

УДК 323

DOI: 10.18101/2304-4446-2018-1-8-15

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО  
МОДЕРНИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ**

© **Булгатова Юлия Сергеевна**

кандидат философских наук, доцент,  
Бурятский государственный университет  
Россия, 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ранжурова, 5  
E-mail: fe2001@mail.ru

© **Дырхесв Антон Викторович**

магистрант Института экономики и управления,  
Бурятский государственный университет  
Россия, 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ранжурова, 5  
E-mail: anton.dyrkheev@gmail.com

В статье рассматривается всеобъемлющий характер информационных-коммуникационных технологий. Рассмотрено понятие «электронное правительство», его принципы и перспективы внедрения в структуру экономики. Применение ИКТ в работе органов государственной власти рассматривается как главный потенциал роста эффективности государственного управления. Изменения в государственном секторе связаны с вводом новых информационно-коммуникационных технологий. Внедрение ИКТ в сферу государственного управления основано на концепции «электронного правительства», или «электронного государства». «Электронное правительство» реализует принцип предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам в режиме «одного окна». Такая концепция реализуется потенциалами ИКТ и законами информационного гражданского общества. Другими словами, это современный образ государственного управления, появившийся в результате трансформации понимания и полной реализации информационно-коммуникационных технологий во взаимоотношениях граждан и власти.

**Ключевые слова:** информационно-коммуникационные технологии; государственное управление; «электронное правительство»; коммуникации.

Одной из доминант современного развития государств и общества в целом является повышение роли информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), оказывающих существенное влияние на состояние социальной системы и развитие ее институтов. Коммерческие предприятия и фирмы, для которых эффективное функционирование и уровень удовлетворения клиентов являются основными значимыми аспектами конкурентоспособности, уже давно осознали большую значимость информационно-коммуникационных технологий в условиях современной конкуренции. Государственные же организации пришли к этому пониманию значительно позднее, но стоит отметить, что на сегодняшний день очевидно следующее — в отсутствие полномасштабной реализации информационно-коммуникационных технологий де-

тельность государства в информационном обществе не будет отвечать требованиям, которые предъявляет общество.

В «Окинавской хартии» отмечается, что «информационно-коммуникационные технологии являются одним из наиболее важных факторов, влияющих на формирование общества XXI века. Их революционное воздействие касается образа жизни людей, их образования и работы, а также взаимодействия правительства и гражданского общества» [7].

Существенный вклад в развитие институтов информационного общества внес Всемирный саммит по информационному обществу (10–12 декабря 2003 г. в Женеве и 16–18 ноября 2005 г. в Тунисе). В работе саммита приняли участие делегации высокого уровня из 175 стран, в том числе почти 50 глав государств и правительств и вице-президентов. По итогам саммита в Женеве была принята декларация «Построение информационного общества как основная задача в новом тысячелетии» и План развития.

Всеобъемлющий характер информационно-коммуникационных технологий, скорость их распространения способствовали тому, что в первой половине 1990-х гг. правительства развитых стран мира приняли национальные программы развития информационного общества. Основой научных исследований информационно-коммуникационных технологий являются более обобщенные теории, в которых исследовалось само понятие информационного общества и новая роль государства в этом обществе. В трудах Д. Белла, М. Кастельса, Ф. Уэбстера, Э. Тоффлера и ряда иных ученых раскрыты основы теории информационного общества, к тому же подробно изучены условия его появления и новое значение политических институтов в таком информационном обществе [3; 5; 6].

Ввод актуальных ИКТ в работу органов государственной власти представляет собой один из путей крупного усовершенствования системы социальной политики. Главный потенциал роста эффективности государственного управления напрямую связан в первую очередь с изменениями государственного сектора путем ввода новых информационно-коммуникационных технологий. Внедрение ИКТ в сферу государственного управления в первую очередь связано с концепцией «электронного правительства», или «электронного государства».

