Курсовая работа: Роль информационных технологий в государственном управлении

СОДЕРЖАНИЕ

Введение_____ 3
Глава 1. Роль информации в управленческой деятельности_____ 5
1.1 Информационное общество, единое информационное пространство__5
1.2 Информационное обеспечение процесса управления_____7
1.3 Внутриорганизационные коммуникации и компьютеризация _____9

Глава 2. «Электронное правительство» и Федеральная Целевая Программа «Электронная Россия» _____12
2.1 Внедрение информационных технологий в государственное управление_____14
2.2 ФЦП «Электронная Россия»_____17
2.3 Перспективы внедрения информационных технологий в сферу государственного управления_____19
2.4 Электронное правительство и приоритеты пользователей _____21

Глава 3. Проблемы реализации электронного правительства в России_____24
3.1 Политические проблемы_____24
3.2 Социально-экономические проблемы_____27
3.3 Технические проблемы_____29

Заключение_____ 32
Список источников _____34

ВВЕДЕНИЕ

Информационные и коммуникационные технологии, обеспечивающие накопление и использование знаний, проникли во все сферы деятельности и уже стали движущей силой мирового экономического и технологического развития. Они существенно меняют не только способ производства товаров и услуг, но и организацию и формы проведения досуга, реализации человеком своих гражданских прав, методы и формы воспитания и образования. На современном этапе развития мировой экономики информация становится важнейшим фактором экономического роста, а информационная сфера приобретает особое значение для жизни общества, определяя его политическое, социально-экономическое и культурное развитие. Эти факты указывают на то, что мировое сообщество вступило в новую фазу - информационную. Виртуальная экономика, усложнение и интеллектуализация информационных продуктов (услуг), актуализация информации для управления, рост значения Интернета, формирование новой образовательной среды и т. п. - основные атрибуты информационного общества.

К проблемам информационного общества как ступени в развитии современной цивилизации научная общественность обратилась в конце 1970-- начале 1980-х гг. Этому также способствовали следующие обстоятельства: увеличение роли информации и знаний в жизни общества; возрастание в валовом внутреннем продукте доли информационных коммуникаций, продуктов и услуг; рост потребностей населения в информационных продуктах и услугах; формирование глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам.
Всеобъемлющий характер информационно-коммуникационных технологий, скорость их распространения способствовали принятию в первой половине 1990-х гг. правительствами развитых стран мира национальных программ развития информационного общества. Возможности информационного общества развитые страны рассматривают как ключ к процветанию в XXI веке.
Свою готовность перейти к информационному обществу зафиксировала Россия, подписав 22 июля 2000 г. Окинавскую хартию глобального информационного общества (о. Окинава, Япония), а также став активным участником Всемирного саммита ООН по информационному обществу (Женева, 2003 г.).
Таким образом, целью данной работы является определение роли информационных и коммуникационных технологий в управленческой деятельности организаций.
Задачи работы:
• изучить информационное обеспечение процесса управления;
• рассмотреть влияние компьютеризации на внутриорганизационные коммуникации;
• изучение концепции Microsoft по внедрению информационных технологий в государственное управление;
• рассмотреть перспективы внедрения информационных технологий в сферу государственного управления ;
• выявить приоритеты участия граждан в электронном правительстве;
• оценить проблемы реализации «Электронного правительства» в России.

ГЛАВА 1. РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Информационное общество и единое информационное пространство

В любом государстве принципиально важно создать условия беспрепятственного движения по всей территории не только товаров и людей, но и информации. Есть все основания утверждать, что создание информационного общества (единого информационного пространства) является таким же необходимым условием, как и сохранение целостности.
Информационное пространство – совокупность информационных ресурсов, информационных систем и коммуникационной среды.
Единое информационное пространство представляет собой совокупность баз и банков данных, технологий их ведения и использования,
информационно-телекоммуникационных систем и сетей, функционирующих не основе единых принципов и по общим правилам, обеспечивающим информационное взаимодействие организаций и граждан, а так же удовлетворение их информационных потребностей.
Иными словами, единое информационное пространство складывается из следующих главных компонентов:

• информационных ресурсов, содержащих данные, сведения и знания, зафиксированные на соответствующих носителях информации;
• организационных структур, обеспечивающих функционирование и развитие единого информационного пространства, в частности, сбор, обработку, хранение, распространение, поиск и передачу информации;
• средств массового взаимодействия граждан и организаций, в том числе программно-технических средств и организационно-нормативных документов, обеспечивающих доступ к информационным ресурсам на основе соответствующих информационных технологий.
Информационная технология – совокупность методов, способов, приемов и средств обработки документированной информации, включая прикладные программные средства, и регламентированного порядка их применения. Информационная технология – совокупность методов, приемов и средств, реализующих информационный процесс в соответствии с заданными требованиями.
Использование информационных тезнологий можно представить следующей схемой:

Информационное общество – концепция постиндустриального общества; новая историческая фаза развития цивилизации, в которой главными продуктами производства являются информация и знания. Отличительные черты информационного общества:
• увеличение роли информации и знаний в жизни общества;
• возрастание доли информационных коммуникаций, продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте;
• создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам, удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах.
Традиционно с момента возникновения в конце 60-х – начале 70-х годов «информационное общество» рассматривалась как футурологическая концепция, описывающая будущее общество, наделявшая его во многом утопическими чертами – постепенным исчезновением рутинного труда и заменой его творческим, ведущей ролью знания, гуманизацией государства.
Исходя из тенденций опережающего развития сектора экономики, связанного с производством, распространением и передачей информации, делались выводы об изменении структуры экономического производства, из сокращения издержек электронных коммуникаций прогнозировалось развитие новых форм занятости и политической активности, изменения в сфере средств массовой информации и досуга. С массовым распространением технологий электронной почты и Internet прогнозы, носящие несколько отвлеченный характер, перешли в плоскость практического применения.
Идея справедливого, гуманного и свободного «информационного общества», естественно, дала название многочисленным правительственным программам информатизации и развития социально-экономических приложений Internet-технологий.

