

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра социальных технологий**

**РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РЕГИОНЕ НА
ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЙ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ (НА
ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация)
студента заочной формы обучения направления подготовки
34.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерской программы «Управление проектами»
3 курса группы 05001566
Шахназарян Нины Вардановны**

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
доцент М.Н. Реутова

Рецензент
кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента и
маркетинга НИУ «БелГУ»
О.А. Герасименко

БЕЛГОРОД 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА	12
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМА- ЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	35
РАЗДЕЛ III. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РЕГИОНЕ.....	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	78
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	82
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	91

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Действующий Указ Президента Российской Федерации «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы», призванный сформировать в стране общество знаний, в ряде задач по достижению цели определяет защиту таких интересов населения, как, например, развитие свободного, устойчивого и безопасного взаимодействия граждан и организаций, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления; повышение эффективности государственного управления, развитие экономики и социальной сферы; формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений¹.

В век активно развивающихся информационно-коммуникационных технологий государство стремится создать организованное и скоординированное общество с помощью различных систем управления, инновационных идей и технологий, которые оптимизируют деятельность по предоставлению государственных услуг, при этом сохраняя за собой право главенствующего влиятельного и контролирующего аппарата.

Возможность пользоваться сетью Интернет, многообразие сайтов, порталов, наличие у пользователей мобильных устройств и смартфонов ускоряют явление обмена информацией в виртуальном пространстве. В связи с этим многие привычные нам материальные, вещественные и осязаемые предметы стали частью цифрового пространства. Аналогично и со сферой предоставления государственных услуг: от энерго- и время- затратных и трудоемких процессов общество пришло к эпохе такого управления, когда запрос на получение информации или оказание услуги обрабатывается в один клик за считанные секунды. Так, синергируя опыт по созданию

¹ О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы: Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

широкомасштабных баз данных и достижения научные и технические, органы государственного управления внедрили «Электронное правительство» – не просто понятие, но и комплекс инноваций, предназначенных обеспечить оперативное и эффективное взаимодействие населения с органами власти в части информирования и предоставления государственных услуг.

Ввиду того, что вышеназванный термин и само явление оказания услуг в электронной форме не так давно получили развитие, нормативно-правовая база по данной теме недостаточно проработана. Кроме того, после внедрения проекта электронного правительства на территории РФ фактические результаты от работы системы оказались не столь утешительными, по некоторым параметрам отклоняясь от ожидаемых показателей. Анализ теоретических работ по вопросу создания электронного правительства и применения данной концепции свидетельствует о том, что данная тема еще не полностью изучена и требует дополнительного внимания. Это и обуславливает актуальность диссертационного исследования.

Степень разработанности темы диссертационного исследования.

Развитие инфраструктуры информационного общества и электронного правительства стало актуальной темой в течение последних нескольких лет. В связи с непродолжительным периодом развития фундаментальных теоретико-методологических трудов о внедрении информационных технологий в повседневную жизнь и функционировании электронного правительства недостаточно. В большинстве случаев информация по данной проблематике отражается в периодической литературе. Проблеме формирования и проектирования электронного правительства посвящены публикации теоретиков А.Н. Богатко, И.С. Гутри, А.С. Дятлов, Е.С. Ерофеева, Ю.Г. Жумаева, Г.Р. Ивановой, Ю.В. Ирхина, А.В. Клименко, О.С. Рудаковой, Д. Хомоса, О. Шевчука¹.

¹ Богатко А.Н. Компьютерные технологии в политике. М., 2012; Гутри И.С. Технологии информационного общества: Основные стратегии формирования электронного

Практические подходы к оценке эффективности реализации проектов электронного правительства рассматриваются в трудах Ю.В. Акаткина, В.И. Дрожжинова, С.А. Кирсанова, В.А. Конявского, А.Н. Кулика и др.¹

Отдельные вопросы электронного управления в части документооборота и архивации освещены в трудах М.П. Бобылевой, М.С. Вершинина, И.В. Матяша, Е.В. Франгуловой².

Среди ведущих отечественных и зарубежных авторов, изучивших технологии электронного управления, следует назвать С.В. Бондаренко, Е.З. Зиндер, О.А. Степанова, А.А. Тедеева, Л.К. Терещенко, Н.Н. Федосееву, М.А. Чайковского и др.³

правительства. СПб., 2013; Дятлов С.А. Электронное правительство: понятие, структура, функции. СПб., 2013; Ерофеев Е.С. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину. М., 2011; Жумаев Ю.Г. Электронное правительство – максимальная эффективность управления государством // Правовые вопросы связи. 2011. № 1; Иванова Г.Р. Электронные правительства: Потенциал и практическое использование. М., 2014; Ирхин Ю.В. Электронное правительство и социум: попытка системного сравнительного анализ. СПб., 2015; Клименко А.В. Теория и практика государственного управления : Состояние и механизмы модернизации российского государственного управления. М., 2014; Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. М., 2012. № 2; Хомос Д. Стратегии электронного бизнеса для государства. М., 2014; Шевчук О. Электронное правительство // Знание. 2015. № 7.

¹ Акаткин Ю.В., Дрожжинов В.И., Конявский В.А. Электронное правительство как система систем: новый сценарий. М., 2011; Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2008. № 4; Кулик А.Н. «Электронное государство» как вызов для отечественной политической науки. М., 2010.

² Бобылева М.П. Эффективный документооборот: от традиционного к электронному. Вопросы теории и практики. М., 2016; Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном общества: перспективные направления исследования: дис. ... канд. филос. наук. СПб.; Матяш И.В. Концепция системной эффективности в управлении развитием бизнес проекта // Современное управление. 2016. № 1; Франгулова Е.В. Сущность концепции «электронное правительство» и мировой опыт ее реализации // Управление, вычислительная техника и информатика. 2010. № 1.

³ Бондаренко С.В. «Электронное государство» как социотехническая система. Ростов н/Д., 2011; Зиндер Е.З. Электронное правительство: рекомендации по внедрению в Российской Федерации. М., 2014; Степанов О.А. Проблема обеспечения общественной безопасности в условиях создания электронного государства // Государство и право. 2006. № 1; Тедеев А.А. Ценностные ориентиры государственной инновационной политики в сфере обеспечения устойчивого развития электронного бизнеса в России // Финансы и кредит. 2015. № 14; Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Российское право. 2013. № 10; Федосеева Н.Н., Чайковская М.А. Понятие и сущность концепции электронного государства // Российская юстиция. 2011. № 11.

Анализ степени научной разработанности исследуемой тематики позволяет сделать вывод о наличии многих трудов, связанных с вопросами внедрения системы электронного правительства и технологии отдельных ее компонентов. Однако примечательно то, что вопросы проектирования электронного правительства недостаточно изучены.

В качестве **проблемы исследования** выступает противоречие между необходимостью дальнейшего развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства и недостаточной эффективностью технологий проектного управления данной инфраструктурой на региональном уровне.

В качестве основной **гипотезы данного исследования** выступает предположение о том, что недостаточно эффективное проектирование электронного правительства в Белгородской области обусловлено, прежде всего, несовершенством технологий реализации данной концепции, а также недостаточно активным внедрением инновационных технологий для совершенствования инфраструктуры информационного общества в Белгородской области.

Объектом исследования выступает инфраструктура информационного общества и электронного правительства в современном государстве.

Предмет исследования – проектное управление развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области.

Цель исследования – разработать рекомендации по совершенствованию проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

1) изучить теоретические основы проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства;

2) проанализировать практику проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области;

3) обосновать направления совершенствования проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области.

Теоретико-методологической основой исследования являются системный, структурный, функциональный, исторический подходы к исследованию технологий проектирования электронного правительства. Работа опирается на разработки отечественных ученых по исследуемой тематике: С.В. Дремина, Е.Г. Иншаковой, Е.С. Някиной, И.А. Хасаншина¹.

