
МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕГИОНА

Калинина А.Э., Петрова Е.А., Соколов А.Ф.

В статье представлены основные методологические подходы к созданию и развитию электронного правительства региона. Авторами анализируется мировой опыт успешного э-правительства и определяются необходимые условия и стадии развития данного процесса. Приводятся разработанная авторами архитектура электронного правительства, структура информационно-справочного портала, а также основные подходы к оценке количественных значений показателей внедрения проектов электронного правительства. Deskриптивный анализ создания электронного правительства в регионах Южного федерального округа (ЮФО) позволил выявить основные проблемы, сдерживающие развитие данного процесса в ЮФО.

Современные представления о реформировании государственного управления наряду с другими элементами включают концепцию электронного правительства (э-правительства, eGovernment), которая охватывает операционную (или исполнительную) составляющую деятельности правительства и нацелена на обеспечение доступа граждан к достоверной информации, на создание условий для взаимодействия власти с населением, институтами гражданского общества и бизнесом и на повышение эффективности государственного управления.

Существует много трактовок термина «электронное правительство» – от «суммы технологий» и «метафоры» до «новой модели государственного управления» [1, с. 254]. Наиболее четко суть электронного правительства выразил исполнительный директор американской неправительственной организации «Центр демократии и технологий» (CDT) Дж. Демпси: «Электронное правительство представляет собой использование информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для преобразования правительства с целью сделать его более доступным для граждан, более эффективным и более подотчётным» [2, с. 25].

Уже сейчас мировой опыт показывает, что внедрение концепции электронного правительства даст гражданам доступ к высококачественным услугам госорганов и одновременно уменьшит стоимость этих услуг. В целом стандартизация создания, сопровождения, а также унификация государственных автоматизированных систем, упрощение, сокращение числа бизнес-процессов госорганов позволят:

- обеспечить обслуживание граждан безотносительно тому, как они вступают в контакт с госучреждениями – по телефону, лично, через web-сайт или другим способом;
- снизить расходы и упростить взаимодействие бизнеса и правительства;
- сократить правительственные транзакционные расходы;
- открыть доступ к госучреждениям людям с ограниченными физическими возможностями;
- повысить прозрачность и ответственность деятельности правительства.

Понятие «электронное правительство» включает в себя быстрое обслуживание граждан через Интернет, в результате повышается эффективность государственного управления и снижается количество бюрократических процедур в коммерческой дея-

тельности. Но «электронное правительство» – это больше, чем работа с населением. Прозрачность и интерактивность государственного управления стимулируют участие в демократическом процессе. С одной стороны – граждане более информированы, а с другой – они становятся более активными гражданами.

В исследовании Jerzy Szeremeta и Seema Hafeez, сделанном в 2002 году по заказу ООН, определены пять последовательных основных стадий развития электронного правительства [3, с. 74]:

- 1) начальное появление – развернутое онлайн-присутствие правительственных учреждений в сети Интернет;
- 2) расширенное присутствие – число правительственных сайтов постоянно увеличивается, а информация на них делается все более динамичной;
- 3) интерактивное взаимодействие – пользователям представляются возможности загрузки типовых форм различных официальных документов, получения официальной электронной почты и организация взаимодействия через web-сайт;
- 4) проведение транзакций – пользователи могут реально осуществлять различные сделки (транзакции) с госучреждениями в онлайн-режиме;
- 5) бесшовное взаимодействие – полная интеграция электронных услуг в пределах административных границ.

Мировой опыт создания успешного электронного правительства показал, что для организации этого процесса необходимы следующие предпосылки. Во-первых, важно создать единую точку доступа – единый Интернет-портал, через который будут предоставляться все услуги [4, с. 18]. Подобный портал должен строиться таким образом, чтобы быть в состоянии удовлетворить все потребности граждан: в информации, в услугах, во взаимодействии. Более того, в процессе взаимодействия с правительством граждане не обязаны понимать его структуру, у них не должно быть необходимости переходить от одного окна к другому, от органа к органу, с одного уровня на другой. При организации такого обслуживания нельзя ограничиваться концепцией «электронной приемной». Инфраструктура власти должна быть перестроена таким образом, чтобы обслуживание граждан происходило быстрее и эффективнее, через единое представительство и упрощало работу с гражданами. Например, в случае с налоговой декларацией это означает, что вся информация, уже известная государственным органам, должна быть заранее внесена в документ.