1.2. Информационное обеспечение процесса управления
Во всех сферах жизни управление играет огромную роль. Любая организация нуждается в рациональном и эффективном управлении. Под организацией могут пониматься различные общественные образования: промышленные предприятия, коммерческие фирмы, государственные учреждения и т.д. Но информационное обеспечение их деятельности осуществляется по одним и тем же принципам.

Под управлением понимается целенаправленное воздействие субъекта на объект с целью перевода его в качественно новое состояние.
Как субъектом, так и объектом управления может быть человек, группы людей, подразделение предприятия, предприятие в целом, а также различные информационные системы. Различие между субъектом и объектом заключается в том, что субъект является источником управляющего действия, а объект подчинен этому действию.
Любой процесс управления связан с информационным обменом, который заключается в циклическом осуществлении следующих процедур:
• сбор информации о текущем состоянии управляемого объекта;
• анализ полученной информации и сравнение текущего состояния с желаемым;
• выработка управляющего воздействия с целью перевода управляемого объекта в желаемое состояние;
• передача управляющего воздействия объекту.
Процесс управления подразумевает наличие обратной связи, т.е. информационного потока, направленного от объекта к субъекту. Обратная связь позволяет установить, насколько эффективно оказанное на объект управляющее воздействие.
Процесс управления нуждается в предоставлении своевременной, достоверной и полной информации, т.е. информационном обеспечении.
Информационное обеспечение управленческой деятельности – это осуществление действий по предоставлению своевременной. Достоверной и полной информации субъекту управления (руководителю) с заданной периодичностью.
Задачи информационного обеспечения процесса управления заключаются в следующем:
• удовлетворение информационных потребностей управляющих органов;
• определение и отбор источников информации;
• правильная интерпретация и систематизация полученных данных;
• проверка достоверности, полноты и непротиворечивости данных;
• исключение дублирования информации;
• представление данных в едином и удобном для восприятия формате;
• многократное использование полученной информации;
• постоянное обновление данных.
Таким образом, информационное обеспечение является неотъемлемой частью любой управленческой деятельности. С его помощью происходит распространение необходимой информации среди компетентных лиц и ее эффективное использование в процессе принятия управленческих решений.

1.3. Внутриорганизационные коммуникации и компьютеризация
Процесс управления невозможно представить без оперативного обмена разнообразной информацией. Современный уровень развития средств связи представляет широкие

возможности организации такого информационного воздействия.
Под системой телекоммуникаций понимают комплекс средств и каналов связи, работающих по определенным, им присущим принципам (физическим, организационным, технологическим и др.) и предназначенных для передачи информации на большие расстояния.
Основным средством телекоммуникации, т.е. организации информационного обмена, для современных предприятий являются компьютерные вычислительные сети. Этот вид телекоммуникаций в настоящее время переживает период бурного развития и роста. Сейчас уже в каждой солидной организации имеется собственная локальная сеть, как правило, с выходом в Internet.
Под внутриорганизационными коммуникациями будем понимать общение, взаимодействие и передачу информации, возникающую между сотрудниками внутри организации.
Компьютер занял доминирующее положение на рабочем столе и дома, и в офисе. В настоящее время появилась возможность эффективно работать, не выходя из дома, и общаться с руководителем через Интернет. Это повышает заинтересованность работника, потому что неважно, сколько тебе лет, как выглядишь и т.д. В этом случае отсутствует общение с коллегами. Это хорошо, потому что такое общение неминуемо требует определенных усилий. Надо вникнуть в массу проблем, которые их беспокоят, включая домашние. Коллеги могут встретиться в Интернете, переписываться по электронной почте и договариваться о встрече в кафе. Но с другой стороны исчезает барьер между работником и непосредственным руководителем. Благодаря электронной почте между высшим руководителем и подчиненным в определенном смысле вообще нет никаких уровней управления. Поэтому электронная почта — мощный фактор сокращения управленческих иерархий любой организации.
В условиях компьютеризации нужны работники, более способные к самостоятельной деятельности: скорее изобретательные, нежели беспрекословно выполняющие указания. Под влиянием компьютеризации компании займутся переоценкой таких кадровых проблем, как оптимальная численность сотрудников вспомогательных отделов (юридических или финансовых), взвешивая все «за» и «против» их работы непосредственно в штате.
Многие отечественные организации неизбежно столкнутся с тем, что компьютер — это источник не только эффективности, но и многих проблем. Одна из них – обучение сотрудников предпенсионного возраста работе на компьютере. Такие сотрудники, как правило, продолжают вести бумажные записи, а затем эти же данные переносят в компьютер. Получается, что одна и та же работа проделывается дважды. Но возможен другой вариант: продвинутый сотрудник все-таки освоил компьютер. И тогда «адская» машина опять представляет огромную опасность. Случайно стертые документы, не говоря уже о компьютерных вирусах, для сотрудников с солидным трудовым стажем становятся источником постоянных стрессов.
В связи с компьютеризацией может увеличиться дифференциация персонала. Появляется локальная техноструктура, связанная с компьютером и сетями, — программисты, сетевые администраторы и т.д. Когда все документы фирмы хранились в большом железном сейфе, тогда ключ от него был только у руководителя. Теперь недостаточно компьютерно-образованный руководитель вообще не знает, как «достать» информацию.