Понятие «электронное правительство» возникло в русском языке путем дословного перевода английского слова «electronic government», иначе говоря, «e-government». В первый раз об «электронном правительстве» начали говорить в заокеанских США в начале 90-х гг. XX в., когда у руля страны находился Билл Клинтон, именно он придал прогрессу интернета и развитию информационных технологий особое значение. С 1999 г. затрагивание темы об «электронном правительстве» стало постоянно встречаться в главных газетах США. Однако общепризнанного научного определения термина «электронное правительство» на сегодняшний день не существует. Исследователи рассматривают данный термин с разных сторон, выдвигая экономические, технические, прикладные и описательные трактовки.

В российской практике государственного управления начиная с 2000 г. в официальных документах «электронное правительство» переосмысливается как

«государство в сети» (то есть наличие единых прозрачных интернет-порталов органов государственной власти) [8, с. 42–43].

В тот же период М.С. Вершинин порекомендовал понимать под «электронным правительством» «систему диалогового взаимодействия государства и населения при помощи сети Интернет», характеризуя это определение как некую новую вариацию государственного менеджмента, изменяющую связь государства с гражданским обществом на принципах ИКТ [1, с. 89].

Со временем в отечественной теории и практике государственного управления сформировалось как «узкое», так и «широкое» понимание «электронного правительства», отражающее существование «умеренной» и «радикальной» школ в интерпретации данного термина. В «умеренной» школе «электронное правительство» отражает усовершенствование действий государственного менеджмента путем задействования передовых информационных технологий, что позволит в конце концов поднять его эффективность в оказании услуг населению. В «радикальной» помимо нового характера внутриорганизационных отношений оно отражает и изменение всей системы взаимоотношений государственного управления с обществом. К примеру М. Ю. Павлютенкова и А. А. Сваруп считали, что «только в узком понимании допускается рассматривать “электронное правительство” как идею государственного управления, которая характерна для информационного общества. Такая концепция основывается на потенциалах ИКТ и ценностях открытого гражданского общества, она также отмечается направленностью на нужды граждан, экономической эффективностью, доступностью для социального контроля и инициативы. По своей сущности это новый образец государственного управления, появившийся в результате трансформации устоявшихся взаимоотношений граждан и власти» [4, с. 193–195].

В результате анализа выпущенных за последние 10 лет отечественных публикаций можно отметить ряд отличительных трактовок термина «электронное правительство», которые различаются по уровню актуальности и обширности подхода, а именно:

- предоставление услуг предприятиям и населению с применением ИКТ, включая создание сайта государственных органов;
- ввод ИКТ во все сферы государственной деятельности, к тому же активное взаимодействие государственных органов между собой, с предприятиями и населением для роста эффективности, экономичности и прозрачности правительства и возможности общественного контроля над ним;
- термин «электронное правительство» понимают как трансформацию государственного управления, вдобавок ИКТ считаются одним из главных катализаторов трансформации государственного сектора.

Если взять во внимание западные определения термина «электронное правительство», то, к примеру, в США и Великобритании ученые закладывают в «e-government» концепцию, которая направлена на рост эффективности государства в целой сущности. Этот путь предусматривает трансформацию всего комплекса отношений государственного сектора с обществом. Опираясь на толкование Комитета по публичному менеджменту организации эконо-

номического сотрудничества и развития, «электронное правительство» подразумевает применение ИКТ как механизма для обеспечения наилучшего правления. Главная его цель — за счет технологий модифицировать структуры, операции и культуру менеджмента. При всем этом отмечается, что «электронное правительство» характеризуется потенциалом для того, чтобы стать главным механизмом приспособления практики «хорошего управления». Внимание заостряется не на техническом или технологическом аспекте вопроса, а на том, каким образом новые ИКТ меняют публичное управление, его концептуальную структуру и взаимосвязи с обществом.

Обобщив все вышеназванные трактовки, можно дать следующее определение понятию «e-government» — «электронное правительство» — способ предоставления информации и оказания государственных услуг гражданам, бизнесу, а также другим ветвям государственной власти, при котором максимально возможно используются информационные технологии.

В макете «электронного правительства» выделяются четыре области взаимоотношений:

- между государственными службами и гражданами (G2C — government-to-citizen);
- между государством и частными компаниями (G2B — government-to-business);
- между государственными организациями и их сотрудниками (G2E — government-to-employee);
- между различными государственными органами и уровнями государственного управления (G2G — government-to-government).

