



A project funded by the European Union

Поддержка Электронного Правительства в Российской Федерации EuropeAid/126204/SER/RU

# Электронное правительство и услуги: пользователь – гражданин или пользователь - клиент?

*Жан-Жак КУДЕЛА, Руководитель проекта*

3<sup>й</sup> Международный форум информационных технологий  
“IT Forum 2020 / Информационное общество”  
07-09/04/10, г. Нижний Новгород





## Проекты, финансируемые ЕС, в области эл. правительства

Поддержка *административной реформы* в  
Российской Федерации посредством

*... усиления открытости*

*... повышения административной эффективности*

*... усиления отчетности*

- G2B, Северо-западный регион, 2005-2007 гг. 2 млн. €
- ADCAP, Калининградская область, 2007-2010 гг., 7 млн €
- G2C, Российская Федерация, 2009-2011 гг., 2 млн. €





## Общий подход

- ❑ Оказывать поддержку бенефициарам в реализации задач, поставленных Российским правительством
- ❑ Оказывать поддержку во внедрении конкретных проектов в регионах
- ❑ Передавать знание и опыт, накопленный в Европейских странах





## Правовая система и эл. управление

### **ЭП – это больше чем администрация + ИКТ**

Главная идея: продолжение **И** расширение отношений между пользователями и государственными службами с новыми возможностями.

**Беспрерывность:** обязательства администрации в предоставлении гражданам государственных услуг

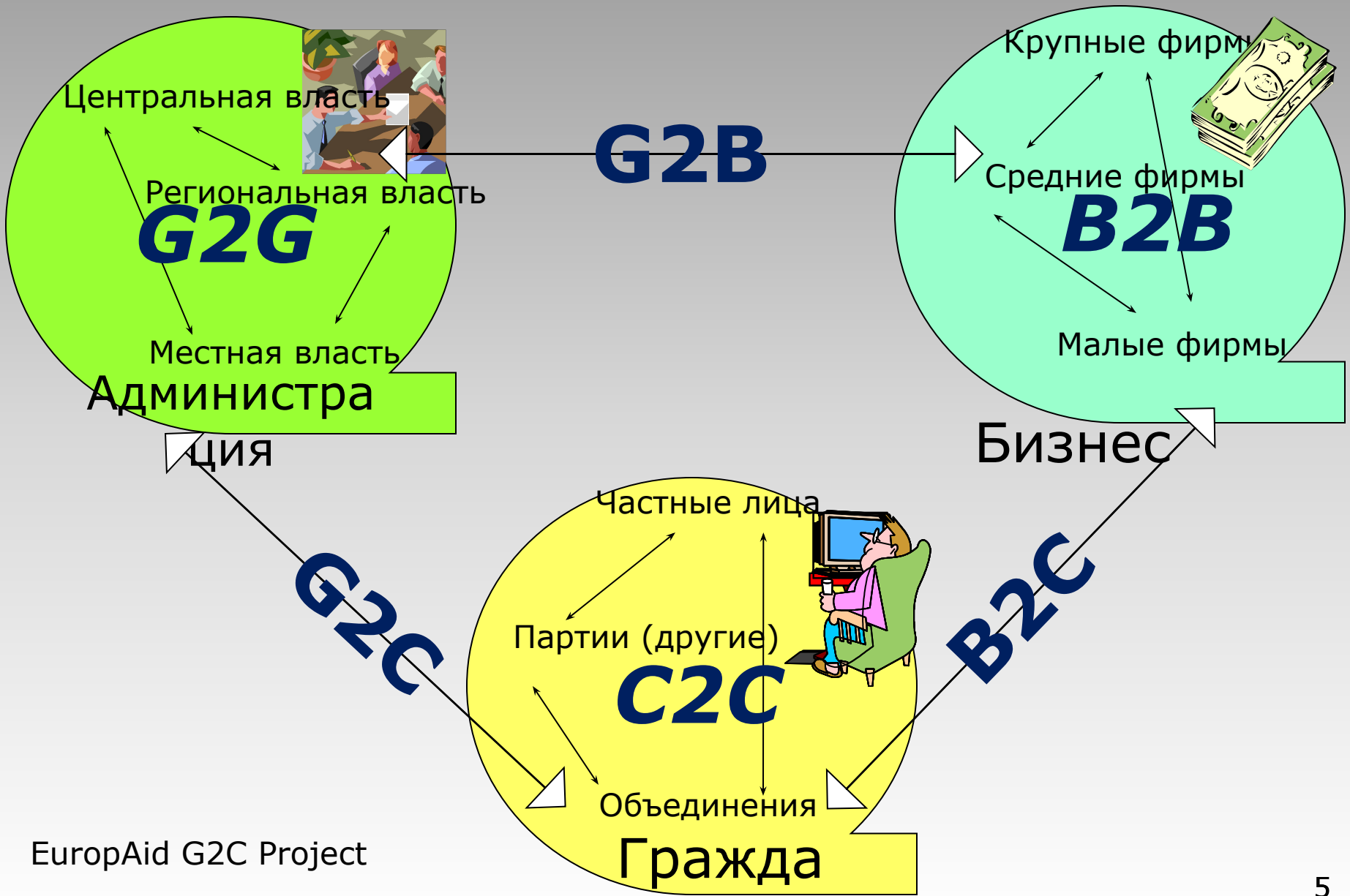
**Расширение:** модернизация инструментов изменяет взаимоотношения между гражданами и государством, а **ТАКЖЕ** функционирование самого государства.