Для этого необходимо соблюдение другого ключевого условия – высокой степени интеграции и взаимозаменяемости. Это значит, что государственные органы должны быть интегрированы таким образом, чтобы их информационные системы могли обмениваться информацией между собой, а вся информация была доступна из единой точки. Поэтому создание системы электронного правительства должно находиться в ведении единой организации. Этот принцип доказал свою эффективность в Канаде, Сингапуре и Австралии, именно он положен в основу концепции «электронного представителя» (eEnvoy) [4, с. 19] в Великобритании.

Успех электронного правительства невозможен без доверия граждан. Поэтому необходима надежная защита сетей, так как информация, циркулирующая между гражданами и правительством, носит личный или конфиденциальный характер.

Эта проблема должна решаться не только путем приобретения криптографических продуктов и других технологий защиты информации, но и воспитанием организационной культуры безопасности:

- применение эффективных интегрированных систем информационной безопасности должно быть одним из основных требований при создании систем для осуществления государственных закупок через Интернет;
- при обслуживании граждан через Интернет обязательно использование электронной подписи.

Важной характеристикой электронного правительства является его абсолютная доступность, что способствует и ликвидации «информационного неравенства». Таким образом, успешное электронное правительство должно постепенно войти в повседневную жизнь граждан.

Из-за неравномерности экономического развития стран мира внедрение электронного правительства в них находится на разных стадиях. Для проведения сравнительных количественных оценок в мировой практике используют «Индекс э-правительства», который позволяет:

- объективно определить количественные значения критических значений показателей внедрения проектов электронного правительства;
- установить точку отсчета для мониторинга развития этого процесса в будущем.

Количественные значения Индекса э-правительства формируются на базе трех основных составляющих: онлайн-присутствие в сети правительственных учреждений (web-присутствие), текущее состояние телекоммуникационной инфраструктуры страны и показатели развития человеческого капитала. Первый показатель отражает нахождение страны на одной из пяти указанных выше стадий развития э-правительства. Показатель состояния ИКТ-инфраструктуры включает традиционные индикаторы развития информационных и коммуникационных технологий Международного союза электросвязи (ITU), перечень которых включает следующие показатели – ПК на 100 человек, хосты на 10000 человек, процент населения, подключенного к Интернет, количество стационарных телефонов на 100 человек, количество мобильных телефонов на 100 человек, ТВ-приемников на 1000 человек. Третий показатель характеризует возможность и подготовленность общества к поддержке онлайн-взаимодействия с правительством. Этот показатель включает три индикатора:

1. Индекс человеческого развития (UNDP. Human Development Index), отражающий социально-экономическое состояние общества, включая уровень образования, экономики и здравоохранения.

2. Индекс информационного доступа (Information Access Index), который ежегодно определяется двумя организациями: Transparency International и Freedomhouse.

3. Соотношение городского и сельского населения [6, с. 47].

Важной характеристикой электронного правительства является его абсолютная доступность, что способствует и ликвидации «информационного неравенства» [5].

Таким образом, анализируя мировой опыт создания электронного правительства, применительно к региону можно определить структуру электронного правительства, которая должна представлять собой комплекс интегрированных между собой трех базовых информационных подсистем:

- единый информационно-справочный портал органов государственной власти региона – единая точка доступа;
- единая информационно-аналитическая подсистема органов региональной государственной власти;
- подсистема межведомственного электронного документооборота органов

государственной власти региона.

Архитектура электронного правительства приведена на рис. 1.

