

Warning: Creating default object from empty value in /var/www/vhosts/v-22639.webspace/www/lincompany.kz/plugins/system/modulesanywhere/helper.php

on line

80

Warning: Creating default object from empty value in /var/www/vhosts/v-22639.webspace/www/lincompany.kz/plugins/system/articlesanywhere/helper.php

on line

101

20.09.2012



Информационное общество в Казахстане находится на стадии активного развития, поэтому тема электронного правительства продолжает оставаться одной из самых актуальных и обсуждаемых. Корреспондент «ДК» беседует с председателем правления АО «Национальные информационные технологии» Русланом Енсебаевым.

Серик БАЙТАНАЕВ

- По вашему мнению, электронное правительство, электронные услуги – это точно не миф, это тот тренд, по которому надо двигаться?

- Электронное правительство – это не миф. И в большинстве стран мира это уже давно

реальная схема работы властных структур. В Казахстане электронное правительство начало развиваться в 2003 году, с того момента прошло уже практически 10 лет. При этом активно пользоваться порталом e-gov граждане начали лишь 2-3 года назад. Первые примерно 6 лет велась работа по созданию инфраструктуры e-правительства. Возможно, тогда многие действительно думали, что это нововведение скорее миф, чем реальность: люди, как конечные получатели услуг e-правительства, еще не могли видеть реальных результатов и практической пользы. Между тем тогда велась очень важная работа по созданию государственных баз данных, внедрялись компоненты системы, которые и стали основой для функционирования портала. Подчеркну, что такой системный подход к созданию электронного правительства является на сегодняшний день огромным плюсом. Мы намеренно не запускали в действие какие-либо услуги, не имея инфраструктуры. Сейчас, когда организм e-gov уже создан, мы одну за другой подключаем его функции – это электронные услуги. Стоит отметить, что ряд стран, стартовавших вместе с нами, упустили этап создания инфраструктуры. И только сейчас, спустя десятилетие, пришло понимание важности создания базы, потому некоторые государства вынуждены фактически начинать все заново. А это большие инвестиции и колоссальный объем работ. В этом смысле казахстанский подход к созданию e-gov оказался, безусловно, выигрышным.

С 2009 года услуги казахстанского электронного правительства вышли в массы. И на сегодняшний день некоторые из государственных услуг оказываются только в e-формате. Например, выдача справок по правам и обременениям на недвижимость с мая 2010 года осуществляется только в электронном виде через www.egov.kz, а также в центрах обслуживания населения. В ЦОНах, отмечу, используется информационная система электронного правительства. Какие выгоды это дает? Раньше по регламенту на выдачу справки о правах на недвижимое имущество требовалось 3 дня. А ведь, как правило, людям она нужна, как говорится, здесь и сейчас, чтобы продать или купить квартиру, получить кредит. Но приходилось ждать. Сегодня этот документ можно получить за 30 минут. По факту эта услуга оказывается в считанные минуты, иногда – секунды. Не нужно никуда идти, вы получаете эту справку со своего компьютера, сидя у себя дома или в офисе. Просто распечатываете документ и предъявляете его по месту требования. Процедура упростилась, время и деньги сэкономлены. Это только один пример, а таких услуг уже очень много. Особенно популярными электронными услугами сегодня являются: выдача адресной справки, справки о наличии налоговой задолженности, справки о пенсионных отчислениях, и других услугах, связанных с недвижимостью, с актами гражданского состояния.

E-правительство – это механизм, который значительно облегчает жизнь граждан, упрощает процесс взаимодействия с государством. Известный политик, бывший канцлер Германии Герхард Шредер как-то произнес такую фразу: «Бегать должны данные, а не люди!». Думаю, он совершенно прав. «Электронное правительство» – это необходимость, за ним будущее.

- Можете ли вы тезисно представить перечень того, что уже реализовано в части электронного правительства и что пока, по вашему мнению, не получается .

- Существуют стандартные методы определения уровня развития электронного правительства, разработанные Организацией Объединенных Наций. Внедрение е-правительства условно можно разделить на 4 этапа.

Первый этап – информационный, на этом этапе мы в 2006 году запустили портал е-правительства. Это, кстати, случилось 12 апреля – в День космонавтики. На тот момент на портале была размещена вся информация об услугах, регламентах, адреса и часы работы государственных органов. Раньше этого не было: люди, как правило, не знали, в какой госорган идти за какой-либо услугой и какие документы нужно предоставить.