*Администрация – не единственный игрок в электронном информационном обществе (схема 1).*

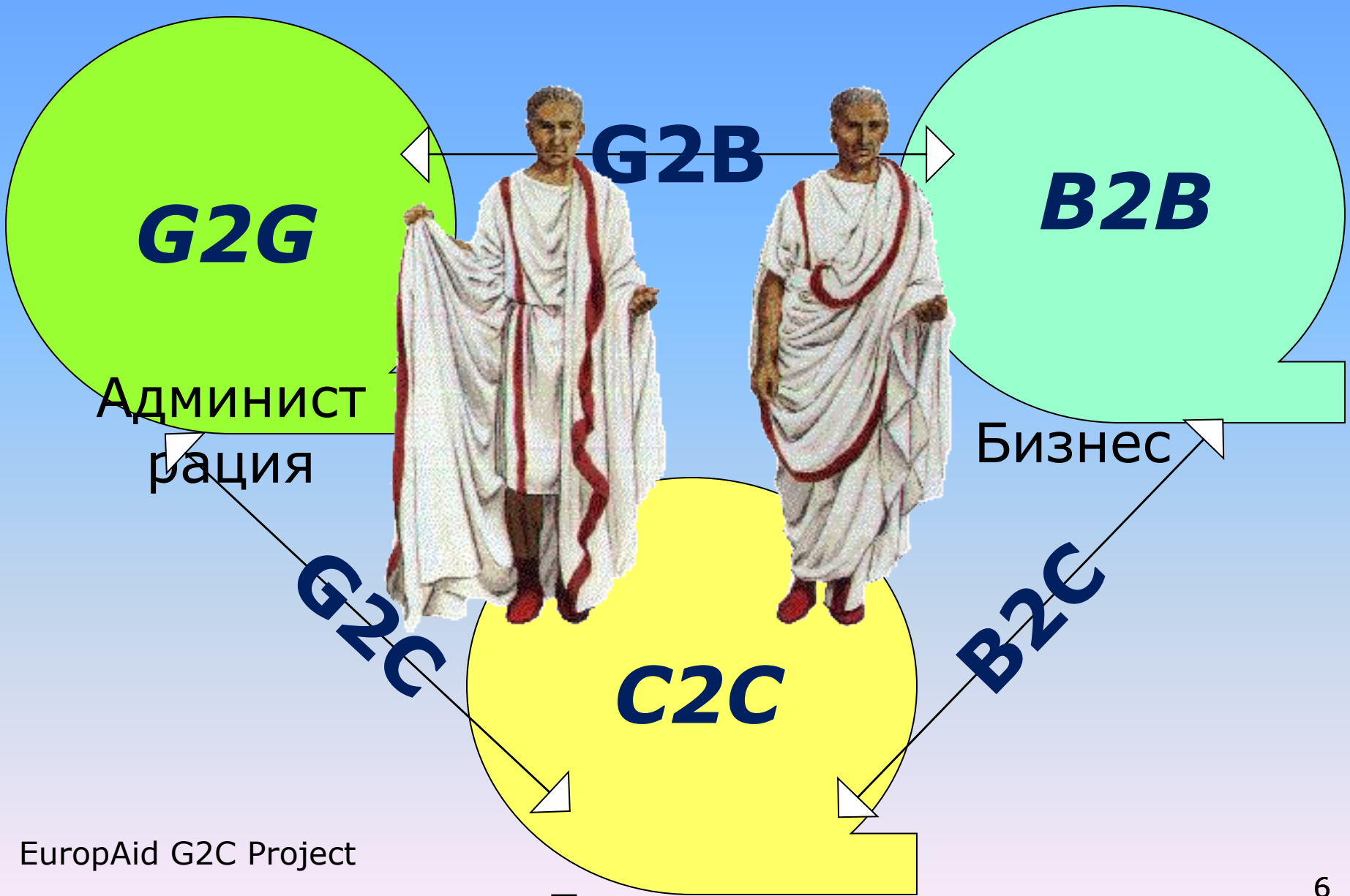
*Государство должно занять место между 2 крайностями (схема 2 и 3).*