При проведении исследования и написании магистерской диссертации использовались общенаучные методы: сравнение, анализ, синтез, структуризация, обобщение. Также в работе нашли применение такие методы эмпирического исследования, как анализ нормативно-правовых актов, документов, статистических данных, опрос.

Эмпирическую базу исследования составляют:

– нормативно-правовые акты, регламентирующие основные направления развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, вопросы организации проектной деятельности на федеральном и региональном уровне²;

¹ Дремин С.В., Хамидулин В.С. Опыт Сингапура по внедрению проектного управления в деятельность государственных учреждений. Владивосток, 2016; Иншакова Е.Г. «Электронное правительство» в публичном управлении: административно-правовые проблемы организации и функционирования : дис. ... канд. юрид. наук. Воронеж, 2015; Някина Е.С. Анализ моделей электронного правительства // Государственное управление. Электронный вестник. 2013; Хасаншин И.А. Проблематика электронного правительства в работах отечественных и зарубежных авторов // Российское предпринимательство. 2011. № 10.

² О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы : Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об

- статистические данные о результатах проектного управления развитием рассматриваемой в работе инфраструктуры;
- отчеты Администрации Губернатора Белгородской области о реализации государственных программ области¹;
- результаты авторского социологического исследования, проведенного в сентябре-октябре 2017 года (N=100).

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что предложены направления совершенствования проектирования электронного правительства в Белгородской области, а также проект «Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии», в основе которого лежит технология, не представленная в проектной деятельности органов регионального управления, реализация которого позволит привнести ряд новых элементов в функционирование электронного правительства области и повысить эффективность информационного взаимодействия между региональными органами власти и населением.

организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 октября 2016 г. № 1050 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 518-пп, (с изменениями от 27 сентября 2017 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область»; Об утверждении плана мероприятий по развитию информационного общества и механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Белгородской области на 2015 год : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 19 февраля 2015 г. № 83-р // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область»; Об утверждении Положения об управлении проектами в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области : Постановление Правительства Белгородской области от 31 мая 2010 г. № 202-пп, (ред. от 12 октября 2015 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область»; Об утверждении регламента администрирования проектов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 22 ноября 2012 г. № 794-р (ред. от 27 апреля 2015 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

¹ Реализация государственных программ Белгородской области. URL: https://www.belregion.ru/documents/region_programms.php (дата обращения 21.01.2018).

Положения, выносимые на защиту.

1. Развитие инфраструктуры информационного общества и электронного правительства является общемировой тенденцией, определяющей уровень развития любого национального государства в глобальном мире. Внедрение электронного правительства требует совместных усилий как государственного аппарата, так и общественных организаций, бизнес-структур, простых граждан. Современное информационное общество ждет от правительства простого, комфортного, быстрого и эффективного взаимодействия с гражданами, чего можно достигнуть при автоматизации управленческих процессов в масштабах отдельного региона и всей страны с целью существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

2. Развитие технологий проектного управления в сочетании с переходом на электронный формат оказания государственных услуг в Белгородской области позволило построить новый клиентоориентированный тип отношений между властью и гражданами и совершить большой скачок в информатизации. Инфраструктура информационного общества и электронного правительства в регионе активно развивается. Вместе с тем для более продуктивного использования интернет-технологий в государственном управлении и увеличения численности граждан – активных пользователей сервисов электронного правительства, необходимы дополнительные технико-технологические разработки, которые оптимизировали бы процессы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. В Белгородской области успешно развиваются механизмы проектного управления в практике деятельности органов власти, но положительные тенденции сопровождаются рядом проблем. Для повышения эффективности функционирования электронного правительства предложен ряд направлений, в частности создание на сайте Губернатора и Правительства Белгородской области <https://www.belregion.ru/> отдельной

вкладки «Электронное правительство»; создание нового структурного подразделения (Управление информационной инфраструктуры); повышение квалификации и компетентности кадров, занятых в сфере информатизации; реализация проекта «Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии». Предложенный проект позволит решить вопросы по модернизации системы электронного правительства, ускорить информационные процессы в рассматриваемой инфраструктуре. Новейшая разработка ввиду своих свойств и ключевого принципа прозрачности позволит гражданам с большим доверием относиться к процессу информатизации, что даст позитивный эффект для развития всей инфраструктуры информационного общества.

Практическая значимость заключается в том, что предложенные в рамках диссертационного исследования направления разрешения проблем развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, а также проект, направленный на совершенствование технологий проектного управления развитием рассматриваемой инфраструктуры в Белгородской области, могут быть использованы региональными органами власти для повышения уровня информатизации общества и эффективности функционирования электронного правительства, а также органами государственной власти других субъектов Российской Федерации для достижения аналогичных целей.

Апробация исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования представлены автором в научных публикациях: «Проектное управление развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства» (г. Томск, 2018); «Блокчейн для оптимизации информационных процессов электронного правительства» (г. Томск, 2018)¹.

¹ Шахназарян Н.В. Проектное управление развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства // Современная наука и ее развитие. Научно-практический электронный журнал «Аллея Науки». 2018. № 2 (18); Шахназарян Н.В. Блокчейн для оптимизации информационных процессов электронного правительства //

Структура магистерской диссертации. Магистерская диссертация состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложений.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Мировое сообщество с самого начала третьего тысячелетия поразило колоссальными преобразованиями, буквально, во всех сферах человеческого общества. В медицине, культуре, в науке и образовании, в коммуникационной среде наблюдаются тектонические сдвиги, которые подводят нас к глобальной информатизации общества. Это ни что иное как ментальный прогресс, апогеем которого становится знание – уникальная форма информации. Последнее является высшим продуктом и информационного общества – новой парадигмы цивилизации.

Понятия «информация», «информационное общество» трактуются весьма разнообразно, в зависимости от области применения терминов. Философия информации определяет ее как суть, содержание вещей. Общепринятое, наиболее распространенное понимание информации – утверждение о том, что это сведения независимо от формы их представления.

Процесс создания, хранения, переработки и реализации информации породил информационное общество. Отличительными чертами этого общества являются его масштабность, принципиально более широкое применение научных знаний и высокоэффективных технологий, а также формирование пространства, обеспечивающего эффективное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах.

Первое употребление термина «информационное общество» приписывается Ю. Хаяши, профессору Токийского технологического института. Так, в 1969 году японскому правительству были представлены отчёты «Японское информационное общество: темы и подходы» и «Контур

политики содействия информатизации японского общества», а в 1971 году – «План информационного общества»¹.

С 1992 года термин нашел применение и в странах Запада. Так, понятие «национальная глобальная информационная инфраструктура» вошло в широкий научный оборот в США после организованной конференции Национального научного фонда и знаменитого доклада Б. Клинтона и А. Гора. Понятие «информационное общество» нашло отражение в трудах Экспертной группы Европейской комиссии по программам информационного общества, руководителем которой был Мартин Бангеманн, один из наиболее уважаемых в Европе экспертов по вопросам информационного общества; определения «информационные магистрали и «супермагистрали» встречаются в американских, канадских и британских публикациях².

Сегодня термин «информационное общество» прочно вошел в научный оборот, причём не только среди специалистов в области информации, но и в лексиконе экономистов, преподавателей и ученых, политических деятелей. В большинстве случаев понятие ассоциируется с информатизацией – развитием информационных технологий и средств телекоммуникации, позволяющих на базе гражданского общества осуществить беспрецедентный скачок в эволюции.

Понятие «электронное правительство» появилось в результате перевода с английского термина «Electronic Government», или «E-Government». Оно подразумевает применение правительственными структурами современных информационных разработок для непосредственного оказания государственных услуг пользователям, в

¹ Баймуратова У.С. Электронный инструментарий переводчика. Оренбург, 2013. С. 54.

² Богомолов И.А., Катаргин Н.В., Костюнин В.И. От индустриального к информационному обществу. М., 2010. С. 11.

качестве которых могут выступать граждане, организации и органы власти, а также информирования, предоставления сведений из реестров¹.

