

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация. В статье сделан сравнительный обзор международного опыта по цифровизации государственного управления и государственной службы.

По результатам обзора представлены выводы о применимости данного опыта в Республике Казахстан.

Ключевые слова: цифровизация, государственные органы, государственные услуги

Аңдатпа. Мақалада мемлекеттік басқару мен мемлекеттік қызметті цифрландыру бойынша халықаралық тәжірибе салыстырылған.

Зерттеудің қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасында осы тәжірибенің қолданылуы туралы тұжырымдар келтірілген.

Тірек сөздер: цифрландыру, мемлекеттік органдар, мемлекеттік қызметтер

Annotation. In the review, international experience on the digitalization of public administration and public service was compared.

Based on the results, conclusions are presented on the applicability of this experience in the Republic of Kazakhstan.

Key words: digitalization, state bodies, public services

JEL код: H70, H79.

КАЗБЕК Б.Е.

магистр в сфере финансов и банковского дела, специалист по мониторингу и оценке группы по управлению Проектом развития молодежного корпуса Министерства образования и науки РК, Всемирного банка

В Послании Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана «Новые возможности развития в условиях четвертой промышленной революции» отмечается необходимость цифровизации предприятий, экономики в целом. Требуется внедрение единой электронной биржи труда, перевод трудовых книжек в электронный формат. Подчеркивается необходимость обеспечения цифровизации процессов получения бизнесом господдержки с ее оказанием по принципу «одного окна».

Акцентируется внимание на интеграцию информационных систем госорганов, что позволит перейти от оказания отдельных госуслуг к комплексным по принципу «одного заявления». Также согласно Посланию государственные органы должны будут применять современные цифровые технологии для учета замечаний и предложений граждан в режиме реального времени и оперативного реагирования. Указывается важность цифровизации процессов в госорганах, включая их взаимодействие с населением и бизнесом.

Таким образом, Послание демонстрирует нам то, что вопрос цифровизации государственных услуг в Казахстане является актуальным, так как нашей стране надо соответствовать новому времени в условиях Четвертой промышленной революции.

Все вышеобозначенные аргументы в совокупности подтверждают актуальность и целесообразность изучения зарубежного опыта для разработки новых инструментов цифровизации государственного управления.

1. Ключевые факторы успеха

Правительства ведущих стран мира привержены созданию потенциала для развития

цифровой экономики, проведения исследований и испытания новой технологии. Для этого ими не только совершенствуется законодательство, но также создается и развивается цифровая инфраструктура и передовая база знаний и навыков.

Многие лидеры в области высоких технологий отмечают, что качественному развитию цифрового сектора предшествовала многолетняя история: от создания вычислительной техники и развития Всемирной паутины до формирования искусственного интеллекта. В числе таких стран-лидеров находятся Великобритания, США, Сингапур и Республика Корея.

Опыт Великобритании

В рамках развития государственного управления и государственных услуг, Великобритания использует цифровые технологии при трансформации своих услуг и систем для того, чтобы сделать их проще и дешевле. Для этого Кабинет министров Великобритании в 2011 году создал службу по объединению государственных цифровых служб, которой занимается Государственная цифровая служба (ГЦС). По данным ГЦС, перевод государственных услуг в электронный формат может сэкономить Правительству Великобритании от 1,7 млн. до 1,8 млн. фунтов в год.

Ожидалось, что к 2015 г. в первую очередь будут переведены в цифровой формат следующие виды услуг:

- услуги, предоставляемые Национальной службой по профессиональному обучению. Перевод информации о кандидатах, собираемой Службой, в электронный вид позволит упростить процесс поиска вакансий и подачи заявок о

приеме на работу. С другой стороны, работодатели смогут размещать вакансии и подбирать подходящих сотрудников.

- самостоятельное определение размера налога: новая электронная услуга упростит расчет величины налога для рядовых граждан.

