться друг у друга, выявлять сильные стороны и проблемы в области электронного правительства и формировать свою политику и стратегию в этой сфере.

В 2020 году по уровню развития электронного правительства Дания, Южная Корея и Эстония заняли первые три места. В предыдущие годы эти страны также занимали лидирующие позиции.

Основы системы электронного правительства в Дании заложены в 1968 году, когда был введен так называемый CPR-регистр (личный идентификационный номер), который из себя представляет центральную базу данных о каждом человеке, проживающем в Дании. Регистр был создан путем объединения информации из всех муниципальных записей актов гражданского состояния одну систему. Развитие системы электронного правительства Дании происходило в несколько этапов:

- В 2001 году была создана цифровая подпись; все органы государственной вла-

сти были обязаны быть открытыми для получения электронной почты, и начали вести внутреннюю переписку в цифровом формате.

- В 2004 году был создан "Легкий счет" (Easy Account), и государственный сектор потребовал от своих поставщиков электронного выставления счетов. Были разработаны межправительственные порталы для отрасли здравоохранения и для взаимодействия компаний с государственным участием.

- В 2007 году были заложены краеугольные камни цифровой инфраструктуры с помощью межправительственной системы подтверждения личности "EasyID". Также был запущен межправительственный защищенный почтовый ящик для каждого гражданина с целью общения между государственными органами и гражданами.

- В 2011 году произошла значительная смена каналов связи, в результате которой "Цифровая почта" (Digital Post) для граждан и предприятий стала обязательной. Она предоставляет каждому жителю Дании защищенную электронную почту - таким образом, что все сообщения от правительства к гражданам или от бизнеса к правительству отправляются в цифровом виде. Аналогичным образом, онлайн самообслуживание стало обязательным как для граждан, так и для бизнеса².

С 2015 по 2020 год стратегии, используемые правительством, были успешными, благодаря национальным инициативам электронного правительства. Некоторые из элементов, которые Дания стратегически реализует в области электронного правительства, перечислены ниже:

- Цифровые подписи

Используя только один сигнальный цифровой ключ, граждане могут получить доступ к различным государственным и частным услугам. Используя свою цифровую подпись (идентификатор пользователя и пароль), датчане могут легко получить доступ к онлайн-банкингу, госу-

¹ <https://www.meity.gov.in/e-government-development-index-egdi-under-global-indices>

² <https://digileaders.com/how-denmark-made-it-to-the-top-in-e-government/>

влялся полный перевод всех процессов на цифровые технологии. По окончании этапа спектр электронных услуг для граждан и бизнеса увеличился, повысилась эффективность и прозрачность управления за счет проведения административной реформы, обеспечено взаимодействие между информационными системами электронного правительства.

Правительство 3.0 ориентировано на конкретного человека, обеспечивает открытый доступ к данным, необходимым для взаимодействия с государством, стремится удовлетворить потребности гражданина в государственных услугах.

Государственные услуги предоставляются посредством мобильных устройств. В период с 2008 по 2012 годы проводилась интеграция информационных систем электронного правительства для обеспечения бесперебойного предоставления электронных услуг гражданам. Пример – услуга по получению пособий. После подачи заявления на получение пособия в уполномоченном ведомстве в реальном времени сотрудник (чиновник) получает информацию о недвижимости, транспортных средствах, фактах пересечения границ, доходе, пособиях, штрафах и другую информацию о лице, подавшем заявление. Собранная информация помогает удостовериться в том, что лицо, подавшее заявление, действительно нуждается в государственной поддержке. После анализа собранной информации принимается решение о выдаче либо отказе в выдаче пособия. Для получения пособия гражданину достаточно подать только заявление. В подобном режиме работает большинство государственных услуг Республики Корея как для физических, так и для юридических лиц.

С 2013 года в Республике Корея реализуется стратегия «умного правительства» — электронное правительство 4.0.

Новая стратегия ориентирована на переход к максимальному использованию мобильных устройств, которые в настоящий момент имеются у всех жителей Республи-

ки Корея. Мобильные телефоны используются для предоставления электронных услуг, информирования, оповещения, оплаты проезда. Дополнительно правительство поставило перед собой задачу увеличить сбор и обработку больших данных, и использовать их не только для нужд государственного управления, но и предоставить населению республики³.