При отождествлении понятий «e-government» и «электронное правительство» как русского эквивалента первого не в полной мере передается суть этого явления в информационном обществе. Целесообразнее было бы применение в этом случае термина «электронное государство». Справедливо будет заключить, что «e-government» имеет значение «электронного государственного управления» и подразумевает применение ИКТ во всех ветвях власти: исполнительной, законодательной и судебной.

Институт IBM трактует электронное правительство как «соединение административных процессов и технологических решений в определенной среде, заставляющей правительственные организации продвигать стратегии, ориентированные на граждан, при одновременном повышении эффективности своей деятельности и открытости информации».

В 70-е годы прошлого столетия многие страны мира озадачились вопросом организации такой системы государственного управления, которая решила бы ряд проблем, в том числе:

- 1) рост совокупной занятости и расходов на заработную плату в государственном секторе;
- 2) неэффективность денежных стимулов, недостаточная мотивация труда госслужащих;
- 3) отсутствие доверительных отношений между гражданами и представителями власти,
- 4) коррупция;
- 5) неприспособленность госаппарата к быстрой реакции на изменения приоритетов в обществе;
- 6) операционная неэффективность госаппарата и низкое качество государственных услуг;

¹ Основные подходы к определению электронного правительства. Научная электронная библиотека. URL: <https://monographies.ru/ru/book/section?id=8417> (дата обращения: 17.12.2017).

7) необходимость повышения квалификации персонала в регионах с ограниченными человеческими ресурсами. Выходом из создавшейся ситуации, сводимой к падению доверия общества к институтам власти, с одной стороны, и требованию повышения эффективности работы государственного аппарата со стороны граждан – с другой, стало развертывание правительствами мировых держав с 1980-х гг. крупномасштабного процесса реформирования аппарата управления.

При создании новой системы управления государством акцент был сделан на таких основополагающих моментах как создание демократических условий, прозрачность и открытость.

К предпосылкам формирования инфраструктуры информационного общества и электронного правительства относятся следующие.

Экономические предпосылки. Прежде всего, они заключаются в росте спроса населения на услуги государственного сектора и возникновении проблем при повышении требований к оперативности и качеству их решения, а также ограниченности финансовых и трудовых ресурсов, определяющей невозможность решения управленческих проблем старыми способами.

Социальные предпосылки. Связаны с демократическими преобразованиями, развитием гражданского и информационного общества, неудовлетворенностью населения результатами работы государственных структур и предъявляемыми требованиями к росту их эффективности.

Материально-технологические предпосылки концептуального обоснования и практической реализации электронного правительства сформировались в процессе возникновения, активного развития и распространения информационно-коммуникационных технологий, в том числе Интернет-технологий¹.

Для организации функционирования электронного правительства необходимо создать единую точку доступа – единый интернет-портал, через

¹ Электронное правительство 2020. Системный проект электронного правительства Российской Федерации. М., 2016 (Версия от 12 октября 2016).

который будут предоставляться все услуги. Необходимо, чтобы информационные системы государственных органов могли обмениваться информацией между собой, а вся информация была доступна из единой точки. Поэтому информационные системы должны быть интегрированы между собой. Это должно способствовать более быстрому и эффективному обслуживанию граждан через единое представительство. Такой принцип доказал свою эффективность в Канаде, Сингапуре и Австралии, он лежит в основе концепции «электронного представителя» в Великобритании и ряде стран Европы, где была предложена концепция повышения эффективности работы органов государственного управления на основе внедрения электронного правительства, имеющего черты корпоративной информационной системы национального масштаба. Государство должно ориентироваться на нужды граждан, а не на собственные потребности, и за счет налогоплательщиков оптимально оказывать населению определенные услуги.

Стремительное развитие информационных технологий в 1990-х гг. способствовали поддержанию конкурентной среды компаний и повышению показателей рентабельности. Безусловно, преобразования гражданской и бизнес-среды, связанные с информатизацией, оказали влияние на проводимые реформы и на создающееся электронное управление. Общепринятые принципы концепции нового государственного управления с применением широкого спектра технико-технологических продуктов процесса информатизации подвели общество к развитию электронного правительства. Так, вышеперечисленное в совокупности сформировало инфраструктуру информационного общества и электронного правительства.

Инфраструктура информационного общества включает в себя следующие элементы:

- совокупность информационных центров, подсистем, банков данных и знаний,
- системы связи,

- центры управления,
- аппаратно-программные средства,
- технологии обеспечения сбора, хранения, обработки и передачи информации.

Инфраструктура электронного правительства предполагает наличие таких составных частей как:

1. Государственные информационные системы электронного правительства, включающие:

- единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- головной удостоверяющий центр;
- единая система идентификации и аутентификации;
- единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- система досудебного обжалования;
- единая система нормативной справочной информации;
- государственная электронная почта.

2. Технические составляющие:

- центры обработки данных;
- система информационной безопасности;
- сеть передачи данных органов государственной власти.

Электронное правительство как элемент информационной инфраструктуры ставит перед собой задачу повышения показателей эффективности процесса управления через электронное администрирование (e-Administration), трансформации внутренних коммуникационных процессов в системе государственного управления для создания внутренней информационно-коммуникационной инфраструктуры для объединения информационных ресурсов и информационных потоков различных правительственных структур. Генерирующиеся реестры с данными в немалой степени упрощают поиск информации, а значит, обеспечивают экономию

финансовых, временных, трудовых ресурсов, повышает подлинность и оперативность накапливаемой информации¹.

Продвижение идеи электронного взаимодействия госструктур с населением (e-Citizens), предоставление электронных услуг (e-Services) базируются на основополагающих принципах, защищающих приоритетные политические, экономические и социальные интересы. К ним относятся: уровень информированности граждан о деятельности правительственных структур; обеспечение доступности данных; создание канала для непосредственного участия граждан в деятельности правительства и администрации; непосредственная поддержка демократических процессов – все эти задачи необходимо выполнить при организации деятельности по развитию системы электронного государственного управления.

Электронное правительство сегодня – это один из путей развития демократических принципов в обществе, в связи с чем нередко в теории и практике фигурирует термин «электронная демократия». Он предполагает «добровольное перераспределение властных полномочий и ряда управленческих функций в пользу общества»².

«Электронная демократия» опирается на принцип доступности всех субъектов общества к необходимым сведениям и услугам в любой момент и из любого места, и этого возможно достичь при построении веб-интерфейса правительственного портала, ориентированного на пользователя. Взаимодействия граждан с органами государственного управления можно представить следующим образом (рис. 1, рис. 2).

Как и любое нововведение, проектирование электронного правительства сопровождалось выявлением ряда положительных эффектов, но при этом наблюдались и отрицательные характеристики.

¹ Некрасов В.Н., Архипова О.И. Электронное правительство как инструмент повышения эффективности публичного управления // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2014. № 4. С. 42.

² Ивойлова О.Ю. Роль электронного правительства в процессе формирования позитивного имиджа региона // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 3.



Рис. 1. Взаимодействие граждан с органами государственного управления

Отметим для начала плюсы новой системы государственного и муниципального управления.

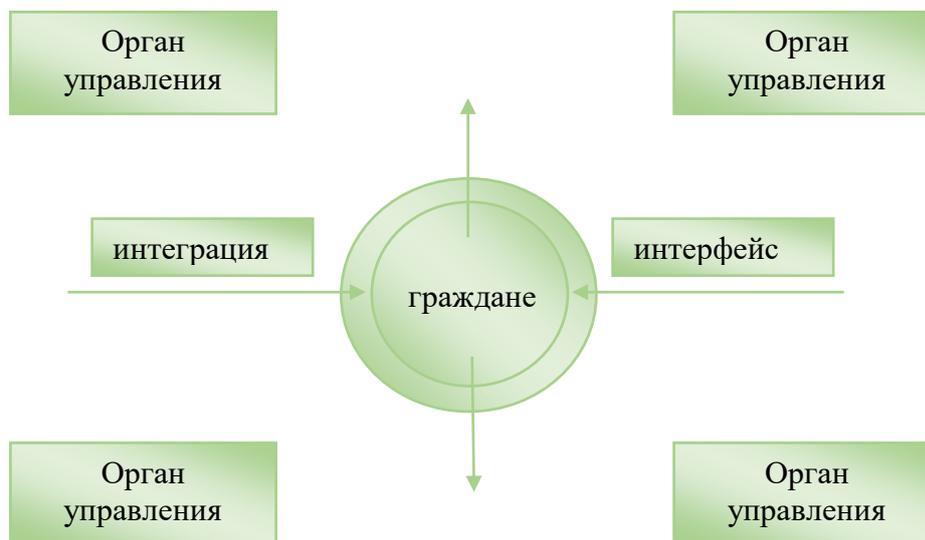


Рис. 2. Взаимодействие граждан с органами государственного управления

Одним из положительных результатов, которым сопровождалось внедрение электронного правительства, является массовая вовлеченность граждан – пользователей в деятельность государства, формирование более доверительных отношений граждан к государству.