Второй этап – интерактивный. Он предполагает, что заявитель уже может идентифицировать себя и от своего имени направлять запросы либо какие-то предложения в госорганы и получать электронные справки.

Третий этап – транзакционный, он начался в 2010 году. Тогда появилась возможность производить различные платежи через портал: оплачивать налоги, штрафы за нарушения ПДД, пошлины и так далее. Сейчас, несмотря на то, что данные сервисы не пользуются огромным спросом, показатели все же постоянно растут. Думаю, за этим будущее.

Четвертый этап, на пороге которого мы сейчас находимся, называется интеграционным, или трансформационным. На этом этапе разные услуги, относящиеся к определенной жизненной ситуации, объединяются в одну комплексную. Возьмем, к примеру, такое событие, как рождение ребенка. В этот момент родителям нужно успеть получить свидетельство о рождении, пособие и даже встать в очередь на место в детский сад. Для этого приходится обойти немало инстанций, где люди, как правило, сталкиваются с множеством негативных моментов: очереди, проявления коррупции, трата времени и сил. А интеграция услуг предполагает следующее: родитель заходит на портал, заполняет одно заявление, а возможно, и вовсе не вводит никакой дополнительной информации, так как все запросы автоматически проходят по другим системам, как

только в систему Минздрава поступает информация о рождении ребенка. И таким образом малыша регистрируют в загсе, начисляют пособие и прочее. То есть пользователю для этого будет достаточно нажать пару кнопок на компьютере.

К этому мы сейчас стремимся. Кстати, именно описанная мною сейчас комплексная услуга «Рождение ребенка» уже работает в пилотном режиме в городе Астане и Шортандинском районе Акмолинской области. Скоро «пилот» завершится, некоторые моменты – доработаны, и затем услуга будет внедрена на всей территории Казахстана. Точно так же мы будем сводить к единой комплексной услуге регистрацию бизнеса, регистрацию по месту жительства, а также другие услуги и многое другое. Был определен перечень таких услуг, Глава государства дал поручение до конца следующего года 100% социально значимых услуг автоматизировать, и сейчас мы активно работаем в этом направлении.

Такие кардинальные изменения в системе предоставления услуг гражданам были встречены с сопротивлением со стороны некоторых госорганов, не привыкших к оперативной работе. Возможно, прозрачность и быстрота электронного пути затронула интересы отдельных органов, а иногда и чиновников. К счастью, развитие электронного правительства поддерживается на самом высоком уровне. Создана рабочая группа во главе с заместителем премьер-министра Ерболом Турмахановичем Орынбаевым. Проводится большая работа совместно со странами-лидерами в области развития е-правительства, в частности с Сингапуром. Мы учитываем международный опыт и активно сотрудничаем с ведущими экспертами в этой области.

- Можете ли вы озвучить предложения по улучшению качества услуг, уже предоставляемых электронным правительством ?

- Как я уже говорил, сейчас начинается реализация интеграционного этапа развития е-правительства, когда исключается необходимость сбора справок даже в электронном виде. Для себя мы определили такое понятие, как **индекс бюрократизации** – это соотношение количества документов, предъявляемых в госорган, к тому единственному, который человек получает. Например, в 2010 году в среднем для получения одной справки требовалось собрать около 10 различных бумаг. Наша задача довести это соотношение до «один к одному». Вы просто вводите свой ИИН, а система собирает необходимые данные и выдает нужную справку. Это и есть главный показатель улучшения качества оказания электронных государственных услуг.

- Каковы механизмы и современные технологии построения электронного правительства?

- Сейчас большой упор мы делаем на создание мобильных сервисов. Не секрет, что сегодня все больше людей активно используют именно мобильные устройства. Лично я, к примеру, тоже предпочитаю выходить в интернет через планшет либо смартфон. Это становится общим трендом. В этом году мы запускаем специальное приложение для платформ iOS и Android, с помощью которого будет доступна большая часть услуг e-gov. Функционально это намного удобнее. В отличие от веб-портала мобильное приложение имеет возможность автоматически уведомлять пользователя о каких-либо обновлениях, о поступлении новой информации в личный кабинет на портале либо напомнить о необходимости оплатить налог или штраф. И оплату можно произвести тут же с помощью пластиковой платежной карты. В этом и заключается огромное удобство мобильных технологий.

- Расскажите об основных приоритетах перехода к электронному правительству, инструментах взаимодействия исполнительных органов власти с гражданами.