Как очевидно, Южная Корея не стала одним из лидеров в области электронного правительства в одночасье, скорее успех стал результатом многочисленных усилий и десятилетий. Ниже отметим какие факторы способствуют успеху:

- Сильное руководство и стратегический подход президента. Президент Кореи приложил особые усилия для того, чтобы инновации в правительстве стали ступенькой для других областей роста и развития. Президент проявлял особый интерес к проектам электронного правительства и постоянно следил за изменениями и прогрессом. Это побудило других высокопоставленных государственных чиновников активно участвовать в проектах электронного правительства. Приверженность президента была основной движущей силой в реализации проектов электронного правительства. Последующие президенты также демонстрировали свою поддержку и заинтересованность в инновациях правительства и реализации проектов электронного правительства. То есть, несмотря на смену руководства и персонала, инициативы и проекты электронного правительства остаются стабильными и постоянно продвигаются вперед. Эта страна на деле доказала, что успех зависит от твердой политической воли, решимости и последовательности.

Другим важнейшим фактором успеха стала разработка средне- и долгосрочных планов национальной информатизации. Это включало в себя постановку конкретных целей и принятие мер на основе четко определенной стратегии.

- Хорошо организованная структура

³ <https://d-russia.ru/elektronnoe-pravitelstvo-respubliki-koreya-i-opyt-sozdaniya.html>

реализации. Все государственные министерства и ведомства вовлечены и разделяют ответственность за проекты электронного правительства. Кроме того, корейское правительство организовало комитет по электронному правительству, в который вошли представители государственного и частного секторов. Под непосредственным руководством президента или премьер-министра этот комитет разработал структуру для систематического сотрудничества между министерствами и ведомствами.

-Постоянные инвестиции. Корея также создала денежный фонд для продвижения национальной информатизации и постоянно инвестировала в него. Отказавшись от жесткости существующей бюджетной системы, Корея обеспечила гибкость бюджетных ассигнований на многолетние проекты. Это позволило снизить риски и ответственность, которые могли возникнуть естественным образом в ходе внедрения принципиально новых технологий в государственном секторе. Первоначально проекты информатизации, скорее всего, были отвергнуты руководителями министерств и ведомств, которые не имели достаточных знаний о преимуществах и ценности электронного правительства. Однако на этих ранних этапах развития электронного правительства усилия по повышению национального признания были предприняты с использованием уникальной системы под названием "урегулирование после инвестиций".

- Надлежащая инфраструктура. Критически важным фактором является инфраструктура, которая охватывает центральные и местные органы власти. Это означает, что все министерства и региональные государственные учреждения обмениваются информацией, объединяя свои системы, что способствует повышению квалификации и эффективности государственного управления.

-Техническая поддержка. На каждом этапе развития корейское электронное правительство внедряло и использовало передовые ИТ. Многие организации внес-

ли свой вклад в разработку политики и технических аспектов.

- Динамика и креативность корейского народа. Стремление корейского народа к развитию, творческий подход к инновациям и преданный патриотизм стали решающими факторами успеха национальной информатизации Кореи. Корейский народ охотно принимает передовые ИТ-устройства и оборудование. Они активно пользуются широкополосным интернетом, правительственными и финансовыми онлайн услугами. Все это привело к повышению осведомленности об инициативах и услугах электронного правительства и вызвало поддержку реализации проектов электронного правительства.

История создания электронного правительства Эстонии уходит в конец 90-х. Приступая к внедрению своих программ, Эстония имела низкий уровень информатизации страны.

В начале 1996 года правительство Эстонии создало Национальный комитет по компьютеризации системы образования, в задачу которого входила разработка проекта интеграции информационных технологий в средних общеобразовательных школах.

Таким проектом стала Национальная программа информатизации под названием "Прыжок тигра", основной акцент которой ставился на обучении школьников компьютерной грамотности, а также на развитии компьютерной и сетевой инфраструктуры. Не случайно программисты из этой крошечной страны стали разработчиками известной на весь мир программы аудио и видеосвязи «Skype».

Следующей ступенькой стало внедрение в 2000 году системы электронного документооборота в парламенте, где полностью отказались от бумажного делопроизводства, переместив его на электронные носители. Данное новшество значительно сократило время заседания парламента, все принимаемые решения по заседанию можно наблюдать в реальном времени. Благодаря переходу на электронный документооборот, появилась возможность

в краткие сроки вносить изменения в законы⁴.

Наиболее значимый результат внедрения электронного документооборота - присоединение к электронному обмену документами всех министерств, департаментов, инспекций и более 500 других учреждений. По итогам конкурса Европейской комиссии, проект перевода госсектора на электронную документацию был признан лучшим в Европе.

Успех Эстонии в переводе своих государственных услуг в онлайн режим основан, прежде всего, на широком использовании электронных идентификационных карт. С 2002 года было выдано около 1,2 млн. этих личных идентификационных документов размером с кредитную карту, позволяющих гражданам в цифровой форме идентифицировать себя или свои действия, подписывать документы.