Отмечаются также и следующие плюсы от реализации проекта электронного правительства:

- оперативность, проявляющаяся в том, что данные, нужные жителям, например, справки, можно получить гораздо быстрее;
- значительное снижение уровня коррупции, так как нет непосредственного контакта с должностными лицами, то и требовать дополнительную оплату некому;
- удобство – всеми операциями можно управлять прямо из дома, зайдя в реестр;
- разгрузка традиционной системы администрирования, что означает меньшее количество очередей;
- универсальность. Список услуг постоянно пополняется, например, можно не только воспользоваться справочными данными, но и поставить ребёнка в очередь на получение места в детском саду.

С другой стороны, новая система повлекла за собой и ряд негативных моментов:

- поскольку документы будут обрабатываться в электронном виде, то существует возможность сбоя или ошибки вследствие воздействия человеческого фактора.

- существуют опасения насчёт того, что система электронного правительства может стать чем-то вроде «Большого брата», отслеживающего и контролирующего каждого человека¹.

В исследовании, проведенном в 2008 году по заказу ООН, определены пять последовательных основных стадий развития электронного правительства:

1 стадия. Начальное появление – обширное присутствие учреждений правительства онлайн в сети Интернет;

2 стадия. Расширенное присутствие – постоянно растет количество правительственных сайтов, а информация на них становится все более динамичной;

¹ Электронное правительство: плюсы и минусы. Информационный портал на тему электронного правительства (e-government). URL: <http://e-govs.ru/электронное-правительство-плюсы-и-ми/> (дата обращения: 17.12.2017).

3 стадия. Интерактивное взаимодействие – пользователи получают возможность скачивания типовых форм официальных документов разных видов, по официальной электронной почте могут взаимодействовать через web-сайт с органами государственной власти;

4 стадия. Проведение транзакций – пользователи имеют возможность реально осуществлять различные сделки (транзакции) с государственными учреждениями в режиме онлайн;

5 стадия. Бесшовное взаимодействие – полная интеграция электронных услуг в пределах административных границ¹.

Процесс глобализации, информатизации мирового сообщества и создания единой инфраструктуры информационного общества и электронного правительства имеет свои отличительные признаки:

- действие единых принципов для всех субъектов информационного взаимодействия при сочетании госрегулирования и саморегулирующихся начал в формировании и развитии единого информационного пространства;

- обеспечение безопасного информационного взаимодействия государства, организаций и граждан;

- максимально полное удовлетворение информационных потребностей субъектов на всей территории;

- равнодоступность субъектов информационного взаимодействия к открытым информационным ресурсам и их правовое равенство;

- сохранение баланса интересов на вхождение в мировое информационное пространство

- обеспечение национального информационного суверенитета.

Основополагающие принципы инфраструктуры несколько схожи с определяющими его признаками и заключаются в следующем

- децентрализация, то есть принятие решений должно осуществляться на региональном и местном уровнях управления;

¹ Калинина А.Э., Петрова Е.А., Соколова А.Ф. Методологические аспекты формирования и развития электронного правительства региона // Экономика региона. 2011. № 8.

– государственный сектор должен нести высокую ответственность за принимаемые решения, что выражается в создании механизма, мотивирующего борьбу с коррупцией;

– увеличение эффективности использования человеческих, финансовых и других ресурсов;

– внедрение элементов рыночных отношений, которые должны снижать затраты и повышать эффективность принятия решений;

– использование ИКТ для управления всеми видами информации в государственном секторе¹.

Организация Объединённых Наций два раза в год проводит исследование по определению рейтинга стран мира по уровню развития электронного правительства. Так, в отчете «The United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want» за 2014 г. оценена готовность и возможности государственных структур в 193 странах к использованию информационно-коммуникационных технологий для предоставления гражданам государственных услуг. Страны, участвующие в данном исследовании, ранжируются в рейтинге на основе взвешенного индекса оценок по трем основным составляющим:

– степень охвата и качество интернет-услуг (организационная готовность)

– индекс web-услуг (WebmeasureIndex);

– уровень развития ИКТ-инфраструктуры (техническая готовность);

– индекс телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunication Infrastructure index);

– человеческий капитал (способность всего населения к пользованию новыми технологиями и уровень преодоления цифрового расслоения в обществе);

¹ Ермишина Е.Б., Долгова Т.В. Сравнительный анализ управления виртуальными отношениями в рамках электронного правительства в зарубежных странах // Горизонты новой экономики. Научный вестник ЮИМ. 2015. № 2. С. 18-20.

– индекс человеческого «капитала» (Human Capital index) (рис. 3).



Рис. 3. Методология расчета индекса развития электронного правительства¹

Показатель по каждой из составляющих включает в себя множество параметров: информационные услуги и сайты государственных служб, их доступность для населения, относительное число интернет-пользователей, число пользователей стационарной и мобильной телефонной связи, уровень грамотности населения, нормативно-правовую базу и прочие факторы. Верхнюю часть рейтинга традиционно занимают страны Европы, Азии и Северной Америки с высоким уровнем экономического развития.

¹ Шкурат И.В. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет // Прикладные аспекты информационных технологий. 2014. № 2 (8). С. 7.

Лидером рейтинга 2014 года стала Южная Корея. За ней следуют: Австралия, Сингапур, Франция, Нидерланды, Япония, Соединённые Штаты, Великобритания и Новая Зеландия. Замыкает десятку лидеров Финляндия. Россия, с момента публикации предыдущего доклада в 2012 году, осталась в рейтинге на 27 месте, между Уругваем (26 место) и Казахстаном (28).

Примечательно, что в течение 2009-2012 годов Россия оказалась единственной страной, которая сделала значительный скачок в рейтинге с 59 до 27 места, тогда как большинство развитых и развивающихся стран в период активной фазы экономического кризиса или незначительно улучшили свои позиции или их заметно ухудшили. Так, по сегодняшний день существенно отстают от России страны БРИКС: Бразилия занимает 57 место, Китай – 70, а Индия – 118. Подобные результаты обусловлены в значительной мере реализацией федеральной целевой программы «Электронная Россия на 2002–2010 годы», которая охватила в перспективе все сферы информатизации в стране, в том числе введение электронного правительства. Вместе с тем, подробный анализ представленных в докладе позиций России показывает, что подъем страны в рейтинге остановился и ранее был связан в большей степени с развитием ИКТ-инфраструктуры, а не с качеством государственных услуг.

Среди стран с населением более 100 млн. чел. Россия занимает третье место по уровню институционализации электронного правительства и развитию информационного общества после США и Японии.

В отчете 2012 г. по значениям всех компонентов интегрального рейтинга показатели России превышают среднемировые значения. Поэтому она принадлежит к числу новых лидеров в области развития электронного правительства.

Ускоренному продвижению России в рейтинге способствовали внимательная и точная оценка интегрированных в единый портал сервисов, организация системы межведомственного взаимодействия, что дало возможность гражданам получать электронные услуги и находить

необходимую информацию. В этой области за последние несколько лет в нашей стране было сделано многое, особенно на порталах федерального уровня, которые и оцениваются в рейтинге ООН.