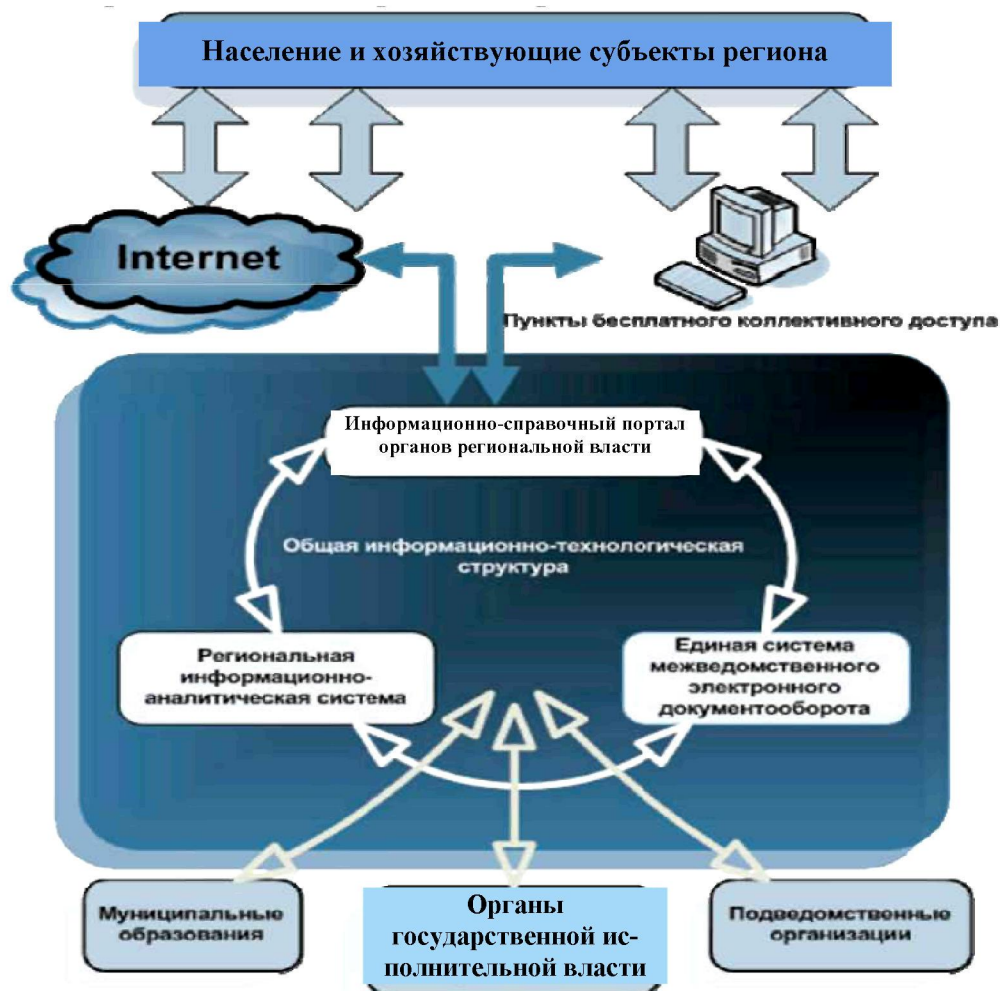


Рис. 1. Архитектура электронного правительства региона

Информационно-справочный портал должен формировать открытую и прозрачную информационную среду, которая состоит из информационных ресурсов, приложений и информационных систем органов исполнительной власти региона. В рамках реализации принципа «единого окна» портал концентрирует в себе все открытые информационные потоки органов исполнительной власти и предоставляет возможность населению и хозяйствующим субъектам получать государственные услуги в электронной форме. Одним из основных требований, предъявляемых к данной информационной системе, является возможность в реальном времени получить доступ посредством одного приложения к информационному пространству множества ведомств и организаций, при этом информация должна быть четко структурирована и организована должным образом. На рис. 2 представлена структура такого портала.



рис. 4. Структурные элементы информационно-справочного портала электронного правительства

Создание электронного правительства в первую очередь обусловлено целями и задачами реализации Федеральной целевой программы «Электронная Россия 2002-2010 годы» (далее – ФЦП Электронная Россия), проведения административной реформы, реализацией общей государственной политики в сфере информационных технологий и телекоммуникаций, а также объективной необходимостью, продиктованной современным уровнем развития общества в целом.