Цель создания «электронного правительства» состоит не в том, что «электронное правительство» является дополнением или аналогом традиционного правительства, а в том, что оно определяет новый способ взаимодействия органов власти и населения на основе активного использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в целях повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Осуществление сервисного строения «электронного правительства» подразумевает обязательность применения одной и той же информации разными по назначению департаментами, для чего необходима разработка инструментов межведомственной информационной взаимосвязи и стандарта обмена или совместной эксплуатации обрабатываемой информации.

Система межведомственного электронного взаимодействия — федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам, сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Действительно, полноценная работа «электронного правительства» невозможна в отсутствие слаженно функционирующих механизмов межведомственной электронной взаимосвязи. Потому что в сценарии с «обычным» правительством всем получателям государственных услуг, гражданам и юридическим лицам необходимо лично собирать все требуемые документы, обойдя множество учреждений и кабинетов, исполнение «электронного правительства» дает возможность им избавиться от любых сложностей подобного рода. Но для этого необходимо, чтобы сами ведомства, их информационные системы взаимодействовали между собой, обмениваясь всей необходимой информацией в автоматическом режиме.

Итак, исполнение проекта «электронного правительства» встает перед необходимостью создания интегрированной информационной системы в масштабах государства или, по крайней мере, разработки единых методик к представлению, описанию, передаче и обработке правительственных информационных массивов и информационных ресурсов.

Важно отметить, что концепция «электронного правительства» основывается на принципе предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам в режиме «одного окна».

Данный принцип означает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей (граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих права заявителей на получение государственных услуг.

Главными целями осуществления принципа «одного окна» стали:

- адаптация процедуры получения гражданами и юридическими лицами гос. услуг и уменьшение сроков их предоставления;
- рост комфортности приема гражданами и юр. лицами государственных услуг;
- исключение личных контактов заявителей с должностными лицами, принимающими решение о предоставлении (отказе в предоставлении) государственных услуг;
- противодействие коррупции и ликвидация рынка посреднических услуг, оказываемых в рамках предоставления государственных услуг коммерческими организациями на возмездной основе.

Приоритетным направлением взаимодействия при реализации принципа «одного окна» является организация электронного обмена документами и сведениями, касающимися заявителей, которые формируются, хранятся, обрабатываются и используются в ведомственных информационных системах исполнительных органов государственной власти по предметам их ведения.

Создание «электронного правительства» предусматривает организацию трех единых каналов взаимодействия граждан со всеми органами власти, иначе говоря, образованию системы, где гражданин взаимодействует с государственной системой в целом. Пример такой трехканальной модели включает в себя:

- организованные центры телефонной поддержки и обслуживания граждан;
- порталы государственных и муниципальных услуг в сети Интернет на федеральном и региональном уровнях;
- единая сеть офисов, оказывающих услуги разных ведомств, иначе говоря, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» портал государственных и муниципальных услуг — это государственная информационная система, которая обеспечивает оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. А также это доступ заявителей к информации о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, предназначенный для распространения с использованием сети Интернет и размещенный в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг [8].

Среди главных причин, обуславливающих актуальность создания «электронного правительства», можно назвать следующие:

1. Связь «электронного правительства» с разрешением конкретных задач, которые существуют на сегодняшний день в практике публичного менеджмента (рост эффективности государственного администрирования на всех этапах, предотвращение коррупции, необходимость в повышении уровня прозрачности государственных услуг).

2. «Электронное правительство» дает возможность раскрыть новые каналы политической связи между государством и обществом. Содействует росту уровня доверия общества к власти.

Подчеркнем, что «электронное правительство» не может быть кратковременным проектом, который направлен на достижение последней стадии своего развития, а включает в себе постоянное усовершенствование государственного управления, полагаясь на новые информационно-коммуникационные технологии. «Электронное правительство» делает систему государственного управления гораздо прозрачней и подотчетной, открывает для граждан доступ к процессу принятия управленческих решений. Совершенствование новых технологий приводит к росту степени вовлеченности граждан в политическую жизнь страны и в процессе принятия политических решений, как следствие, к эволюции идеалов гражданского общества.