В Российской Федерации повышение качества и доступности государственных услуг стало одним из приоритетных направлений деятельности правительства. Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определено, что к 2018 г. уровень удовлетворенности граждан России качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%. Такое внимание к данному вопросу определяется тем, что отношение населения к власти формируется в первую очередь исходя из того, насколько успешным и комфортным было общение с чиновниками в той или иной ситуации, насколько предоставленная услуга (от получения гражданского паспорта до приема налоговой отчетности) отвечала ожиданиям. Это вполне соответствует господствующей в настоящий момент в большинстве развитых стран концепции «сервисного государства», когда чиновники рассматриваются в буквальном смысле как производители общественно значимых товаров и услуг, потребителями которых являются как отдельные граждане, так и общество в целом¹.

Для повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам Минэкономразвития России проводит ежегодный мониторинг. Создаются методики осуществления мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, издаются ведомственные приказы об оценке качества и доступности государственных услуг в различных сферах, а в

¹ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

административных регламентах появился раздел, посвященный показателям доступности и качества государственной услуги¹.

При этом следует отметить, что ни в законодательстве, ни в научной литературе нет четкого понимания и разграничения понятий «качество» и «доступность» услуги. Поэтому прежде, чем говорить о критериях оценки качества и доступности государственных услуг, необходимо разобраться в этих понятиях. Рассмотрим сначала категорию качества. В современной литературе приводится значительное число трактовок понятия «качество». Данное многообразие, по мнению автора, является объективно необходимым и отражает многогранность содержания понятия. Рассмотрим некоторые прикладные определения, и попытаемся выделить основные сущностные черты данной категории.

Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество, как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности». В стандарте ГОСТ Р ISO 9000- 2005 указано, что качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта некоторым требованиям.

Российские исследователи С. И. Неделько и А. В. Осташков рассматривают качество услуг со следующих позиций: как степень соблюдения предписанных требований и стандартов; с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости; как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя².

¹ Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческое консультирование. Новосибирск, 2014. № 10. С. 138.

² Неделько С.И., Осташков А.В. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. М., 2012. С. 99.

Американский ученый У.Э. Деминг на вопрос, что такое качество, отвечал, что «качество можно определить, только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром, кто судит о качестве»¹.

Таким образом, автор приходит к выводу, что качество представляет собой набор неких характеристик, свойств объекта, призванных удовлетворять определенные потребности человека, отвечать некоторым требованиям. Качество – понятие субъективное, справедливость и возможности практического применения каждого из перечисленных определений ограничиваются субъективностью восприятия свойств и полезности вещи каждым отдельным индивидом.

Существует множество трактовок и терминологических подходов к определению понятия доступности. Толковые словари русского языка трактуют термин «доступный» как:

- 1) физический объект, к которому легко подойти;
- 2) физический объект, посетить который легко;
- 3) информация, представленная в форме, легкой для понимания;
- 4) дешевый продукт или продукт за умеренную плату.

В концепции создания системы контроля качества предоставления услуг связи в Российской Федерации доступность услуги определяется как свойство услуги быть предоставленной тогда, когда это необходимо пользователю. Можно утверждать, что доступность государственной услуги представляет собой возможность потребления данной услуги гражданами без ограничений. Ограничениями доступа к услуге могут быть цена, время, информация, организационные, правовые и территориальные ограничения, которые выступают некими барьерами для полноценного потребления услуги целевой аудиторией.

Все перечисленные факторы связаны с характеристиками услуги, способными удовлетворять потребности граждан (в случае отсутствия

¹ Деминг У.Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. М., 2011. С. 400.

ограничений) или препятствовать потреблению услуги (в случае наличия барьеров). Поэтому в данном случае доступность может выступать одним из критериев качества услуги.

Анализируя теоретические основы формирования и развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, нельзя не затронуть понятие проектного управления. И это неудивительно, ведь в настоящее время проектное управление и информационные технологии, как сферы деятельности человека и как области знаний, всё более пересекаются между собой.

Проектное управление становится более информатизированным, происходит смещение акцента в проектном управлении: уменьшается значение персональных качеств руководителя проекта и возрастает важность применения информатизации в проектной деятельности и организации оптимальной системы проектного управления.

В настоящее время понятие «проект» достаточно чётко определено в разработанных как за рубежом, так и в нашей стране стандартах по проектному управлению.

К наиболее известным и популярным в России стандартам можно отнести PmBok (свод знаний по управлению проектами, разработанный американским Институтом управления проектами (Project Management Institute, PMI) и признанный стандартом проектного управления Американским Национальным Институтом Стандартов (ANSI)), и серия отечественных стандартов по проектному менеджменту:

- ГОСТ Р-54869-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом»;
- ГОСТ Р-54870-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению портфелем проектов»;
- ГОСТ Р-54871-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению программой»;

• ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»¹.

Американский стандарт подробно и целостно описывает все процессы управления проектом, приводит схемы выполнения процессов, взаимосвязи с другими процессами, основные входящие и исходящие документы. Для практического применения стандарт содержит избыточную информацию, но будет полезен тем, кто желает углублённо изучить конкретную область знаний проектного управления или найти ответы на вопросы методического характера, освоить новые инструменты управления.

Отечественные стандарты, в отличие от американских, наоборот, кратки, содержащаяся в них информация изложена в тезисном виде. Отечественные стандарты предназначены для определения основ проектного управления, и задают требования к проектному управлению в целом.

Известно, что проектное управление давно применяется в коммерческих структурах, где оно показало свою эффективность, но для органов государственного управления существуют определенные особенности.

Проектное управление – это технология организации людей для достижения определенных задач, способ «упаковать» свою деятельность специфическим образом в нужные сроки и в рамках выделенных денежных средств, достигая при этом поставленные цели компаний и социально-экономического развития региона.

Проектное управление информационной инфраструктурой имеет дело с неосязаемыми результатами в информационном пространстве. Кроме того, такие проекты имеют ряд свойственных только им факторов, влияющих на успешность выполнения проекта.

Важно отметить, что процессе управления проектом, разработанным для инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, руководство проекта помимо вопросов управления,

¹ Челябин А.А. Проектное управление в сфере информационных технологий. М., 2016.

свойственных обычным проектам: дедлайны, ограничения бюджета и недостаток людей, которые могут быть задействованы в проекте, сталкивается с необходимостью решения уникальных технологических вопросов, связанными с техническими средствами, операционной системой, программным обеспечением, проблемами с базами данных и т.д.

При проектировании и создании информационных (автоматизированных) систем электронного правительства необходимо учитывать требования действующего законодательства в сфере информационной безопасности согласно типу и назначению конкретной информационной системы.

Среди ключевых шагов, которые должны быть совершены при проектировании и создании информационных (автоматизированных) систем электронного правительства, можно выделить следующие:

- Выявление уязвимостей функциональных элементов автоматизированных систем, угроз безопасности информации, автоматизированных систем и субъектов, связанных с ними, определение основных источников и путей реализации угроз, их классификация.

- Определение мер противодействия угрозам безопасности, средств защиты, в том числе идентификация и аутентификация пользователей, разграничение доступа к ресурсам автоматизированных систем, криптографические и иные методы защиты информации, контроль целостности программных и информационных ресурсов.

- Формирование организационной структуры обеспечения безопасности, регламентация действий операторов и пользователей автоматизированной системы, политика безопасности, принятие нормативно-методических и организационно-распорядительных документов по обеспечению информационной безопасности.

- Принятие документов, регламентирующих жизненный цикл информационных систем, обеспечение целостности конфигурации аппаратно-программных средств, регламентация процессов обслуживания и

осуществления модификации аппаратных и программных средств, регламентация процессов разработки, испытания, опытной эксплуатации, внедрения и сопровождения автоматизированных систем.

– Определение требований к защите и классифицирование учетных данных автоматизированной системы, инвентаризация и категорирование ресурсов, обеспечение непрерывной работы и восстановления автоматизированной системы, регламентация действий при возникновении кризисных ситуаций.