В России над проектом «Электронное правительство» работает несколько федеральных ведомств. В число разработчиков входят Аппарат Правительства РФ, Министерство экономического развития и торговли РФ, Министерство РФ по связи и информатизации, Федеральное агентство правительственной связи и информации (ФАПСИ). От Аппарата Правительства в работе над проектом принимают участие Департамент правительственной информации и Департамент культуры, образования и науки.

Приоритетными задачами в отношении технологий «электронное правительство» в программе «Электронная Россия» являются повышение эффективности работы государственных органов и развитие демократии. Для решения этих задач предполагается:

- создание единой системы управления и передачи данных между государственными органами;
- обеспечение открытости власти;

- внедрение системы единого документооборота;
- разработка соответствующих законов.

В настоящее время в рамках реализации ФЦП «Электронная Россия на 2002 – 2010 годы» уделяется большое внимание вопросам «электронного правительства». В 2005 году в рамках Федеральной адресной инвестиционной программы (ФАИП) Минэкономразвития России был реализован 21 региональный инвестиционный проект. Проекты касались закупки оборудования для создания системы персонального учета населения, тиражирования региональной информационно-аналитической системы, создания центров общественного доступа.

Основными направлениями реализации проектов научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОКР) в 2005 году были действия по разработке методологии построения «электронного государства», подготовке нормативно-правовых и методических основ для реализации концепции «электронного государства», а также разработке стандартов внедрения и использования ИКТ во всех сферах государственного управления.

Разработана Концепция электронного административного учета в государственных информационных системах и нормативно-правовой базы по ее реализации (4,15 млн. рублей). В ее рамках выполнены: проект концепции электронного административного учета (ЭАУ), проекты нормативных правовых актов, обеспечивающие реализацию Концепции; проекты стандартов, необходимых для реализации Концепции; макет информационной системы нотаризации и архивирования, описание административных процессов, необходимых для их эксплуатации при внедрении систем ЭАУ. Осуществлена разработка единой архитектуры «электронного правительства» на основе единой защищенной телекоммуникационной среды для государственных нужд, разработаны профили основных стандартов в области информационно-технологического обеспечения органов государственной власти, разработан проект концепции взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с системообразующими предприятиями реального сектора экономики.

В августе 2007 года Правительство РФ одобрило разработанную Министерством информационных технологий и связи Российской Федерации совместно с Министерством экономического развития и торговли Российской Федерации и Федеральной службой охраны Российской Федерации Концепцию формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года. В ней определены основные приоритеты, направления и этапы формирования в Российской Федерации электронного правительства на период до 2010 года, в соответствии с которыми разработан и план мероприятий по ее реализации.

Основными приоритетными направлениями формирования электронного правительства названы:

- развитие Интернет-сайтов государственных органов;
- создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и к государственным услугам, предоставляемым в электронном виде;
- развитие ведомственных центров обработки телефонных обращений населения и организаций;
- создание единой системы информационно-справочной поддержки взаимодействия граждан с органами государственной власти;
- предоставление государственных услуг на основе многофункциональных центров;

- предоставление государственных услуг с использованием сети Интернет;
- создание единой инфраструктуры обеспечения юридически значимого электронного взаимодействия;
- развитие защищенной межведомственной системы электронного документооборота;
- внедрение информационных систем планирования и мониторинга деятельности органов государственной власти;
- формирование необходимой нормативной правовой базы формирования электронного правительства.

Вместе с тем, результаты внедрения ИКТ в органах государственной власти в настоящее время носят преимущественно внутриведомственный характер, что не позволяет значительно улучшить межведомственное взаимодействие и повысить качество государственных услуг, предоставляемых гражданам.

Практически отсутствуют государственные услуги, которые могут быть получены гражданином или организацией без непосредственного посещения государственного органа.

До настоящего времени не сформирована единая инфраструктура межведомственного обмена данными в электронном виде.

Действующие государственные информационные системы формировались отдельными органами государственной власти в условиях отсутствия единой нормативной правовой и нормативной технической базы. Содержащиеся в них сведения недоступны другим органам государственной власти для оперативного использования, что на практике приводит к значительным временным задержкам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах. При этом часть информации оперативно не обновляется, что приводит к противоречивости данных, содержащихся в государственных информационных системах.