Таким образом компьютеризация организаций имеет как положительные, так и отрицательные стороны. Несомненно, это важный и нужный этап на пути к информационному обществу. Но его осуществление должно идти по четко продуманному и спланированному пути. Этому способствуют создаваемые программы и проекты по внедрению информационных технологий в бизнесе и на различных уровнях государственного управления.

ГЛАВА 2. «ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» И ФЕДЕРАЛЬНАЯ ЦЕЛЕВАЯ ПРОГРАММА «ЭЛЕКТРОННАЯ РОССИЯ»

Чтобы справиться со стоящими перед ними задачами, региональные и муниципальные органы власти разрабатывают стратегии выявления наиболее важных проблем, требующих немедленного внимания, и разрабатывают пути их разрешения. Что необходимо предпринять и в какой срок? Какие ресурсы требуются для этого, как будут определяться цели и результаты, к которым нужно стремиться? К первоочередным задачам могут быть отнесены, например, забота о детях, общественная безопасность, устранение и предотвращение чрезвычайных ситуаций, создание и развитие транспортной системы и среды обитания (включая зоны отдыха), обеспечение всеобщего доступа к услугам и забота о самых незащищенных членах общества.
Информационно-коммуникационные технологии в системе регионального управления выходят на первый план, позволяя справляться с широким кругом проблем и удовлетворять разнообразные ожидания общества. Опрос, проведенный в европейских странах в начале 2004 года компанией Kable, показал, что внедрение новейших технологий обуславливалось в первую очередь потребностью улучшить отношения с гражданами. Более 90% организаций, принявших участие в опросе, наметило к реализации проекты по созданию центров связи, систем управления отношениями с клиентами, доступа в Интернет, каналов доступа (например, интернет-киосков) и цифрового телевидения. Стремление улучшить систему отношений с гражданами напрямую связано с целью совершенствования предоставляемых услуг. Информационно-коммуникационные технологии были названы ключевым моментом в достижении этой цели.
Более тесные связи с гражданами и более частые контакты с ними зачастую позволяют муниципальным и региональным органам власти добиваться большей эффективности оказания услуг, чем это получается у национального правительства. При этом региональные органы власти могут выполнять важную роль связующего звена между правительством страны и работающими на местах муниципальными органами власти. Сотрудничая с местными партнерами и коммерческими организациями, соизмеряя предоставляемые услуги с потребностями граждан, региональные и муниципальные органы власти способствуют тому, что эти услуги становятся более комплексными, а, следовательно, их эффективность поднимается на новый уровень.
Граждане являются не только участниками государственных процессов, но и потребителями государственных услуг. При этом независимо то того, чего хотят конкретные люди – получить лицензию на ношение оружия или разрешение на открытие нового магазина, – они всегда надеются, что государство быстро отреагирует на их запросы. Как налогоплательщики, все граждане заинтересованы в том, чтобы государство функционировало более эффективно и с большей отдачей. Требования снизить уровень бюрократизма и упростить предоставление услуг предъявляются всем

уровням государственного управления – от местных органов и до федеральных ведомств.
При оказании услуг муниципальными и региональными органами власти интересы граждан становятся основополагающими, а качество этих услуг, их своевременность и эффективность затрат на их оказание повышаются. Все уровни государственного управления испытывают постоянно растущее давление со стороны общества, которое хочет, чтобы государственные организации более оперативно и чутко откликались на запросы граждан.
Сфера деятельности государственных организаций – на федеральном, региональном и местном уровне – чрезвычайно широка; она охватывает улучшение медицинского обслуживания, борьбу с преступностью, защиту окружающей среды, повышение уровня образования, решение проблем, связанных с изменением демографической ситуации, стимулирование деловой активности, а также создание новых рабочих мест и поддержание необходимого уровня занятости. Всем органам власти необходимы средства для того, чтобы
• увеличивать использование потенциала каждого работника;
• предоставлять нужную информацию в нужное время тем государственным служащим, кому она необходима. Благодаря этому работники государственного сектора получают возможность в кратчайшие сроки принимать обоснованные решения и сразу же приступать к их реализации.
Успех в решении этих задач в значительной степени зависит от технологии, использующейся для совершенствования уже существующих систем и процессов. Организация бизнес-процессов требует привлечения технологий, которые позволят вывести работу на современный уровень. В результате произойдет не только повышение качества предоставляемых услуг, но и перераспределение ограниченных ресурсов из операционной и управленческой сферы в область непосредственного оказания услуг.

2.1. Внедрение информационных технологий в государственное управление
Учитывая требования граждан о предоставлении им разнообразных качественных государственных услуг и расширении возможностей доступа к ним, государственные учреждения во всём мире эволюционируют в «электронные правительства». Первые попытки создать электронное правительство часто заканчивались созданием не связанных между собой электронных «островков» на базе отдельных подразделений, в которых продолжал использоваться предыдущий неудачный опыт и устаревшие способы работы. Подобный подход не был продуктивным, а потому не смог оправдать возлагавшихся на него ожиданий.
Одной из задач создания «электронного правительства» является совершенствование совместной работы государственных организаций – повышение оперативности и согласованности в совместном использовании информации между органами власти на федеральном, региональном и местном уровне. Решение этой задачи будет способствовать более экономному использованию бюджетных средств и повышению эффективности деятельности государственных организаций. Основываясь на своей концепции по использованию информационных технологий в «электронном правительстве», корпорация Microsoft создала новое поколение программных продуктов и услуг, благодаря использованию которых станет возможно осуществить переход к