Указанные мероприятия, сопровождаемые прохождением соответствующих испытаний и получением соответствующей документации, должны осуществляться на регламентных стадиях проектирования и создания конкретных информационных систем (преимущественно на стадии технического проектирования, разработки и внедрения).

Назревшим вопросом, требующим особого внимания при исследовании инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, является проблема информационной безопасности.

Угрозы безопасности инфраструктуры электронного правительства, как крупнейшей в России государственной информационной системы, имеют широчайший спектр. Это могут быть внутренние угрозы (со стороны людей, имеющих доступ к инфраструктуре электронного правительства), внешние (со стороны внешних по отношению к системе пользователей, киберпреступников, киберспецслужб), а также угрозы объективного характера (потеря информации вследствие техногенных катастроф, природных катаклизмов). Поэтому при проектировании системы обеспечения информационной безопасности для инфраструктуры информационного общества и электронного правительства упор был сделан на комплексный подход.

Система интегрирует разнородные средства защиты информации, необходимые для нейтрализации угроз безопасности для всех ее компонентов, в единую взаимосвязанную среду, обеспечивающую

выполнение целевых задач по информационной безопасности, вытекающих из моделей угроз и моделей нарушений, общесистемной политики безопасности и частных разделов политики безопасности.

Информационная безопасность является одной из важных компонент предоставления государственных услуг в электронном виде. При создании единого портала государственных услуг проводилась работа по анализу возможных угроз, на основе которых сформированы требования по защите информации при использовании портала государственных услуг.

В системе безопасности портала используется обширный набор механизмов безопасности:

- межсетевые экраны,
- средства анализа содержимого,
- средства предотвращения вторжений,
- антивирусные средства защиты информации,
- средства мониторинга и контроля защищенности.

Для доступа на портал используется система аутентификации на основе электронной подписи, реализованная с помощью решений, прошедших сертификацию в ФСБ. Также для обеспечения защищенного межсетевого взаимодействия органов исполнительной власти и организаций, оказывающих государственные услуги, используется система защищенного документооборота. На уровне субъектов РФ утверждаются требования к информационной безопасности электронного правительства, регламентирующие принципы обеспечения информационной безопасности, требования к подсистемам защиты информации¹.

Основную платформу системы электронного правительства составляет телекоммуникационная инфраструктура ОАО «Ростелеком» – защищенная, сертифицированная корпоративная сеть передачи данных. Все внутренние

¹ Петраков А.В. Проблемы обеспечения информационной безопасности системы электронного правительства // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. 2013. № 3 (9). С. 33-37.

каналы связи в рамках инфраструктуры электронного правительства защищены средствами криптографической защиты. В соответствии со своим назначением и политикой информационной безопасности электронного правительства система не накапливает данных, связанных с персональной информацией граждан. Система призвана синхронизировать использование многочисленных учетных данных, которые ведутся различными ведомствами в соответствии с их полномочиями. Обеспечение необходимого уровня информационной безопасности, в первую очередь персональных данных граждан, является одной из первоочередных проблем реализации программы электронного правительства, которая вызывает обоснованные опасения. И, несмотря на все преимущества электронного правительства, к вопросу информационной безопасности стоит подходить очень серьезно.

Таким образом, рассмотрев теоретические основы проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, можно сделать следующие выводы.

1. Развитие инфраструктуры информационного общества и электронного правительства является общемировой тенденцией, определяющей уровень развития любого национального государства в глобальном мире. Информационное общество рассматривается нами как тип общественной системы, основой которого является знание и информация. Электронное правительство – это новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

2. Приоритеты в развитии сервисов оказания государственных услуг постепенно смещаются от традиционных форматов предоставления услуг к современным электронным формам взаимодействия власти и населения в рамках концепции электронного правительства. Вместе со сменой

приоритетов изменяется структура критериев оценки качества предоставления услуг. Так, если в традиционном способе важное место занимали физическая комфортность получения услуги, инфраструктура присутственных мест, обслуживающий персонал, то в электронном формате взаимодействия огромную роль играют организационные барьеры, проблемы восприятия информации и готовности к использованию новых технологий.

3. Инфраструктура информационного общества и электронного правительства – это широкий спектр технико-технологических продуктов процесса информатизации, включающий в себя совокупность информационных центров, подсистем, банков данных и знаний, системы связи, центры управления, аппаратно-программные средства, технологии обеспечения сбора, хранения, обработки и передачи информации. Субъектом формирования инфраструктуры информационного общества и электронного правительства является государство, для которого электронное правительство выступает каналом взаимодействия между властью и народом.

4. Несмотря на широкие масштабы и стремительные темпы развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, существует ряд проблем, которые необходимо решить для успешного функционирования данной системы. Современное информационное общество ждет от правительства простого, комфортного, быстрого и эффективного взаимодействия с гражданами. Такое взаимодействие может обеспечить электронное правительство, основанное на автоматизации управленческих процессов в масштабах региона и всей страны с целью существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Система проектного управления, как и любая другая система, предполагает наличие определенных этапов внедрения для получения желаемого результата. Практика проектного менеджмента в Белгородской области имеет свои отличительные характеристики, и прежде чем обозначить их, уместно охарактеризовать регион как субъект Российской Федерации с развитой инфраструктурой.

Белгородская область, или Белгородчина, образована в 1954 году, и она является одной из молодых областей России. Регион является приграничным, имеет тесные социально-экономические связи с Курской и Воронежской областями РФ, а также Луганской, Харьковской и Сумской областями Украины.

Белгородская область относится к числу динамично развивающихся индустриальных и сельскохозяйственных регионов России. Природный потенциал и развитая инфраструктура делают область привлекательной для апробации и внедрения инновационных технологий и развития инвестиционных проектов.

Прогрессируя в ногу с мировыми тенденциями, регион в полной мере применяет информационные технологии в различных сферах жизни общества. В части предоставления государственных услуг информатизация позволяет сократить время осуществления операций, порождает у населения желание принимать активное участие в деятельности госструктур, создает условия для эффективного взаимодействия граждан и ветвей власти.

Основные направления развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в области регламентируются нормативными документами, в ряде которых Указ Президента Российской Федерации «О стратегии развития информационного общества в России на 2017-2030 годы»; Постановление Правительства Белгородской области от 16

декабря 2013 года № 518-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014-2020 годы»; Распоряжение Губернатора Белгородской области от 19 февраля 2015 года № 83-р «Об утверждении плана мероприятий по развитию информационного общества и механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Белгородской области на 2015 год»¹.

Белгородская область в 2015 году получила 23 миллиона 421 тысяч рублей в качестве субсидий на реализацию государственной программы «Информационное общество». Распоряжение подписал председатель правительства Российской Федерации Дмитрий Медведев.

Выделенные средства были направлены на создание регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся, создание региональной системы по управлению автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, осуществляющим регулярную перевозку пассажиров и багажа, а также перевод государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния и выдаче охотничьего билета в электронную форму.

Чтобы максимально сократить время, которое белгородцы тратят на получение государственных услуг, ведомственные информационные системы были интегрированы с «Единым порталом государственных и муниципальных услуг». По мнению представителей региональной власти,

¹ О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы : Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 518-пп, (с изменениями от 27 сентября 2017 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область»; Об утверждении плана мероприятий по развитию информационного общества и механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Белгородской области на 2015 год» : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 19 февраля 2015 г. № 83-р // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

переход на электронное межведомственное взаимодействие органов власти в полной мере обеспечил права граждан на получение государственных и муниципальных услуг, закрепленные федеральным законом.

В рамках государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Правительства области от 16 декабря 2013 года № 518-пп (Программа) реализуются мероприятия, направленные на развитие информационного общества и повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Белгородской области.