Использование недокументированных форматов данных, протоколов обмена, иных закрытых информационных технологий, отсутствие единых классификаторов, справочников и схем данных ограничивают возможность применения автоматизированных средств поиска и аналитической обработки информации, содержащейся в различных системах, и затрудняют доступ граждан и организаций к государственным информационным системам. Это снижает оперативность подготовки управленческих решений, совместимость информационных систем, что отрицательно сказывается на качестве государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям.

Использование в деятельности органов государственной власти закрытых технологий, отсутствие единой государственной политики, опоры на идеологию открытых информационных систем (открытых стандартов) ведут к росту технологической зависимости ведомств от поставщиков средств ИКТ, снижают экономическую эффективность создания и развития информационных систем, нарушают права граждан и организаций на равный доступ к государственным информационным системам.

Регламенты работы органов государственной власти практически не поддерживают оперативное информационное обновление Интернет-сайтов. Сайты нередко не содержат сведения о порядке и условиях оказания услуг гражданам и организациям. Отсутствует доступный единый реестр государственных услуг с информацией об условиях их получения, а также общая информационно-справочная система по взаимодействию населения с органами власти. Гражданам и организациям недоступна открытая информация, содержащаяся в ведомственных базах данных.

Ведомственные Интернет-сайты практически не используются для поддержки предоставления гражданам государственных услуг. Не определены приоритеты перевода государственных услуг в электронный вид. Недостаточными темпами развивается инфраструктура публичного (общественного) доступа граждан к созданным ими Интернет-сайтам и другие средства информационно-справочной поддержки и обслуживания граждан.

В процессе формирования находится инфраструктура, обеспечивающая юридическую значимость, достоверность и информационную безопасность электронных форм взаимодействия органов государственной власти между собой, а также с гражданами и организациями в рамках предоставления государственных услуг. Не обеспечено полномасштабное развертывание системы защищенного межведомственного электронного документооборота между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными и региональными органами государственной власти.

Ведется работа по внедрению технологий электронного правительства и в регионах ЮФО. В феврале 2007 года состоялось совещание Ассоциации экономического взаимодействия субъектов ЮФО «Северный Кавказ», Некоммерческого партнёрства «Электронный Юг России», Филиала Академии проблем безопасности, обороны и правопорядка по ЮФО, Совета по информационной безопасности и информатизации при полномочном представителе Президента РФ в ЮФО по вопросам организации и методам обеспечения взаимодействия при реализации постановления Правительства РФ №502 от 15 августа 2006 г. и построения регионального сегмента «Электронное Правительство» ЮФО.

Главные обсуждаемые вопросы были связаны с введением системы «электронное правительство» как эффективного инструмента поддержки принятия управленческих решений. Были приняты решения:

- продолжить взаимодействие межрегиональных ассоциаций с органами государственной власти;
- создать целостный тиражируемый проект, описывающий модель, этапы, механизмы построения «электронного правительства»;
- выработать политику привлечения внебюджетных источников и возвратных инвестиций;
- сформировать целевой частный капитал («эндаумент»), направляемый на финансирование приоритетных социальных задач по созданию равных информационных возможностей граждан в ЮФО.

В настоящее время проекты электронного правительства реализуются в рамках целевых программ в регионах ЮФО:

- **Кабардино-Балкарская Республика** – Республиканская целевая программа «Создание автоматизированной системы ведения государственного земельного кадастра и государственного учета объектов недвижимости (2002 – 2007 годы)»;

- **Республика Адыгея** – Республиканская программа информатизации в Республике Адыгея на 2001-2011 годы;

- **Республика Северная Осетия (Алания)** – Республиканская программа «Развитие инфокоммуникационных ресурсов Республики Северная Осетия-Алания на 2002 – 2010 годы» («Электронная Осетия»);

- **Ставропольский край** – Краевая целевая программа «Совершенствование управления финансово-бюджетным комплексом на основе автоматизации казначейской

системы исполнения бюджета Ставропольского края на 2003 – 2005 годы»; Краевая целевая программа «Информатизация органов исполнительной власти Ставропольского края на 2002 – 2005 годы»; Краевая целевая программа «Основные направления информатизации системы здравоохранения и системы обязательного медицинского страхования Ставропольского края на 2001 – 2003 годы»;

- **Волгоградская область** – завершен первый этап создания комплексной информационной системы «Электронное правительство Волгоградской области» (КИС ЭПВО), создан макет, разработана проектная и нормативная документация проекта, рассчитанного до 2010 года;

- **Астраханская область** – отраслевая целевая программа «Информатизация Астраханской области в 2007 году».