- Ответом на этот вопрос, по сути, может стать обобщение того, что я сказал ранее. То есть важнейшим на сегодня для нас является полноценный переход на интеграционный этап развития электронного правительства и одновременный перевод в e-формат всех социально значимых услуг. Это задача первоочередная. При этом мы не можем забывать об использовании наработок стран-лидеров в этой сфере, внедрять новшества и придерживаться системного подхода во всем этом.

Взаимодействие органов власти с гражданами тоже является одним из приоритетов, и здесь мы добились значительного успеха. В системе оценки электронного правительства, разработанной ООН, существует такой показатель, как индекс e-участия. Он подразумевает под собой общение и ведение двустороннего диалога между госорганами и гражданами через электронные средства: блоги, социальные сети, онлайн-конференции. Так вот, по оценке экспертов, в этом году Казахстан занял 2-е место в мире по данному показателю наряду с Сингапуром. В составе казахстанской делегации этим летом я присутствовал в Нью-Йорке, где нашей стране была вручена соответствующая награда. И все же, несмотря на такие успехи, мы продолжаем работать в данном направлении, чтобы закрепить и улучшить результат.

- Что можно сказать о системе обучения «электронный гражданин», о мерах правительства по обучению населения различных возрастных групп компьютерной грамотности?

- Нет такого понятия, как система обучения «электронный гражданин». Есть комплекс мероприятий по популяризации электронного правительства, в том числе и по обучению. Одним из таких инструментов является проведение обучающих семинаров. На сегодняшний день семинары проводятся в 68 населенных пунктах, всего же до конца года семинары будут проводиться в 80 городах и районных центрах. Для того чтобы записаться на семинар, нужно позвонить в call-центр электронного правительства по номеру 1414, и операторы запишут вас на ближайший семинар в вашем городе.

Также мы работаем через центры обслуживания населения. Операторы должны не просто выдать справку, а помочь и разъяснить, как получить, к примеру, электронную цифровую подпись (ЭЦП). В ЦОНах работают «уголки электронного правительства» и там же проводится обучение работе с порталом. Все люди, находящиеся в зале, могут послушать о е-правительстве и узнать, как им пользоваться.

Есть и интерактивные обучающие ролики, которые доступны непосредственно на самом портале. Иными словами, возможностей научиться работать с порталом электронного правительства множество, было бы желание.

- Подразумевает ли электронное правительство защиту персональных данных?

- Защищать нужно все компоненты информационных систем. Есть транспортный уровень каналов связи и сетей передачи данных, есть публичная сеть – Интернет, где все открыто и находится в общем доступе. Между тем сами системы, которые обрабатывают и хранят данные, находятся в закрытой сети. Для систем госорганов, которые являются частью электронного правительства, создана единая транспортная среда. Это отдельная защищенная высокоскоростная, где используются технологии шифрования. Кроме того, каждая система при сдаче в эксплуатацию проходит специальную государственную аттестацию на выполнение требований по безопасности. Проверка проходит на всех возможных уровнях от всех видов атак. Тут надо отметить, что аттестация – это проверка в комплексе: на уровне баз данных, операционных систем, прикладного и системного программного обеспечения, серверных ресурсов и систем хранения данных. Это и есть разные компоненты информационной системы.

Касательно безопасности для пользователей электронного правительства, само собой, огромное внимание уделяется вопросу авторства запросов в госорганы. Заявитель должен быть уверен, что никто не сможет получить услугу от его имени. Для этого существует электронная цифровая подпись, которая является аналогом подписи собственноручной. И в электронном правительстве она подтверждает, что это именно вы запросили справку о себе.

Кстати, говоря об ЭЦП, сейчас внедрен и более безопасный способ хранения подписи – ее можно записать на чип удостоверения личности. Диск или флеш-накопитель может легко потеряться, да и не всегда будешь носить ЭЦП, записанную на диске, с собой. А записав ее на свой документ, вы всегда имеете при себе ЭЦП, в любой момент можете ею воспользоваться. Даже в случае утери использовать вашу цифровую подпись никто не сможет, так как по аналогии с банковскими картами здесь устанавливается пин-код. Поэтому всем рекомендую получить ЭЦП, записать его на свое удостоверение и лично убедиться в удобстве пользования порталом e-gov. Научитесь экономить время. Согласитесь, лучше потратить его на более приятные заботы и увлечения. Жизнь сегодня стремительна, надо многое успеть сделать. Так пусть же главное, что вы будете успевать, это проявление внимания к родным и близким. Остальное – за www.e-gov.kz.

<http://dknews.kz/pravitelstvo-novogo-veka.htm>