Руководствуясь необходимостью развития телекоммуникационной инфраструктуры Белгородской области для предоставления широкополосного доступа к сети Интернет, особенно в сельской местности, и в рамках договора между Правительством Белгородской области и ОАО «Ростелеком» «О предоставлении телекоммуникационных услуг для функционирования единой инфокоммуникационной сети (ЕИКС)» (далее – договор) на территории области ведется работа по подключению учреждений образования, медицины, культуры, органов местного самоуправления, органов исполнительной власти области (далее – объекты). В настоящее время уже подключено 2367 объектов.

За счет инвестиционных средств компанией ОАО «Ростелеком» осуществлена прокладка более 3409 км линий связи, что позволит в дальнейшем организовать возможность предоставления широкополосного доступа в сеть Интернет жителям 560 населенных пунктов.

Учитывая, что перевод услуг в электронный вид находится на особом контроле Правительства Российской Федерации, а широкополосный доступ к сети Интернет в сельской местности имеет высокую социальную значимость, реализация договора позволит и дальше развивать телекоммуникационную инфраструктуру на территории области и в полной мере будет способствовать реализации прав граждан на получение информации, иметь

доступ в сеть Интернет, в том числе получать государственные услуги в электронном виде через ЕПГУ.

В 2015 году реализованы следующие мероприятия в сфере развития информационно-аналитического обеспечения органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области:

1. Запущен проект «Мониторинг состояния продовольственных рынков региона», основанием которого является реализация Указа Президента Российской Федерации от 6 августа 2014 года № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации».

2. Проект «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований области, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований области» способствует формированию объективной картины об уровне удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, предприятий и учреждения, осуществляющих оказание услуг населению области.

3. С помощью «Информационно-аналитической системы сбора отчётности» переведено в электронный вид 285 ежеквартальных отчётов по оценке эффективности деятельности городских и сельских поселений; 22 ежегодных отчёта по оценке эффективности деятельности городских округов и муниципальных районов; 38 ежегодных отчетов по мониторингу деятельности сельских территорий городских округов.

4. Запущен проект «Единая онлайн-система муниципального учета Белгородской области».

5. Развитие автоматизированной информационной системы «Проектное управление» способствует повышению эффективности реализации проектов в области; улучшить взаимодействие ОИВ и ОМСУ с гражданами и бизнесом; обеспечить участников проектной деятельности средствами управления проектом; мониторинг хода реализации работ, контрольных

событий; сокращение временных затрат на подготовку и анализ отчетных данных.

Отдел развития электронного правительства является структурным подразделением управления информационных технологий и связи Администрации Губернатора области. Целью деятельности отдела является создание условий для органов государственного управления, граждан и организаций преимуществ от внедрения современных информационных технологий.

Отдел ставит перед собой следующие задачи:

- реализация государственной политики в области информационных технологий;
- внедрение новых информационных технологий в практику работы органов исполнительной власти и государственных органов власти области;
- организация электронного межведомственного взаимодействия, развитие инфраструктуры доступа к электронным сервисам взаимодействия общества и государства;
- организация перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- координация разработки и реализации ведомственных программ информатизации органов исполнительной власти области.

В числе основных функций отдела можно отметить следующие::

- ведение единой технической политики в сфере информационных технологий;
- разработка нормативных правовых и организационных механизмов, регулирующих применение информационных технологий, обобщение практики применения этих механизмов, разработка предложений по их совершенствованию и контролю;
- подготовка проектов и заключение соглашений, договоров по вопросам информатизации, координация работ по их выполнению;

- организация проведения аналитических и прогнозных исследований по проблемам развития информатизации в регионе;
- участие в организации и проведении конкурсов, семинаров, совещаний в сфере информационных технологий;
- координация работы по созданию и развитию региональных информационных систем и сетей, обеспечению их совместимости в едином информационном и коммуникационном пространстве Российской Федерации;
- поддержание организационно-технологической среды, обеспечивающей сопровождение информационных ресурсов, взаимодействие технологических процессов и управление ими;
- координация работ по формированию областных информационных ресурсов;
- выполнение функций оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;
- координация взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, подведомственными им учреждениями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусматривающих межведомственное взаимодействие;
- развитие региональных информационных систем «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области», «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области»;
- координация деятельности по нормативному правовому, методическому и организационному обеспечению предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде;
- оптимизация и типизация порядка предоставления государственных и муниципальных услуг для целей их перевода в электронный вид;

- оказание методической и консультационной помощи сотрудникам органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по вопросам формирования информационных ресурсов, взаимодействия информационных систем, межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- разработка региональных проектов и программ информатизации, а также предложений по их финансированию;
- согласование бюджетных расходов на информатизацию органов исполнительной власти области;
- разработка рекомендаций по приобретению, внедрению и сопровождению современных информационных систем.

В 2010 году ОАО «Ростелеком», ОАО «ЦентрТелеком» и Правительство Белгородской области подписали Соглашение о сотрудничестве в рамках создания регионального сегмента электронного правительства. Подписи под документом поставили Губернатор Белгородской области Евгений Савченко, Генеральный директор ОАО «ЦентрТелеком» Ваагн Мартиросян и Вице-президент по федеральным программам ОАО «Ростелеком» Алексей Нащекин.

В рамках Соглашения Стороны договорились о сотрудничестве по развитию и совершенствованию телекоммуникационной инфраструктуры и информационных технологий Белгородской области, а также о начале работ по переводу в электронный вид государственных услуг региональных органов власти и услуг муниципалитетов в интересах населения Области.

В проекте создания регионального сегмента электронного правительства компания «Ростелеком» выступает в качестве стратегического инвестора и фактически на свои собственные средства создает для регионов всю необходимую для этого инфраструктуру – каналы связи, центры обработки данных, программное обеспечение – и затем предоставляет ее регионам как комплексный сервис. Это решение позволяет сократить

расходы регионального бюджета и значительно ускорить перевод региональных и муниципальных услуг в электронный вид.

Компания уже инвестировала значительные средства в разработку этого решения, и теперь предлагает его регионам как услугу по модели, аналогичной модели SAAS (Software As A Service).

Решение, разработанное «Ростелекомом», соответствует общей технологической политике, принятой для создания единой инфраструктуры электронного правительства, и отвечает всем требованиям информационной безопасности и защите персональных данных. Решение содержит полный спектр сервисов и технологий, необходимых для оказания региональными органами власти услуг в электронном виде.

Отличительными особенностями данного решения, является его соответствие единой технологической политике, принятой для создания инфраструктуры электронного правительства федерального уровня, а также соблюдение всех необходимых требований по информационной безопасности и защите персональных данных.

Этот проект позволяет решить комплекс задач по организации межведомственного электронного взаимодействия органов государственной власти региона и местного самоуправления, а также обмена данными с федеральными органами власти.

Последние 7 лет в Правительстве Белгородской области успешно эксплуатируется и гибко развивается в соответствии с изменениями в законодательстве Российской Федерации система государственного управления «Электронное Правительство», разработанная ЗАО «Мотивэа».

Система МОТИВ 2.3 – мощный инструмент управления, который подходит для любой организации. МОТИВ 2.3 дает возможность руководящему составу создать структуру кадровой подчиненности пользователей, контролировать исполнение задач и поручений, формировать для решения задач рабочие группы с дополнительными связям и подчиненности.

Подсистема отчетов дает полную картину деятельности отдельных сотрудников, подразделений или компании в целом. Оперативно реагируйте на трудности при решении поставленных задач, используя накопленную Системой статистику по выполняемым действиям. Задействуйте многочисленные возможности МОТИВ 2.3, достигая высокого уровня управления и тактического планирования для получения прибыли и динамичного развития компании. Правильно организуйте политику безопасности, отслеживая попытки несанкционированного доступа в Систему третьих лиц, несанкционированные действия пользователей, и предотвращайте утечку конфиденциальной информации.