# Электронное информационное общество



Афинский миф об ЭП:  
обновляемая и расширяемая прямая демократия



# Миф Большого Брата об ЭП: государственный контроль за обществом



# *Электронное управление между двумя крайностями*







## Эволюция в понимании общественного служения

**Обслуживание граждан должно оставаться центральным элементом во взаимоотношениях между Государством и населением.**

Администрации должны постоянно приспосабливаться к нуждам и потребностям граждан и бизнеса (новые технологии и их стоимость). Это ключевой элемент государственной реформы.

Административная реформа заставляет государство изменить взаимоотношения между администрациями, компаниями и гражданами.

*В отсутствие адаптации, администрации смогут потерять свою **ЛЕГИТИМНОСТЬ** в глазах граждан.*





# Административная реформа и модернизация услуг для населения

**Цели:** повысить эффективность и качество предоставления общественных услуг посредством уточнения, упрощения, реорганизации процессов (методов) и процедур (текстов)

## **Практические последствия:**

- планирование календарных сроков
- финансовые ресурсы (бюджет на краткий **И** долгоср. период)
- человеческие ресурсы (отбор, подготовка людей).

## **Юридические последствия:**

- придерживаться принципа “свобода-равенство-братство”
- безопасность, защита персональных данных
- организовать новые формы государственной ответственности

***Имя этому: административная модернизация***



# Меньше государства или усовершенствованное государство? Сценарии.

## Либеральное или централизованное государство?

Главный выбор: Государство - полицейский или государство-покровитель?

- Должно ли ЭП быть рентабельным ?
- Воплощение услуг и каких услуг (налоги+банки)
- Воплощение внутренних административных функций (архивы)
- Должны ли граждане оплачивать аутсорсинговые услуги ?
- Является ли администрация с "двумя скоростями" приемлемой?
- Должно ли Государство отвечать за не рентабельные услуги?

## Два возможных сценария:

- Государство-провайдер, предоставляющее е-услуги без посредников
- Государство-регулятор, *контролирующий* е-услуги, распределяемые частными провайдерами.



## Государство-провайдер, предоставляющее услуги: сценарий 1

**Сегодня**, Администрация *проверяет информацию*, предоставленную гражданами и предпринимает соответствующие действия (реагирующий подход).

**Завтра**, гражданин *проверяет результаты* действий, совершенных Администрацией на основании информации, уже имеющейся в администрации.

### **Основная реверсия роли!**

Администрация теперь предлагает действия гражданину в соответствии с известной ей ситуацией гражданина (проактивный подход). Пример: профилактические мероприятия в здравоохранении.





## Государство-регулятор, контролирующее частных провайдеров: сценарий 2

Главная идея – аутсорсинг распределения е-услуг.

Государство определяет правила И контролирует их соблюдение. Оно следит за потоком данных (защита личных данных).

Новые игроки: “инфо-посредники”.

Они предоставляют и продают е-услуги.

### **Предполагаемые риски:**

- распад принципа “service public”
- нарушение равенства обращения для граждан
- повторное коммерческое использование персональных данных
- справедливость и принцип предосторожности подвергается опасности.





## Пора подумать о правильном выборе!

Отдавая приоритет *государству, выступающему в качестве прямого провайдера e-услуг*, это может улучшить взаимоотношения с населением и привести к категории

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ-ГРАЖДАНИН, выгодоприобретатель административных услуг. Пользователь рассматривается как субъект права (Обладатель прав)**

Отдавая приоритет *государству, как регулятору услуг*, это возможно сведет изменения в административной реформе к чисто технологическим изменениям

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ-КЛИЕНТ, потребитель электронных услуг. Пользователь рассматривается как цель (объект) коммерческих услуг**



## На что поставить в этом выборе? (1/2)

- ❑ Простая административная реформа для более рационального управления страной
- ❑ Реформа государства для более эффективного вовлечения граждан в развитие общества



A project funded by the European Union

## На что поставить в этом выборе? (2/2)

***Более усовершенствованная демократия  
для всего общества***

**ИЛИ**

***Расширение бизнеса для инфо-посредников***

**?**



Поддержка Электронного Правительства (G2C)  
в Российской Федерации EuropeAid/126204/SER/RU





A project funded by the European Union

***Спасибо за внимание!***



Поддержка Электронного Правительства (G2C)  
в Российской Федерации EuropeAid/126204/SER/RU

*kudela@free.fr*