ID-карты являются обязательными для всех граждан и одинаково действительны для цифровой и физической идентификации. Благодаря своему удобному размеру (они лучше помещаются в обычный бумажник, чем паспорт) они часто используются в качестве единственного документа, удостоверяющего личность, который люди носят с собой. Физически они действительны для идентификации в Эстонии, но более важно то, что они также действительны для поездок в большинство европейских стран. Таким образом, в дополнение к своей основной функции - цифровой идентификации - ID-карты эффективно используются в качестве замены традиционных документов, удостоверяющих личность⁵.

При построении цифрового государства важным шагом Эстонии было внедрение платформы обмена данными под названием «X-Road». Платформа используется с 2001 года, она соединяет базы данных и реестры государственного сектора, местных муниципалитетов и предприятий, организуя для них режим реаль-

ного времени, безопасный и регулируемый обмен данными, сохраняя контроль после каждой операции. Основой X-Road являются индивидуальные ключи. У каждого государственного учреждения, каждого гражданина, каждой компании есть цифровой двойник, уникальный идентификатор. Две такие стороны могут обмениваться данными внутри X-Road через два сервера безопасности, не прибегая к услугам сервера третьей стороны.

В системе X-Road нет дублирующих записей; это запрещено законом. Те, кто использует X-Road, собирают нужный им набор данных посредством запросов в соответствующие органы. Таким образом, каждое ведомство знает только часть данных. Департамент здравоохранения знает данные о здоровье, регистр населения - о жителях, дорожное ведомство - о дорожном движении. Раньше одни и те же наборы данных находились в распоряжении разных ведомств, но это неэффективно. Граждане могут видеть, кто и для чего использует их данные. С помощью удостоверения личности они могут зайти на онлайн-портал и просмотреть свои данные. Таким образом, вероятность того, что ошибки будут замечены, высокая, и о них можно будет сообщить.

Секрет успеха электронного правительства Эстонии заключается в следующем:

- добиться успеха Эстонии удалось в большой степени благодаря осознанию правительством страны приоритетности развития ИТ. То есть, необходима политическая воля, чтобы иногда принимать трудные решения для продвижения вперед. Цифровое лидерство должно быть непрерывным в разных администрациях. Это также предполагает более глубокое понимание необходимости обучения не только широких слоев общества, но и государственных чиновников, стоящих за преобразованиями.

- Партнерство между государственным и частным секторами имело решающее

⁴ https://studbooks.net/1004610/pravo/etapy_sozdaniya_elektronnogo_pravitelstva

⁵ <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/165711456838073531-0050022016/original/WDR16BPEstonianeGovecosystemVassil.pdf>

значение.

- Еще один важный аспект - инвестиции в соответствующую инфраструктуру, чтобы сделать услуги действительно доступными везде, независимо от местонахождения человека.

- Прозрачность - граждане могут видеть, кто и для чего использует их данные.

Опыт электронного правительства в Дании, Южной Корее и Эстонии показал, что секреты успеха практически одинаковы во всех трех странах и другие страны должны стараться следовать их примеру, чтобы добиться успеха.

Ниже мы кратко представим опыт электронного правительства в РА.

Внедрение системы электронного правительства в РА началось в 2010 году, и до сих пор предпринимались некоторые шаги в этой области, но нет систематической и последовательной реализации политики со стороны органов управления. Среди реформ в области электронного управления в РА важным шагом является внедрение единой платформы электронного управления - e-gov.am и электронной подписи, но работа в этом направлении не завершена и не скоординирована. В частности, получить электронную подпись возможно

в том случае, когда у гражданина РА уже есть идентификационная карта, однако, она предоставлена только половине населения РА, и только у сравнительно малого количества лиц, имеющих идентификационную карту, есть электронная подпись. Кроме того, пользоваться большинством электронных услуг, предоставляемых в стране, можно только при наличии у человека электронной подписи, поэтому многие граждане РА просто не могут пользоваться этими услугами. Одной из основных причин вышеизложенного является то, что наличие идентификационной карты и электронной подписи не является обязательным требованием со стороны органов управления. Создается впечатление, что в стране частично внедрено электронное управление, то есть развитие электронного управления не является приоритетным императивом в стране.