- услуги, предоставляемые Службой по раскрытию информации и лишению права занимать определенные должности (DBS). Все больше молодых людей интересуются волонтерскими программами, однако, для того, чтобы получить право на участие в этих программах, каждому британцу необходимо пройти проверку службы DBS. Перевод в электронный формат всей информации, собранной данной службой DBS, позволит гражданам без лишней бумажной волокиты подавать заявку на участие в волонтерских программах.

- интеллектуальная собственность: электронная услуга позволит крупным и мелким предпринимателям быстро и беспрепятственно регистрировать и контролировать патенты, товарные знаки и проекты онлайн, благодаря Ведомству по охране прав интеллектуальной собственности.

ГЦС разработало Стратегию трансформации правительства до 2020 г., которая состоит из следующих компонентов:

1. трансформация всех общедоступных сервисов с целью дальнейшего повышения их удобства для граждан, бизнеса и пользователей государственного сектора.

2. полная трансформация департаментов приведет к гибкому исполнению целевых задач, улучшит кросс-канальное предоставление услуг, повысит эффективность.

3. внутренняя трансформация правительства, которая не обязательно внешне повлияет на публичные сервисы, но жизненно необходима для лучшего взаимодействия частей госаппарата и для осуществления «цифровых» преобразований.

Ожидается, что до 2020 г. правительство Великобритании достигнет следующих основных результатов:

- госорганы завершат свои программы трансформации по Правительственному портфелю крупных проектов;

- будет создан межправительственный механизм для создания методов и инструментов по обмену опытом.

Опыт США

Цифровая служба США (USDS) была создана в 2014 году для решения наиболее важных публичных цифровых услуг федерального правительства. USDS ориентирован не только на то, как американские люди могут взаимодействовать со своим правительством в Интернете, но и по трансформации этого опыта, чтобы помочь построить доверие к правительству.

По состоянию на июнь 2017 года у USDS созданы соответствующие команды в семи федеральных агентствах: Департамент обороны, Департамент по делам ветеранов, Департамент внутренней безопасности, Департамент здравоохранения и социальных служб, Департамент образования, Управление общих служб и Администрация малого бизнеса.

США проводит политику по развитию цифровой службы по следующим направлениям, представленным в таблице 1.

Таблица 1. Государственная цифровая служба США

№	Основные национальные приоритеты	Разработки
1	Модернизация иммиграционно й политики	- Создана платформа https://my.uscis.gov/ и Электронная иммиграционная система.
2	Преимущества для ветеранов	- Создан сайт www.vets.gov , который выполняет функцию электронного ЦОНа для ветеранов. - Создана электронная система (по сокращению бюрократии в части прохождения дел в суде), согласно которой ветеран может пройти досудебное представление документов в онлайн режиме.
3	Здравоохранение	- USDS заключил партнерское соглашение с Centers for Medicare & Medicaid Services с тем, чтобы развить инфраструктуру портала www.healthcare.gov и, тем самым, помогая американцам получить доступ к медицинскому страхованию. - Создана Программа оплаты по показателям качества.
4	Образование	Создан инструмент (College Scorecardtool), согласно которому родители и студенты имеют доступ к информации об издержках, связанных с обучением в ВУЗе. Данная поисковая система позволяет находить образовательное учреждение согласно нуждам/средствам, располагаемым студентами и их родителями. Кроме того, разработан портал http://studentloans.gov/repay , который поможет заемщикам в лице студентов и их родителей управлять планом по выплате займа.
5	Данные налогоплательщиков	Совместно со Службой внутренних доходов, USDS разработал процесс подтверждения полномочий пользователя под названием Безопасный доступ (SecureAccess). Данная разработка позволяет защитить информацию по налоговому учету пользователей.
6	Оборона	Оборонная система командировок, используемая сотрудниками Департамента обороны США, переводится в электронный режим посредством создания программного обеспечения

		(cloudbasedsoftware), который пилотируется USDS. Данная услуга, как ожидается, упростит политику командировок и сократит расходы.
7	Система импорта и экспорта	USDS совместно с Агентством по защите таможенной пошлины и границы разработал электронную систему под названием Автоматизированная коммерческая окружающая среда, которая служит «единым окном» по документообороту по всему импорту и экспорту.