государственным службам нового типа.
В условиях стремительного развития информационных технологий государственным организациям требуется адаптируемая база, на основе которой они могли бы создавать системы информационных технологий (далее - ИТ-системы) и программные средства, предназначенные для разработки своих онлайновых услуг. Переход к «электронному правительству» позволит государственным органам воспользоваться преимуществами Интернета и быстрее реализовать новые решения за счет интеграции различных ИТ-систем и прикладных программ, расширения возможностей государственных служащих и усовершенствования процедуры обмена информацией между государственными учреждениями, между государственным сектором и частными компаниями, а также между государственными организациями и гражданами. Кроме того, любое законченное решение в области «электронного правительства» должно обладать следующими качествами:
• предоставлять единую точку доступа к электронным услугам, 24 часа в сутки и 7 дней в неделю;
• способствовать преодолению информационного неравенства;
• предоставлять людям возможность обучаться на протяжении всей жизни;
• восстановить доверие граждан к правительству;
• способствовать развитию экономики;
• способствовать выработке разумных законов и здравой политики;
• создавать формы правления с бóльшим участием граждан.
Правительству, чтобы вновь обрести поддержку и доверие своих граждан, необходимо «модернизировать» или перестроить характер взаимоотношений с ними: сначала создавая новые бизнес-модели и адаптирующиеся, эффективные схемы сотрудничества с частным сектором, а затем разрабатывая электронные услуги, например, интерактивные опросы, дебаты и онлайновое голосование, которые расширяют возможности граждан для их активного участия в процессе государственного управления. Люди должны почувствовать, что они могут управлять своим участием в этих процессах. В то же самое время, «информационное неравенство», если не уделять должного внимания решению этой проблемы, может стать угрозой того, что граждане, лишенные доступа к Интернету, останутся позади в движении к информационному обществу.
Концепция Microsoft по использованию информационных технологий в «электронном правительстве» состоит в том, чтобы превратить государственный сектор в лидера, возглавляющего переход к информационному обществу. Для достижения этой задачи разрабатывается разнообразное программное обеспечение, которое позволит гражданам получать доступ к услугам в любое время, в любом месте и с помощью любого устройства.
Благодаря развитию онлайновых услуг государственные организации могут расширить свои возможности по удовлетворению потребностей граждан в более оперативном и эффективном отклике на их запросы. Путем переноса множества информационных ресурсов в Интернет и предоставления людям функций самообслуживания в онлайновой среде, государственные служащие могут превратиться в специалистов, работающих с информацией. Получив в свое распоряжение гибкую платформу информационных технологий, «электронное правительство» имеет возможность перешагнуть за рамки традиционной бюрократической системы и создать новые

взаимоотношения со своими гражданами.

2.2. Федеральная целевая программа «Электронная Россия»
В России важным шагом на пути к повышению конкурентоспособности экономики, расширению возможностей ее интеграции в мировую систему хозяйства, увеличению эффективности государственного управления и местного самоуправления в Российской Федерации может стать федеральная целевая программа "Электронная Россия" (утверждена постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. №65). Программа предполагает реформу нормативного регулирования рынка информационных технологий, внедрение новых технологий в государственных органах и частном секторе, создание образовательных программ, призванных повысить уровень компьютерной грамотности россиян, и построение масштабной инфраструктуры коммуникаций. В результате реализации программы будут подключены к Интернету все российские вузы и больше половины школ, созданы электронные библиотеки, внедрены системы телемедицины и т.д.
Раздел 3 Федеральной Целевой Программы «Электронная Россия» – «Система программных мероприятий» – содержит перечень мероприятий по девяти основным направлениям использования информационных технологий в органах государственной власти и местного самоуправления. Одним из направлений является «Совершенствование деятельности органов государственной власти и местного самоуправления на основе использования информационных технологий», главные мероприятия которого ориентированы на «повышение эффективности работы органов государственной власти и местного самоуправления путем обеспечения совместимости стандартов хранения информации и документооборота; подключения к компьютерным сетям органов государственной власти и местного самоуправления, бюджетных учреждений; реализации отраслевых программ информатизации; создания межведомственных и местных информационных систем и баз данных» (пункт 3.3 Программы).
Для достижения данной задачи необходимо:
• развитие систем внутриведомственного электронного документооборота, локальных информационных сетей, разработка стандартов делопроизводства и документооборота;
• развитие систем межведомственного электронного документооборота, обеспечивающих сокращение сроков обработки документов;
• повышение качества принимаемых управленческих решений путем распространения и использования опыта, накопленного в социально-экономической сфере, развития систем консультирования и повышения квалификации.
Реализация работ по совершенствованию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления должна сопровождаться комплексом организационных мероприятий, обеспечивающих координацию деятельности органов власти в сфере информатизации, разработку и внедрение стандартных решений, а также эффективное использование выделяемых на эти цели бюджетных средств.