В Волгоградской области выполняются областные целевые программы по реализации основных принципов электронного правительства. В сфере социальной защиты разработаны и внедрены программные комплексы «Автоматизированное рабочее место Льготы» и «Автоматизированное рабочее место Социальная помощь», обеспечивающие создание единой системы персонифицированного учета. На основе этих баз данных в управлении социальной защиты населения формируется областная база данных, что позволяет на основании сводных данных проводить анализ нуждаемости населения в конкретных видах социальной поддержки и учет граждан, обратившихся в органы социальной защиты населения, учет льгот и льготных категорий граждан, учет потребности граждан в социальной поддержке.

За 2005 – 2006 гг. осуществлен переход к предоставлению субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг путем зачисления на персонифицированные социальные счета граждан в муниципальных образованиях области.

В целях обеспечения единого порядка регулирования отношений на территории Волгоградской области при размещении заказов, эффективного использования средств бюджетов и внебюджетных источников финансирования, расширения возможностей для участия физических и юридических лиц в размещении заказов, совершенствования деятельности органов местного самоуправления в сфере размещения заказов и реализации Федерального закона от 21 июля 2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» с 01.01.2006 года введен в эксплуатацию официальный сайт «Государственный заказ Волгоградской области» <http://www.gz-volga.ru/>.

Работы по развитию функционала АИСГЗ ВО ведутся по следующим направлениям:

1) внедрение полнофункционального юридически значимого документооборота между участниками Автоматизированной информационной системы «Государственный заказ Волгоградской области» (АИСГЗ ВО) с использованием электронной цифровой подписи;

2) организация обмена данными между АИСГЗ ВО и другими информационными системами;

3) внедрение системы на муниципальном уровне. Формируются инсталляционные пакеты для муниципальных образований Волгоградской области, регулярно проводится обучение муниципальных заказчиков;

4) внедрение дополнительных модулей в АИСГЗ ВО. В 2006 году в систему дополнительно введены документ «Протокол», формы электронных документов, под-

лежащих публикации в СМИ, разработан регламент ведения «Реестра недобросовестных поставщиков» и размещения его на сайте «Госзаказ Волгоградской области».

Постоянно выполняется консультирование пользователей системы, ведётся мониторинг и поддержка работы системы (настройка серверов, сопровождение сайта, решение сбойных ситуаций).

Продолжаются работы по развитию электронных представительств структурных подразделений Администрации Волгоградской области. В марте 2006 г. состоялась презентация сайта Комитета по печати и информации Администрации Волгоградской области. Этот проект объединил все средства массовой информации области. По адресу <http://www.volganet.ru/inform/> пользователь может ознакомиться с публикациями из любого областного печатного издания. Сайт содержит также справочные сведения по печатным и электронным СМИ региона с указанием почтового и электронного адресов, телефонов руководителей. Дополнительно обслуживаются 3 базы данных с новостями, обзорами национальных проектов и лучшими статьями, выходящими на страницах районных газет Волгоградской области.

Комитетом по здравоохранению Администрации Волгоградской области начата работа по созданию Интернет-портала <http://www.oblzdrav.ru/>. Зарегистрирована площадка, арендован отдельный сервер с пропускной способностью до 2 Мб/с, ведутся работы по информационному наполнению данного ресурса.

Регулярно обновляются отраслевые данные на сайте Комитета по сельскому хозяйству и продовольствию Администрации Волгоградской области: раздел оперативной информации; информация по ценам сельхозтоваропроизводителей, потребительские и рыночные цены на сельхозпродукцию; аналитические обзоры рынков зерновых, масличных культур, плодоовощной продукции, мяса и мясопродуктов, молочной продукции, новости.