Примечание: разработано на основе обзора литературы.

Опыт Сингапура

Для того чтобы наиболее эффективно служить своему народу, Правительство Сингапура предприняло следующие шаги:

1. Разработан 10-летний «Основной план по ИКТ 21», согласно которому до 2021 года стратегической целью Сингапура является подготовка государства-города к информационному обществу будущего.

2. Внедряется и совершенствуется практика проведения электронных выборов, переписей населения.

3. Министерством юстиции и его структурными подразделениями проводится работа по развитию «дорожной карты» по созданию трехмерной земельной информационной системы, основанной на геопространственных данных.

4. Создана система дистанционного мониторинга и оценки (i) состояния больных (телемедицина), (ii) электронных сделок, (iii) эффективности работы электронного правительства.

В 2017 г. Правительство Сингапура приступило к следующим новшества в части цифровизации:

1. Переоснащение библиотек с тем, чтобы читателям было удобно искать и читать электронные книги.

2. Правительство расширило Программу по домашнему доступу (HomeAccessProgram), согласно которому домохозяйствам с низкими доходами предоставляется доступ к недорогим услугам цифровизации.

3. Посредством национальной платформы GovTech будут усовершенствованы электронные услуги. GovTech будет использовать усовершенствованные услуги, такие как Спроси Джейми (AskJamie) – виртуальный ассистент.

В 2017 г. Сингапур продолжил реализацию инициативы «SmartNation» и проводил работы по разработке цифровых, информационных и кибербезопасных приложений SmartNation.

Опыт Кореи

В части информатизации и развитию электронного правительства Кореи имеет самые высокие показатели в мире. В рейтинге E-participationIndex Корея занимала 1 место в 2010, 2012 и 2014 гг.

В 2011 г. сформулированный План по умному электронному правительству (Smart E-GovPlan) перевел компьютерное электронное правительство на мобильное электронное правительство с использованием смартфонов и планшетов.

С 2013 г. Корея руководствуется стратегическим направлением «Правительство 3.0» (Government 3.0), в рамках которого существуют три стратегических направления:

1. Правительство, ориентированное на услуги.
2. Транспарентное правительство.
3. Лучшая (и более умная) администрация (другими словами, компетентное правительство).

Правительство Кореи создает консолидированную систему, которая предоставляет информацию и услуги, интегрируя в процесс государственные органы, домены и географические юрисдикции.

Были созданы следующие порталы для предоставления услуг гражданам страны:

1. Электронная система закупок - www.g2b.go.kr

2. Электронная система по предоставлению таможенных услуг - www.portal.customs.go.kr

3. Электронная система всесторонних налоговых услуг - www.hometax.go.kr

4. Электронные гражданские услуги - www.egov.go.kr

5. Электронные патентные услуги - www.kiporo.go.kr

6. Онлайн портал по направлению заявлений и обсуждению вопросов e-People - www.epeople.go.kr

7. Единое окно по предоставлению услуг бизнесу - www.g4b.go.kr

8. Система бизнес процессов On-nara (Business Process System)

9. Совместное использование административной информации - www.share.go.kr

Таким образом, для развития цифрового сектора в анализируемых странах конкурентным преимуществом стали навыки проведения глубинных исследований и креативность. Данные страны, в своем стремлении развить цифровую экономику, создают цифровую инфраструктуру, формируют цифровые навыки и усиливают киберзащиту для безопасного обслуживания своих граждан. Все это создает основу для успешной цифровизации самих стран.

2. Основные особенности развития

Анализируемые страны стремятся использовать все имеющиеся возможности для создания потенциала в цифровых, коммерческих и лидерских направлениях. При этом каждая из них имеет свои отличия, которые зависят от истории цифровизации. Ниже представлены особенности развития каждой из рассматриваемых стран.