2.3. Перспективы внедрения информационных технологий в сферу государственного управления.
Реализация такой задачи Федеральной целевой программы «Электронная Россия», как «Модернизация органов власти, государственного и муниципального управления

посредством внедрения информационных технологий», предполагает создание систем электронного документооборота, упрощающих решение многих задач – это и сокращение сроков обработки различных документов, и расширение внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, и повышение качества принимаемых управленческих решений. Однако применение электронных документов сегодня порождает многочисленные вопросы, от решения которых будет зависеть эффективность электронных коммуникаций в государственном секторе в будущем.
До последнего времени сама жизнь вынуждала министерства и ведомства ускоренно реализовывать собственные программы внедрения информационных технологий. В Министерстве финансов, Министерстве по налогам и сборам, Таможенном комитете, Госкомстате и многих других ведомствах без информационных технологий, без полноценных баз данных работать очень трудно: сотрудники тонут в море информации. Сейчас Интернет-ресурсы есть практически у всех министерств и ведомств, однако до коммерческих веб-узлов им еще далеко, в основном по количеству и эффективности различных сервисов. При этом практически все государственные структуры пока испытывают проблемы со своими «представительствами» в Интернете. Труднее всего, как обычно, найти финансирование и подходящие кадры. Как правило, все делается на чистом энтузиазме или в карьерных целях, но таких энтузиастов – единицы в каждом ведомстве, в то время как для полноценного обслуживания министерского или ведомственного веб-узла требуются 20-30 человек.
При этом даже наиболее «продвинутые» в области использования информационных технологий ведомства стараются решать только свои собственные задачи сбора и обработки информации: о налогоплательщиках, объемах поставок и др. А все, что связано с раскрытием информации для населения и бизнеса, с организацией онлайнового взаимодействия правительственных учреждений с гражданами и компаниями, отходит на второй план. Между тем, с точки зрения бизнеса или граждан, именно возможность взаимодействия с правительством через информационные технологии является приоритетной.
Еще одной важной частью управления взаимодействием правительства с бизнесом и гражданами должна быть защита информации. Предполагается, например, что налогоплательщики будут передавать в электронной форме персональные данные о своих доходах. И если государство не сможет внятно объяснить, каким образом, на технологическом, процедурном и нормативном уровне, оно гарантирует полную защиту подобных данных от несанкционированного доступа, то сама идея «электронного правительства» в России будет дискредитирована.
Решая проблемы защиты информации, большинство государственных организаций сталкивается с острым дефицитом специалистов в этой области. Особенно остро этот вопрос стоит в малых субъектах федерации, где отсутствуют научно-промышленные центры. Поскольку повышение квалификации специалиста в Москве или других крупных городах России стоит немалых денег, встает вопрос о целесообразности формирования государственной системы повышения квалификации и переподготовки специалистов по информационной безопасности для бюджетных организаций.
Кроме того, большое значение имеет уровень информационной подготовки государственных служащих. Представляется необходимым уже сейчас приступить к перестройке системы переподготовки и повышения квалификации государственных служащих, которая бы работала с некоторым опережением. Первый опыт внедрения

информационных технологий в систему образования в середине 1980-х годов говорит о необходимости 100-процентной переподготовки региональных чиновников в области использования информационных технологий.
Эффективное внедрение современных информационных технологий в органах власти и управления, создание единого информационного пространства как для отдельного региона, так и для всей страны в целом не может не предполагать единого стандарта программного обеспечения, надежной защиты информации, решения правовых, организационных и многих других вопросов. Совершенно очевидно, что для этого необходим централизованный подход, который может быть реализован только в рамках Федеральной целевой программы «Электронная Россия». Так, уже в 2002 году были начаты пилотные проекты по переходу к электронному документообороту в администрации президента, представителей президента в округах и других властных структурах. В целом, к 2010 году доля электронного документооборота должна будет составить 65%.

2.4. Электронное правительство и приоритеты пользователей.
Электронное правительство должно выдерживать баланс между интересами граждан и бизнеса, а также между государственными и общественными интересами.
Проблемы бизнеса связаны с налогообложением, конкуренцией, аутентификацией, защитой собственности, уровнем правительственных услуг. Для граждан наиболее важными являются свободный доступ к информации, сохранение персональных данных, ответственность и выполнение обязательств. В странах Европейского Союза законодательство традиционно было ориентировано на граждан, однако законы делались более благоприятными для бизнеса, особенно в таких областях, как мобильная связь, электронная коммерция и телекоммуникации. В США, наоборот, имеет место обратное явление, когда растет интерес к безопасности персональных данных.
Концепция формирования электронного правительства должна исходить из нескольких основополагающих принципов, которые отражали бы все эти приоритеты, а также приоритеты общественного, политического и социально-экономического развития общества в целом. В число этих принципов большинство исследователей включают следующие.
Повышение осведомленности граждан о деятельности правительственных структур различных уровней. Этот аспект охватывает технологии, обслуживающие предоставление информации о деятельности систем и структур правительства, администрации, выборных представителей, депутатов и т.д. Фактически это информация о деятельности и структуре самого органа власти или правительства, а не об услугах, ими предоставляемых. Информация такого рода может публиковаться, например, на различных правительственных и парламентских веб-сайтах, а механизмы ее доставки могут включать как электронные средства (Интернет, телевидение, телефон, радио), так и неэлектронные (газеты, объявления и т.д.).
Обеспечение доступности информации и ее доставка до конечных пользователей. Здесь основой является доступность информации, ее доставка и распределение с помощью услуг, предоставляемых администрациями правительств или иных органов власти на различных уровнях. Примерами являются веб-сайты департаментов, правительственные директории, муниципальные веб-сайты, информация о системах общественного обслуживания и др. эта информация может быть доступна по