#### *Литература*

1. Вершинин М. С. Политическая коммуникация в информационном обществе / М. С. Вершинин. Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В. А., 2001. 253 с.
2. Дрожжинов В. И. Мониторинг услуг электронного правительства / В. И. Дрожжинов // Социс. 2008. № 5. С. 62–66.
3. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс. Москва : Изд-во ГУ ВШЭ, 2000. 248 с.
4. Павлютенкова М. Ю. Социально-политические аспекты концепции «Электронное правительство» / М. Ю. Павлютенкова, А. А. Сваруп // Технологии инфор-

мационного общества — Интернет и современное общество: труды VII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 10–12 ноября 2004 г.). Санкт-Петербург : Изд-во филол. ф-та СПбГУ, 2004. С. 193–195.

5. Тоффлер Э. Шок будущего / Э. Тоффлер. Москва : АСТ, 2001. 560 с.
6. Уэбстер Ф. Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. Москва : Аспект Пресс, 2004. 380 с.
7. Окинавская Хартия глобального информационного общества: принята на о. Окинава 22 июля 2000 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iis.ru/library/okinawa/charter.ru.html> (дата обращения: 15.01.2015).
8. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. 2010. № 5247. 30 июля.
9. Доржиева В. В. Территориальные инновационные кластеры и инновационная политика государства в современных условиях / В. В. Доржиева // Экономика и предпринимательство. 2013. № 12–2 (41–2). С. 248–250.
10. Доржиева В. В. Инструменты региональной промышленной политики в контексте обеспечения технологической независимости / В. В. Доржиева, А. С. Мишенин // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 3–4(35). С. 62–67.
11. Базаров Б. В. Анализ инновационного развития и создание инфраструктурных условий формирования инновационных кластеров в Республике Бурятия / Б. В. Базаров, В. В. Доржиева // Вестник Бурятского научного центра Сибирского отделения Российской академии. 2013. № 3(11). С. 26–36.
12. Новикова Е. А. Современные модели взаимодействия государства, бизнеса и науки в зарубежных странах / Е. А. Новикова, Д. Д. Санжеева // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2016. № 3. С. 44–54.
13. Дугарова А. А. Обращения граждан как один из показателей эффективности организационно-технического уровня системы / А. А. Дугарова, Е. Д. Варфоломеева // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2015. № 2. С. 66–75.
14. Булгатова Ю. С. Роль «поддерживающего управления» в инновационных экономических проектах / Ю. С. Булгатова, А. А. Санковец // Вестник Бурятского государственного университета. 2015. № S2. С. 265–268.
15. Иванова М. Д. Эффективность внедрения информационной системы в управление предприятием / М. Д. Иванова, Ю. С. Булгатова // Вестник Бурятского государственного университета. 2015. № S2. С. 286–290.

INFORMATION TECHNOLOGIES AS A MEANS OF MODERNIZING PUBLIC  
ADMINISTRATION IN CONTEMPORARY SOCIETY

*Yuliya S. Bulgatova*  
Cand. Sci. (Philos.), A/Prof.,  
Buryat State University  
5 Ranzhurova St., Ulan-Ude 670000, Russia  
E-mail: fe2001@mail.ru

*Anton V. Dyrkheev*  
Cand. for a Master's Degree,  
Buryat State University  
5 Ranzhurova St., Ulan-Ude 670000, Russia

E-mail: anton.dyrkheev@gmail.com

The article discusses the comprehensive nature of information and communication technologies. We have considered the concept of "e-government", its principles and prospects for implementing into the economic structure. The use of ICT in the work of public authorities is regarded as the core capacity for increasing the effectiveness of public administration. Changes in the public sector are associated with the introduction of new information and communication technologies. The introduction of ICT in the sphere of public administration is based on the concept of "electronic government" or "e-government". "E-government" implements the principle of providing all state and municipal services to citizens in one place. Such a concept is realized through the means of ICT and according to the laws of information civil society. It also supports the needs of citizens and meets the requirements of economic efficiency, accessibility for public control and initiative. In other words, it is a modern image of state administration that resulted from transforming the understanding and full implementation of information and communication technologies in relationships of citizens and authority.

*Keywords:* information and communication technologies; public administration; "e-government"; communications.