Таблица 2. Особенности развития

Великобритания	США
Позиционирует себя лидером и первопроходцем по разработке и внедрению цифровых услуг.	Рассматривают разработки новых услуг, в том числе цифровых, как стартап проекты.
Сингапур	Корея
Одна из лидирующих стран в Азии по привлечению инвестиций в разработку и внедрение цифровых услуг, однако, все же уступает Индии и Китаю по данному показателю.	Имеет самые высокие рейтинги по информатизации и развитию электронного правительства.

Примечание: разработано на основе обзора литературы.

Для развития цифрового государственного управления важными элементами являются эффективное регулирование и инвестирование в персонал.

Эффективное регулирование

Государственные программы важны, но для их успешной реализации требуются специальные руководства. Согласно международному опыту,

правительства стран испытывали затруднения в процессе координации работы соответствующих агентств для проведения цифровизации экономики. Тогда были разработаны руководства по реализации государственных программ, которые оказались определенным инструментом по консолидации усилий и реализации командной работы государственными служащими.

Вставка. Великобритания разработала план действий по реализации Стратегии по цифровизации, которая, как ожидается, выведет цифровую инфраструктуру на уровень, отвечающий самым высоким стандартам и требованиям.

Отмечается необходимость в проведении мониторинга для отслеживания прогресса. Однако, эффективная цифровизация государственного управления требует достаточного финансирования со стороны государства, четкого плана с обозначенными сроками, а также соответствующей нормативной базы. Кроме того, немаловажным являются компетенции, необходимые для успешного внедрения цифровизации.

Инвестирование в персонал

Для успешной реализации процесса цифровизации необходимы подготовленные кадры, разработанная система поощрений и соответствующая нормативная база.

Все эти меры широко используются странами, однако, ими выделяется один существенный вызов – ожидается, что в следующем десятилетии примерно ¼ часть высококвалифицированных специалистов в области цифровизации (в частности на государственной службе) будут на пенсии. В этой связи, проводится обучение по развитию цифровых навыков и работе в сфере государственного управления.

Из опыта ведущих стран в области развития цифровых услуг следует, что:

- развивая цифровые услуги все страны делают акцент на человеческий капитал. В своих стратегических направлениях все страны выделяют развитие цифровых навыков у населения;
- в развитии цифровых услуг Великобритания делает упор на науку о данных (datascience). В перспективе Правительство Великобритании не исключает возможность ее коммерциализации. Кроме того, фокус направлен на развитие национальной инфраструктуры реестров и кросс-канальное представление услуг;

- Сингапур широко использует возможности, которые дает государственно-частное партнерство, тем самым, привлекая инвестиции в развитие электронного правительства и цифровых услуг;

- США рассматривают разработки новых услуг, в том числе цифровых, как стартап проекты;

- Корея создает консолидированную систему, которая предоставляет информацию и услуги, интегрируя в процесс государственные органы, домены и географические юрисдикции;

- в целом, все страны в стремлении избежать излишней бюрократии, переходят на электронный документооборот, создавая специальные программные обеспечения в облаке (cloudbasedsoftware). При этом все страны учитывают риск кибер атаки и создают соответствующие программы по защите данных либо специальные ведомства по кибербезопасности;

- широкий спектр цифровых услуг зарубежных стран свидетельствует о наличии достаточного количества ниш в нашей стране, которые требуют цифровизации оказываемых услуг;

- необходимо изучить возможности Казахстане Электронной миграционной системы, системы электронных выборов и переписи населения;

- требуется создание единого портала образовательных учреждений, портала по доступу к ОСМС;

- надо дальше совершенствовать портал enbek.kz в части электронной подачи заявок о приеме на работу;

- для успешной реализации процесса цифровизации необходимы подготовленные кадры, разработанная система поощрений и соответствующая нормативная база.