Изучая систему электронного правительства РА, становится ясно, что в этой сфере есть проблемы, она еще не установлена, поэтому РА также следует попытаться провести реформы, опираясь на факторы успеха вышеуказанных трех стран.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
2. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
3. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
4. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>
5. <https://d-russia.ru/elektronnoe-pravitelstvo-respubliki-koreya-istoriya-i-opyt-sozdaniya.html>
6. <https://mip.umi.ac.id/wp-content/uploads/2018/09/Establishing-and-Implementing-Good-Practices-E-Government.pdf>
7. <https://digileaders.com/how-denmark-made-it-to-the-top-in-e-government/>
8. <https://nonews.co/wp-content/uploads/2020/10/eGov2020.pdf>
9. <https://denmark.dk/innovation-and-design/denmarks-digital-success>
10. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
11. <https://share.america.gov/ru/%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5-%D0%B-F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%B-B%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE-%D0%B2-%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8/>
12. <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=5633>
13. <https://www.researchgate.net/publica->

- tion/339053504_Research_of_experience_of_leader_countries_in_the_field_of_digital_communications_of_government_structures_and_business/fulltext/5e3aff47a6fdccd9658a7565/Research-of-experience-of-leader-countries-in-the-field-of-digital-communications-of-government-structures-and-business.pdf
14. <http://www.nauteh-journal.ru/files/c5a8d032-c74e-4be2-802e-a69918f5a83b>
 15. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/165711456838073531-0050022016/original/WDR16BPEstonianeGovecosystemVassil.pdf>
 16. <https://www.itnews.asia/news/the-key-factors-behind-estonia-digital-governance-success-565037>
 17. https://continentestate.com/e-estonia/?fbclid=IwAR1Ec-qCX6i5xAfKGWuiibFztwCog-xz-jmDmv_Htr8qAlSySznzNc9D-CGyc
 18. https://habr.com/ru/company/skillfactory/blog/509638/?fbclid=IwAR0sXy-s8-_6lrm-m4qF-cKOA00InpsCzb-WD24J0qSBwQodhAmNBMWbpZvgQ
 19. <https://cepa.org/comprehensive-reports/what-the-united-states-can-learn-from-estonia-on-e-governance/?fbclid=IwAR0LFrrf-c3V5YMXqgAZF3JBy5OM3QqBTMnrVoHomE-HVa94c02Bh3VWO059Q>
 20. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/191730/1/1048218333.pdf?fbclid=IwAR36eDyGdA40ZwTajpEADaLmqd-6jSQbULEMZksyOoVwbl5G7Eu07Enn5toA>
 21. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ua/Documents/public-sector/e-government/E-government%20in%20Estonia.pdf?fbclid=IwAR3T8Q25H6UBCfFUh-VrHW7TTQMd2HkHn1UvlgOd8CA4s-WYY7pD_iEvs2qM
 22. <https://www.ekeng.am/hy>
 23. <https://www.e-gov.am/>

Արաքսյա ԲԱՐՍԵՂՅԱՆ

«Ամբերդ» հետազոտական կենտրոնի կրտսեր հետազոտող,
ՀՊՏՀ ասպիրանտ

ԿՐԹՈՒԹՅՈՒՆ, ՆՈՐԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ, ԳԻՏԵԼԻԲ

ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ ԱՌԱՋԱՏԱՐ ԵՐԿՐՆԵՐԸ. ԻՆՉ ԿԱՐԵԼԻ Է ՍՈՎՈՐԵԼ ՆՐԱՆՑԻՑ

Ներկայում էլեկտրոնային կառավարման հայեցակարգի ներդրումը պետական կառավարման արդյունավետության մակարդակի բարձրացման կարևորագույն գործոն է, որը թույլ է տալիս ապահովել ծառայությունների մատուցման որակի բարձրացում, մատչելիություն, արդյունավետություն, ինչպես նաև քաղաքացիներին հնարավորինս մոտեցնում է պետությանը: Այս համատեքստում կարևոր ենք համարում ուսումնասիրել էլեկտրոնային կառավարման ոլորտի առաջատար երկրների փորձը, բացահայտել նրանց հաջողության գաղտնիքները և փորձել դրանք ներդնել, համապատասխանեցնել էլեկտրոնային կառավարման տեսանկյունից նվազ զարգացած երկրներում:

Հիմնաբառեր. էլեկտրոնային կառավարում, էլեկտրոնային կառավարման զարգացման ինդեքս (EGDI), առաջատար երկրներ, հաջողություն, Դանիա, Հարավային Կորեա, Հայտնիա

Araksya BARSEGHYAN

Junior Researcher at ASUE «AMBERD» Research Center
PhD Student at the Chair of Management

EDUCATION, INNOVATION, KNOWLEDGE

LEADING COUNTRIES IN E-GOVERNMENT DEVELOPMENT: WHAT CAN WE LEARN FROM THEM?

Currently, the implementation of the concept of e-government is an important factor in improving the efficiency of public administration. It enables an increase in the quality of service provision, accessibility, responsiveness, as well as brings citizens as close as possible to the state. In this context, we consider it important to study the experience of the leading countries in the field of e-government, reveal the secrets of their success and try to implement them, adapt them in less developed countries in terms of e-government.

Keywords: e-Government, e-Government Development Index (EGDI), leading countries, success, Denmark, South Korea, Estonia