На сайте Комитета экономики Администрации Волгоградской области регулярно обновляются данные по мониторингу социально-экономического развития Волгоградской области, обновляются программный комплекс ведомственного реестра, информация о проводимых конкурсах на размещение заказов для государственных нужд области, о направлениях экономической политики, проводимой Администрацией Волгоградской области.

В целях развития Сети управления передачи данных (далее СУиПД) проведено подключение территориальных органов Комитета бюджетно-финансовой политики и казначейства Администрации Волгоградской области к сети СУиПД через узлы в муниципальных образованиях региона.

В феврале 2007 года Главой Администрации Волгоградской области утверждена Концепция информатизации (2007 – 2010 гг.), одним из этапов реализации которой является создание в регионе электронного правительства. К 2010 году планируется полностью завершить внедрение основных подсистем. Структура осуществляемого проекта приведена на рис. 3.

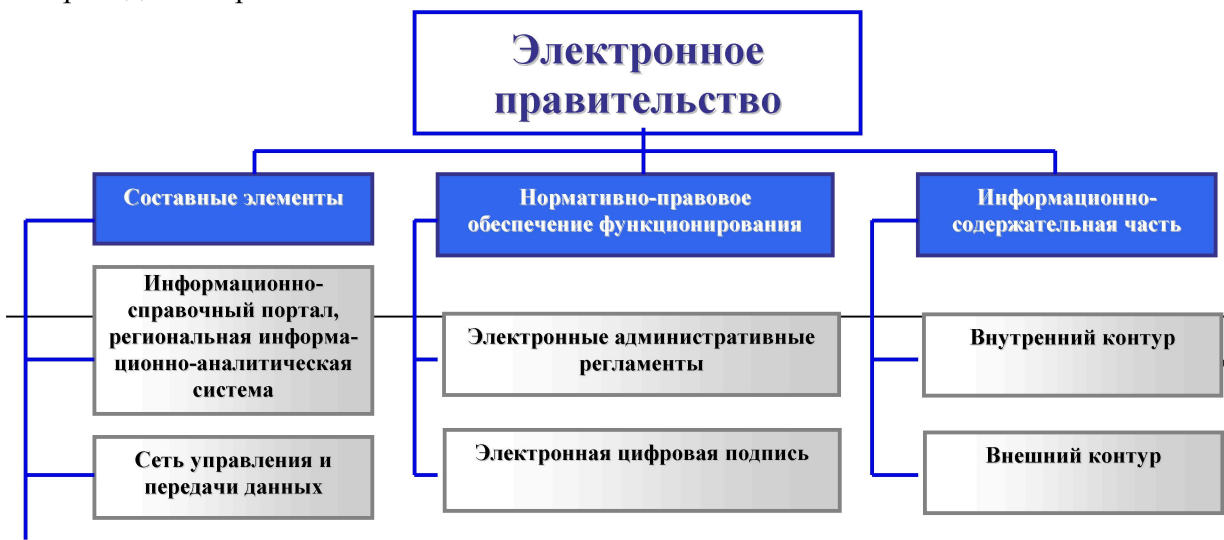


Рис. 3. Структура проекта «Электронное правительство», реализуемого в Волгоградской области

В соответствии с Концепцией информатизации разработана проектная документация для создания Корпоративной информационной системы (КИС) «Электронное правительство Волгоградской области». Проведено обследование всех структурных подразделений Администрации Волгоградской области и определены этапы и пилотные зоны внедрения подсистем «электронного правительства Волгоградской области»:

- Отдел писем и приема граждан аппарата Главы администрации Волгоградской области;
- Отдел записи актов гражданского состояния аппарата Главы администрации Волгоградской области;
- Управление службы занятости населения Администрации Волгоградской области;
- Управление социальной защиты населения Администрации Волгоградской области.

Единый информационно-справочный портал органов исполнительной власти Волгоградской области, создание которого начато в 2008 году, будет состоять из тематических разделов, основывающихся на главных направлениях деятельности органов исполнительной власти Волгоградской области, сгруппированных по отраслевому признаку и ведомственной принадлежности.