требованию («pull»-технологии) либо в принудительном порядке, например при оповещениях, предоставляется без запросов, в режиме «push». Механизмы доставки этой информации могут быть теми же, что и в предыдущем случае.
Поддержка и усиление обратной связи между властями и обществом. Каналы обратной связи могут предоставляться как в индивидуальном порядке, например для отдельных представителей, так и для администраций департаментов и ведомств. Они могут быть общими (например, отправка по электронной почте вопросов по поводу отдельных локальных или персональных дел), либо предметно-ориентированные, когда граждан приглашают высказаться по общественно-значимым проблемам. Электронные каналы включают электронную почту и телефон, традиционные каналы могут быть ориентированы на традиционную почтовую службу.
Обеспечение участия граждан в деятельности правительства и администрации. Эта группа проблем лежит между поддержкой обратной связи и приглашением к непосредственному участию в процессе разработки политики и правительственной деятельности. Обычно это имеет место на локальном уровне в различных муниципалитетах, например, когда группы граждан извещают местные советы о своей позиции по вопросам автомобильных парковок или по проблемам развития своего района. Ясно, что эти вопросы имеют мало общего с проблемами, решаемыми на уровне национальных правительств. Прямое участие отдельных граждан в решении политических вопросов является пока редким явлением и, как показывает имеющийся опыт, далеко не всегда однозначно приветствуется политиками и государственными чиновниками. Традиционным средством сообщения информации являются митинги или дискуссии. Электронным эквивалентом являются группы онлайновых дискуссий.
Непосредственная поддержка демократических процессов. Это аспект, во-первых, может быть связан с онлайновым высказыванием мнения по специфическим и, как правило, неполитическим вопросам (например, варианты нового флага). Во-вторых, он может включать онлайновую поддержку электоральных процессов, таких как регистрация избирателей, контроль списков голосования и различные формы онлайнового голосования.

ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИИ
Так же, как и в большинстве других стран, среди проблем, встающих на пути реализации электронного правительства в России, можно выделить, по крайней мере, три приоритетные группы: политические, социально-экономические и технические проблемы.
3.1. Политические проблемы
Первая группа политических проблем охватывает сложные и ВТО же время самые важные проблемы, от решения которых в наибольшей степени зависит процесс создания в России электронного правительства. Следует, однако, ожидать, что ситуация с формированием электронного правительства в России в ближайшей перспективе может существенно измениться, поскольку в выполняемой федеральной целевой программе «Электронная Россия 2002-2010 годы» этим вопросам уделяется большое внимание. Согласно этой программе, на первом этапе (2002г.) была проведена инвентаризация и создана система мониторинга информационных и статистических баз данных, находящихся в собственности органов государственной власти. В этот период были разработаны и реализованы регламенты свободного доступа к базам данных

экономической, торговой, промышленной, внешнеэкономической и иной государственной статистики, а также разработана система единых стандартов и протоколов обмена информацией. На втором этапе (2003-2004гг.) был завершен переход к открытому доступу находящихся в собственности государства баз данных, не являющихся предметом государственной или коммерческой тайны и не нарушающих прав граждан на защиту персональной информации. Также был начат переход органов власти на электронный документооборот. К середине третьего этапа (2005-2010гг.) будет завершен переход на электронный документооборот федеральными органами власти и значительной части органов власти на региональном и муниципальном уровнях. Кроме того, предусмотрен комплекс мероприятий, направленных на создание системы информационного обеспечения органов государственной власти.
Тем не менее, для реального продвижения в этом направлении и решения политических проблем необходимо осуществить целый ряд серьезных мероприятий. В частности, формированию электронного правительства должна предшествовать подготовительная работа, решающая такие задачи, как оценка готовности и потребности населения в услугах электронного правительства, определение достижимых целей по структуре предоставляемых населению услуг и по обеспечению преимуществ для обеих участвующих сторон, определение принципов и механизмов финансирования перехода на электронное правительство, выбор альтернативных источников финансирования и ряд других задач. Большое значение имеют инвестиции в создание информационных инфраструктур, оборудования, в развитие сервиса и услуг. При этом известно, что практически во всех развитых и во многих развивающихся странах основные инвестиции в информационные и коммуникационные технологии идут со стороны частного сектора. Даже в странах Центральной и Восточной Европы, которые практически одновременно с Россией начали движение в сторону рыночной экономики, вопросы инвестиций находятся под контролем государства и им стимулируются, для чего созданы специальные полномочные органы власти или структуры, подотчетные правительствам. Поэтому главная задача российского правительства состоит в создании реальных стимулирующих условий для роста объема инвестиций.
К группе политических проблем следует отнести также проблемы разработки стратегии и основных принципов государственной политики в сфере формирования электронного правительства. Накопленный развитыми странами опыт позволил сформулировать ряд ключевых принципов для онлайнового распространения и обсуждения общественно значимой информации правительствами, гражданами и другими членами общества. Концептуальное содержание этих принципов состоит в следующем:
• демократическое обсуждение любой правительственной или общественной инициативы достигает наибольшей эффективности только при условии, когда оно проводится в рамках и под эгидой общественно нейтральной и полностью независимой по отношению к обсуждаемой инициативе сторонней организации;
• предоставление каждому члену общества правительственной или иной необходимой ему общественной информации и возможность реально обсуждать проблемы, являющиеся жизненно важными для граждан, должны рассматриваться как сфера общественного обслуживания, причем контроль и управление этой службой не должны находиться в руках правительства;
• стремление к открытости является серьезным шагом для повышения эффективности деятельности правительства, особенно, если такая открытость подкрепляется

реальными актами, демонстрирующими влияние предложений, идей и опыта граждан на законодательные решения;
• вне зависимости от уровня доступа правительство должно предоставлять своим гражданам и иным членам общества два типа информации; к первому типу относится информация, необходимая для улучшения качества жизни всех граждан общества, и она должна предоставляться правительством свободно и бесплатно; второй тип информации, обеспечивающий специфические потребности отдельных граждан или организаций, может предоставляться за плату.
В идеале модель участия граждан в процессе принятия решений должна объединять элементы электронной и представительской демократии и строиться на определенных базовых принципах. Эти принципы определяют, что граждане принимают участие в определении базовых ценностей и формировании целей, а также в создании совместного кодекса поведения посредством интерактивного диалога с правительством. Все эти действия предполагают активное воздействие на процессы принятия решений вместо прежнего пассивного созерцания. Далее, каждый гражданин может принять участие в определении приоритетности решения проблем национального и местного уровня и в их экспертизе. Наконец, весь накопленный опыт, а также прогнозы перспективных потребностей граждан должны регулярно анализироваться с позиций совершенствования технологий интерактивного взаимодействия с властями и расширения сферы их последующего распространения.