ИНТЕРНЕТ ИСТОЧНИКИ:

1. <https://quarterly.blog.gov.uk/tag/government-digital-service/>
2. <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/government-transformation-strategy>
3. <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020>
4. <https://www.usds.gov/story.html>
5. https://www.usds.gov/resources/IMPACT_REPORT-Transforming_Government_Services_through_Technology_and_Innovation.pdf
6. <file:///C:/Users/botakoz.kazbek/Downloads/Singapore%20govt%20digital%20leader.pdf>
7. <https://civilservice.blog.gov.uk/2016/07/20/three-top-tips-for-designing-the-next-generation-of-government-services/>
8. <https://www.globalgovernmentforum.com/>
9. <https://digileaders.com/future-civil-service/>
10. <http://www.computerweekly.com/news/450421494/Government-needs-to-build-digital-skills-says-Civil-Service-Group-director-general>
11. <https://www.gov.uk/government/publications/digital-skills-in-the-civil-service/internet-tools-for-civil-servants-an-introduction>

WEB-САЙТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ КАК СОВРЕМЕННЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАТИВНОЙ ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Аннотация. Статья посвящена изучению web-сайтов органов исполнительной власти Республики Казахстан как современному инструменту коммуникативной политики. Используя структурный контент-анализ, автор подробно рассматривает содержательные и технические факторы определяющие посещаемость интернет-ресурсов и их эффективность. Посредством множественной регрессии выявлена иерархия факторов, определяющая вовлеченность аудитории и эффективность коммуникации посредством web-сайтов, с учетом инфраструктурной специфики страны. Подготовлены соответствующие рекомендации, наблюдения и выводы для государственных органов и академического сообщества касательно обратной связи с аудиторией, учета интересов лиц с ограниченными возможностями, и фактора цифрового неравенства. Обозначены перспективы для дальнейших исследований.

Ключевые слова: web-сайт, исполнительные органы власти, государственная коммуникативная политика, цифровое неравенство, контент-анализ, регрессионный анализ, цифровизация

Аңдатпа. Мақала Қазақстан Республикасының атқарушы билік органдарының веб-сайттарын коммуникативтік саясаттың заманауи құралы ретінде зерттеуге арналған. Құрылымдық мазмұнды талдауды пайдалана отырып, автор интернет-ресурстарды және олардың тиімділігін анықтайтын мазмұнды және техникалық факторларды жан-жақты қарайды. Жиынтық регрессия арқылы, еліміздің инфрақұрылымдық ерекшелігін ескере отырып, аудиторияның қатысуын және веб-сайттар арқылы байланыс тиімділігін анықтайтын факторлардың иерархиясы анықталды. Мемлекеттік органдар мен академиялық қоғамдастық үшін кері байланыс, мүгедектердің мүдделері және сандық теңсіздік коэффициенті туралы тиісті ұсынымдар мен ескертулер жасалды. Әрі қарайғы зерттеулердің келешегі көрсетілді.

Тірек сөздер: веб-сайт, атқарушы билік органдары, мемлекеттік коммуникациялық саясат, сандық теңсіздік, мазмұнды талдау, регрессиялық талдау, цифрландыру

Annotation. The paper has a goal to study websites of government institutions representing executive branch of power in the Republic of Kazakhstan as an instrument of communicative politics. Applying structural content analysis, the author provides a detailed consideration of contextual and technological factors influencing attendance rate of websites and functional efficacy. Further, using multiple regression analysis the study provides hierarchy of factors determining involvement of users and efficacy of communications. As the result of implemented research there are recommendations, observations and conclusions for governmental institutions and academic community regarding feedback with audience, barriers for people with disabilities, and factor of digital inequality. Finally, the study outlines perspectives for future research.

Key words: websites, executive institutions of government, state communication politics, digital inequality, content analysis, multiple regression analysis, and digitalization

JEL код: H70, H79.

Байжанов С.А.

главный эксперт Департамента оперативной аналитики, ТОО «Институт Евразийской Интеграции», Астана, Казахстан

Эффективность web-сайтов как одного из важных средств реализации коммуникативной политики и предоставления онлайн услуг государственными органами является актуальной темой. Данная сфера является одной из

составляющих государственной программы «Информационный Казахстан – 2020». Принятие программы является не случайностью, а необходимостью обусловленной глобальными процессами информатизации [1]. В контексте