Единая информационно-аналитическая система органов государственной власти Волгоградской области будет обеспечивать возможность мониторинга, анализа и прогнозирования всех уровней социально-экономического развития Волгоградской области, моделирование путей повышения эффективности государственного управления. Кроме того, подсистема обеспечит доступ населения, хозяйствующих субъектов и органов государственной власти к информации о текущем состоянии социально-экономического развития Волгоградской области.

Несмотря на положительные результаты, достигнутые регионами ЮФО, дальнейшее развитие данного направления сдерживается рядом проблем, среди которых необходимо отметить следующие:

- **отсутствие нормативной базы, регламентирующей электронный документооборот и транзакции в Интернете.** Созданию интерактивных площадок для обращений граждан в государственные органы препятствуют на сегодняшний день непроработанность вопроса о статусе электронного письма, поскольку в Интернете оно, как правило, анонимно. Принятие закона об электронной цифровой подписи позволило

снять ряд проблем в этой области, однако недоработанность этого правового акта не позволяет широко организовать такое взаимодействие;

- **неравный доступ к получению информации**, прежде всего из-за неразвитости инфраструктуры и высокой стоимости ИКТ-услуг в муниципальных образованиях, недостаточный уровень конкуренции по предоставлению услуг по доступу к Интернету и использованию ИКТ. Решением в этом направлении могло бы стать создание большого количества пунктов общественного доступа к информационным ресурсам региона, которые могли бы быть созданы на базе библиотек, общественных приемных органов, общеобразовательных школ, пунктов связи, почты и телеграфа, особенно для сельских районов;

- **неготовность граждан**, отсутствие соответствующей компетенции, необеспеченность ИКТ-специалистами на муниципальном уровне; отсутствие мероприятий по обучению населения базовым навыкам использования ИКТ. Электронное правительство сегодня может стать важным фактором для обеспечения свободного и равного доступа граждан к информационным ресурсам региона. В развитых странах вопрос информационного неравенства – это уже не только материальная проблема, но и социальная. В настоящий момент реальной становится ситуация, когда человек имеет физическую и материальную возможность пользоваться Интернетом, но не делает этого из-за того, что не умеет или не понимает, что это ему даст. Многим для того, чтобы начать пользоваться компьютером и Интернетом, необходимо преодолевать себя, приобретать новые знания и навыки, по-новому выстраивать логику общения, получения и обработки информации. Поэтому необходима пропаганда концепции «электронного правительства» и презентация новейших технологий в области государственных Интернет-услуг;

- **недостаточное количество интерактивных услуг** (деятельность по предоставлению электронных информационных ресурсов пользователям по их запросам или по соглашению сторон, требующая взаимного обмена информацией), отсутствие транзакционных услуг (полное осуществление услуги через Интернет, требующее взаимного обмена информацией, проведения платежей или иных действий с применением электронной цифровой подписи), оказываемых государственными организациями населению и предприятиям.

Таким образом, успешное электронное правительство позволяет трансформировать внутренние и внешние отношения госорганизаций на основе использования возможностей Интернета, информационно-телекоммуникационных технологий с целью оптимизации предоставляемых услуг, повышения уровня участия общества в вопросах государственного управления и совершенствования внутренних процессов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Чугунов А.В. «Электронное государство»: сравнительный анализ американского, европейского и российского подходов // IV Всероссийский конгресс политологов. Демократия, безопасность, эффективное управление: новые вызовы политической науке: Тезисы докладов. – М.: Российская ассоциация политической науки, 2006. С. 254-255.
2. Кристальный Б.В., Травкин Ю.В. Электронное правительство. Опыт США / Под ред. В.И. Дрожжинова. М.: Эко-Трендз, 2003.
3. Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States. United Nations Division for public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, May 2002. P. 74.
4. Смит Б. Общество, основанное на знании: политика Европейского Союза. // Информационное общество. 2002. №4. С. 18-21.
5. Clift Steven Net. E-Government and Democracy – NY, 2006. – Режим доступа: <http://www.publicus.net/e-government/>.
6. Штрик А., Дрожжинов В. Электронные правительства и электронная демократия // Информкурьер-связь. 2006. №8. С. 45-67.