3.2. Социально-экономические проблемы
Использование информационных технологий изменяет парадигму процесса принятия решений, поскольку этот процесс смещается на уровень граждан, наделенными новыми для них возможностями и полномочиями. Сам процесс становится интерактивным, а источник принятия решений децентрализуется. Переход к новой парадигме вызывает ряд новых серьезных проблем, главная из которых заключается в том, что обе участвующие стороны – граждане и власти – должны переосмыслить свои действия в условиях интерактивной сетевой структуры и сформировать соответствующие кодексы поведения, определяющие их права и обязанности. Не менее важно также создать условия, при которых использование информационных сетей становится доступным и привлекательным для всех граждан. При этом не должны возникать предпосылки для появления неравенства между отдельными гражданами, так называемого «цифрового расслоения».
При переходе на новые технологии интерактивного взаимодействия обе участвующие стороны должны быть готовы к изменению привычных традиционных форм своей деятельности. В частности, и граждане, и правительственные служащие должны повысить уровень своей компьютерной грамотности. Облегчение доступа к правительству предъявляет серьезные требования к структуре и составу правительственной информации и к персоналу, который ее готовит. Поддержка доступности информационных технологий подразумевает развитие стандартизации и унификации пользовательских средств и оборудования, таких как общие ресурсы, формы и типы стандартных программ просмотра и т.д. Наконец, большое значение для развития онлайнового взаимодействия и населением имеют качество правительственной информации с пользовательской точки зрения, а также ее сохранность и конфиденциальность.

Электронизация, являясь несомненно позитивным фактором, несет, однако, в себе и серьезный негативный потенциал в виде возможного усугубления существующего расслоения общества. В дополнение к экономическому, социальному и другим видам неравенства добавляется «цифровое неравенство», причем оно присуще, естественно, в различных масштабах всем без исключения странам мира, начиная от США и до самых отсталых стран. Основная трудность преодоления этой проблемы связана с большим разнообразием форм и уровней проявления цифрового расслоения и необходимостью активного международного сотрудничества и взаимопомощи.
Как показывает накопленный опыт, большинство проблем, которые встречаются в конкретных ситуациях, в основном одинаковы. Это позволяет достаточно уверенно использовать накопленный опыт. Перечень встречающихся барьеров на пути развития электронных правительств также достаточно типичен, а различия начинаются на уровне выбора путей их преодоления. При этом однозначно отмечается очень сильная зависимость этого выбора от политической воли правительства, а также от текущего экономического состояния конкретной страны.
В рассматриваемой группе социально-экономических проблем, затрагивающих все российское общество, в первую очередь необходимо в максимально возможной степени наращивать усилия по повышению компьютерной грамотности и росту осведомленности о преимуществах использования информационных технологий в повседневной жизни каждого человека и прежде всего представителей молодого поколения, а также тех граждан, которые по роду своих занятий далеки от этой сферы. Одним из эффективных путей повышения компьютерной грамотности заинтересованности в использовании компьютеров и информационных технологий являются содействие и поддержка домашней компьютеризации, которая служит мощным рычагом формирования информационного общества и эффективности которой в развитых странах давно не подвергается сомнению.

3.3. Технические проблемы
В группе технических проблем одной из основных является проблема развития информационной и телекоммуникационной инфраструктуры. Несмотря на достигнутые в последние годы в этой области определенные успехи Россия отстает не только от развитых стран мира, но и от многих развивающихся стран и от стран Центральной Европы. Так же, как и в других странах, темпы движения России к информационному обществу, а также к реальному распространения электронного правительства принципиально зависят от степени распространенности и доступности Интернета. Существующее состояние хотя и нельзя назвать катастрофическим. Однако реальной основы для решения проблемы пока не создает. Хотя по абсолютным показателям Россия в числе лидеров среди стран Центральной и Восточной Европы, но по относительным – на последнем месте. Интернет должен быть доступен всему населению и всем организациям во всех регионах страны.
Развертыванию работ по практическому переходу на электронное правительство должны предшествовать всесторонние оценки готовности всех сторон, задействованных в новых формах взаимодействия. Эти оценки должны проводиться по многим направлениям и охватывать в качестве первоочередных следующие моменты:
• оценку организационной готовности правительственных структур, которая, в частности, включает анализ управляющей структуры, ее ориентированность на

взаимодействие с населением, наличие квалифицированных специалистов среди правительственных служащих, уровень общей культуры, присущей всем структурам правительства;
• оценку технической готовности правительственных структур, учитывающую возможности применяемых в деятельности правительства приложений Интернета и информационных технологий, инфраструктуру веб-сайтов и веб-приложений, готовность своих ключевых партнеров к организации интерактивного взаимодействия, степень расширения вопросов обеспечения безопасной работы в Интернете и других информационных приложениях, возможность интеграции с существующими традиционными технологиями;
• анализ фактора готовности населения к техническому использованию информационных технологий, заинтересованности и потребности граждан в интерактивном взаимодействии со своим правительством или местными органами власти, а также состояния решения проблемы цифрового расслоения в обществе.
Немаловажное значение имеет организация международного сотрудничества в области создания электронных правительств. Опыт организации совместного пилотного проекта стран «Большой восьмерки» в 1998-2000гг. продемонстрировал высокую эффективность сотрудничества различных организаций в сфере формирования электронных правительств. Результативность проводимой работы напрямую связана и возможностью использования накопленного опыта и широкого распространения разработанных технических решений и достигнутых результатов, а также с возможностью объединения усилий и ресурсов, особенно странами. Находящимися на приблизительно одинаковых уровнях своего развития. Кроме того, международное сотрудничество в области создания электронных правительств имеет большое значение для развивающихся стран. Речь идет о возможности как распространения современных электронных технологий на спонсорской основе среди непосредственных участников проекта, так и передачи членами проекта имеющихся у них достижений и технологий в развивающиеся страны. Этим создаются хорошие возможности для распространения накопленного опыта и знаний в вопросах организации онлайновых правительств и, следовательно, для демонстрации развивающимся странам несомненных преимуществ массового использования информационных технологий в государственном управлении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие информационных технологий становится сегодня важнейшим фактором в жизни мирового сообщества. Их широкое распространение качественно преобразует общественную жизнь и приводит к революционным сдвигам в политической, экономической, социальной, культурной и других сферах.
Отставание России в подготовке к вхождению в информационное общество может привести к огромным экономическим и социальным потерям, а также к потере информационного суверенитета страны. Решение данной проблемы невозможно без соответствующего уровня информатизации.
Распространение информационных технологий в России требует значительного усиления регулирующего воздействия государства на процессы информатизации. Принципиально важным является более широкое использование информационно-коммуникационных технологий в государственном секторе экономики и органах управления.

Эффективность стратегии электронного правительства определяется достижением баланса между предоставляемым сервисом для граждан, экономическими факторами, в частности, демонстрируемой эффективностью и полезностью деятельности, и получаемой политической отдачей. Достижение полезности взаимодействия с электронным правительством для граждан является следствием трансформации существующих процессов и расширения сферы действий правительства. Основные усилия по трансформации должны направляться на устранение недостаточной гибкости в управлении потоками трудоспособной рабочей силы и в регулирующих ограничениях. Взаимоотношения между правительством и гражданами являются более сложными, чем с бизнесом, из-за наличия связи между политической пользой и требованием политической отдачи. В зависимости от стоимости или пользы, которая приносится гражданам, политическая отдача является реальным фактором, который будет либо продвигать инициативы электронного правительства, либо препятствовать им. Достижение самого высокого уровня баланса, когда политическая отдача обеспечивает стабильность и полный консенсус в обществе, когда эффективность деятельности приносит максимум дополнительных выгод и когда предоставляемые услуги сопровождаются самым высоким уровнем обслуживания, характеризует стратегию электронного правительства как наиболее успешную и рациональную. В числе основных действий, позволяющих реализовать успешную стратегию, важное место занимают такие мероприятия, как анализ имеющегося опыта и допущенных ошибок; использование пилотных стратегий и эксперименты с новыми финансовыми или кадровыми моделями; привлечение специалистов по ИТ к принятию политических решений; принятие во всех сферах жестких программ с ясными прогнозируемыми целями.
Согласно стратегическому прогнозу Gartner , к 2004 году более 70% стратегий электронного правительства, не имеющих ясных и четко предсказуемых выгод для граждан, высокой эффективности и политической отдачи, не оправдают ожиданий и будут провалены. В то же время эксперты считают, что возможны ситуации, когда стратегия электронного правительства в той или иной степени окажется успешной, даже не смотря на то, что она не имеет ясных целей, позволяющих принести выгоду гражданам, а ее деятельность не дает политической отдачи и пользы. Однако вероятность этих ситуаций, по их оценкам не превышает 0.2.

Литература

1. Бубович, В.А. Концептуальные вопросы информатизации белорусского общества и формирования национальных информационных ресурсов / В.А. Бубович, Н.Н. Горбачев, А.С. Гринберг. – Минск: Белгосуниверситет, 1997.
2. Гринберг, А.С. Информационный менеджмент: Учебное пособие для вузов / А. С. Гринберг, И. А. Король. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
3. Информационные технологии управления: Учебное пособие для вузов / отв. ред. Г.А. Титоренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 439с.
4. Информационный бюллетень Microsoft. Государство в XXI веке. Выпуск 12. «Электронная Россия». Совершенствование деятельности органов государственной власти и местного самоуправления на основе использования информационных технологий. Внедрение систем электронного документооборота. Часть 1. Март 2002.
5. Информационный бюллетень Microsoft. Государство в XXI веке. Выпуск 13.

«Электронная Россия». Совершенствование деятельности органов государственной власти и местного самоуправления на основе использования информационных технологий. Часть 2. Май 2002.
6. Информационный бюллетень Microspft. Государство в XXI веке. Выпуск 27. Современные информационные технологии для муниципальных и региональных органов власти. Март 2005.
7. Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт / отв. ред. И.В. Дрожжинова. – М.: Эко-Трид, 2002. – 264с.
8. Степанова Е. Е. Информационное обеспечение управленческой деятельности: Учебное пособие / Е. Е. Степанова, Н. В. Хмелевская. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2002.
9. Павенкова Н Внутриорганизационные коммуникации и компьютеризация. WWW/ personal-mix.ru