Основные преимущества, полученные в результате внедрения системы:

- оптимизированы процессы за счёт возможности коллективной работы с данными;
- сокращены расходы на поддержание документооборота на 80%;
- повысилась оперативность принятия решений за счёт сокращения временных затрат на поиск и передачу информации;
- значительно улучшилось качество исполнительской дисциплины сотрудников за счёт внедрения комплексной системы оценки их эффективности;
- в единое информационное пространство объединены все структурные подразделения органов власти Белгородской области (334 субъекта). Текущее количество пользователей с полнофункциональными рабочими местами 4 698;
- создан единый унифицированный механизм работы с документами и поручениями. На текущий момент в системе всего создано 510 968 поручений и 144 457 документов;
- создан интернет-портал для взаимодействия граждан и бизнеса с органами государственной власти Белгородской области. Всего через интернет-портал на текущий момент подано 4 375 обращений;

– выполнена интеграция с единой федеральной системой межведомственного электронного документооборота (МЭДО). За 8 месяцев в 2014 году по каналу МЭДО в Администрации Губернатора Белгородской области получено 2 066 документов и отправлено 538.

В Белгородской области создан Совет по развитию информационного общества и формированию электронного правительства. Совет является коллегиальным совещательным органом при Губернаторе Белгородской области для организации скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти области при проектировании электронного правительства и перехода к оказанию государственных услуг в электронном виде. В ходе реализации плана формирования электронного правительства в Белгородской области на 2010 – 2012 гг. были осуществлены следующие мероприятия:

- 1) построение единой информационно-коммуникационной сети органов государственной власти Белгородской области;
- 2) создание инфраструктуры для оказания услуг с использованием новейших технологий радиодоступа;
- 3) развитие сети центров общественного доступа к информации органов государственной власти области в местах приема граждан и на базе отделений федеральной почтовой связи;
- 4) развитие сети публичных центров правовой информации на базе муниципальных библиотек, а также иных организаций;
- 5) создание единой системы информационно-справочной поддержки граждан по вопросам предоставления государственных услуг и взаимодействия граждан с государственными органами.

Структура «Электронного правительства» Белгородской области состоит из четырех основных подсистем:

- подсистема управления внутренними процессами (ПУВП), подсистема обеспечивает контроль исполнения поручений, документооборот,

управленческую отчетность, мониторинг загруженности персонала, поддержку информационной безопасности;

– информационно-аналитическая подсистема (ИАП), включающая средства проектирования, сбора, накопления и анализа табличных данных, мониторинга изменения параметров;

– подсистема взаимодействия с бизнесом и гражданами (ПВ), включающая портал взаимодействия с гражданами и бизнесом со средствами настройки навигации пользователей;

– подсистема обеспечения информационного взаимодействия федеральных, областных и муниципальных организаций¹.

Подсистема управления внутренними процессами (ПУВП) «Электронное правительство» региональной информационно-аналитической системы (РИАС) в части формирования системы управления проектами в органах исполнительной власти Белгородской области предназначена для эффективной организации работы участников процесса управления и реализации проектов и управления электронными документами.

В Белгородской области внедряется «Электронное правительство» со сложной архитектурой. Это и единый внутренний информационно-аналитический портал, и портал взаимодействия правительства с гражданами и бизнесом, информационно-аналитическая подсистема, и подсистема управления внутренними процессами. В подсистему управления РИАС в настоящее время уже включены органы исполнительной власти, Администрация Губернатора области, органы местного самоуправления.

Структура системы достаточно проста для использования. Рабочее окно пользователя системы состоит из двух частей: главного меню и текущего пункта меню. Главное меню системы состоит из следующих разделов:

¹ Рябцева М.Л., Ельчищева И.М. Электронное правительство Белгородской области // Делопроизводство. 2015. № 3.

Раздел «Задачи» – основной раздел для работы пользователя, полностью обеспечивает оперативную работу с поставленными задачами. Здесь отмечается общее количество задач, количество новых задач, количество задач с новыми действиями.

Раздел «Документы» предназначен для регистрации и контроля прохождения документов в Системе.

Раздел «Сообщения» предназначен для создания объявлений, создания и просмотра сообщений пользователя, а также статистики ознакомления с ними.

Раздел «Календарь» позволяет контролировать сроки выполнения задач и контрольных точек по ним, а также вести личный ежедневник с записями о планируемых встречах и совещаниях.

Раздел «Библиотека» позволяет организовать хранение файлов произвольного формата с разграничением прав доступа пользователей к папкам библиотеки.

Раздел «Инструменты» предназначен для настроек системы, ее администрирования, управления контактами пользователей, проектами, файлами библиотеки, формирования отчетов.

Раздел «Дополнительно» содержит ссылки на пользовательскую документацию, вопросы о системе и ответы на них, а также краткую информацию о системе.

В системе ПУВП РИАС «Электронное правительство» основным объектом является задача. В ней можно указать описание, привязку к проекту, можно создать подзадачи, установить контрольные точки и вести полноценную работу. Также в задаче можно определять рабочую группу, при необходимости можно менять рабочую группу и добавлять нужные файлы.

Пользователями «Электронного правительства» являются государственные и гражданские служащие Белгородской области, работающие в органах исполнительной власти. Это работники, занимающие

руководящие должности, их заместители, секретари, консультанты, специалисты по делопроизводству и т.д. «

Электронное правительство» в Администрации Губернатора Белгородской области способствует решению следующих вопросов:

- 1) работа с обращениями граждан (контроль исполнения, эффективное распределение работы);
- 2) работа с документами, поступающими из федеральных органов;
- 3) работа с входящей и исходящей корреспонденцией;
- 4) издание разных видов документов (приказы, указания, распоряжения);
- 5) организация работы комитетов и комиссий, организация совещаний;
- 6) оценка деятельности государственных служащих;
- 7) ротация персонала;
- 8) заявки на подбор персонала;
- 9) автоматизация процесса выдачи пропусков;
- 10) исполнение поручений вышестоящего руководства.

Функции ПУВП: РИАС «Электронного правительства»:

- 1) регистрация входящих документов, полученных на имя Правительства Белгородской области, органов исполнительной власти Белгородской области, руководителей органов исполнительной власти Белгородской области;
- 2) формирование дел;
- 3) печать карточек документов с целью хранения архива карточек в распечатанном виде согласно правилам документооборота;
- 4) использование электронной подписи;
- 5) реализация взаимосвязи зарегистрированного документа с другими документами;
- 6) проверка документов на дублирование при регистрации;
- 7) контроль выполняемых работ по резолюции, созданной по документу;

8) контроль прохождения документа по этапам его рассмотрения и исполнения;

9) возможность работы с поручениями любой вложенности и разветвленности;

10) поиск документов и поручений по значениям их реквизитов;

11) поиск по содержимому прикрепленных файлов;

12) встроенные средства просмотра прикрепленных файлов.

Применение электронного документооборота в управленческой деятельности представляет собой ключевой фактор развития инфраструктуры информационного общества региона. При этом не просто осуществляется переход от традиционного бумажного к электронному документообороту, но и значительно изменяются процессы управленческого взаимодействия. Но несмотря на все трудности, переход к электронному правительству обеспечивает оперативное и своевременное выполнение государственных и муниципальных услуг для граждан.

Оптимальным способом получения государственной услуг на сегодняшний день является электронный, через портал www.gosuslugi.ru. Данный способ имеет массу преимуществ: сайт работает круглосуточно, исключает необходимость стоять в очереди, позволяет сохранять «черновик» заполняемого документа и по необходимости отвлекаться на домашние дела, и более того, сокращает сроки предоставления некоторых услуг. Здесь можно вести полный учет своих обращений в ведомства, оплачивать налоги, штрафы. При этом данные остаются под надежной защитой.

В Белгородской области на сегодняшний день в электронный вид переведено 79 региональных услуг. С помощью портала госуслуг представляется возможной подача заявления в департамент имущественных и земельных отношений области на предоставление в собственность земельных участков, находящихся в государственной собственности, а в управление социальной защиты населения области – на установление ежемесячной денежной выплаты в случае рождения третьего ребёнка.

Посредством Единого портала все муниципальные образования области предоставили возможность физическим, юридическим лицам подать заявление на предоставление в аренду или постоянное пользование земельного участка для строительства индивидуального жилого дома, для создания фермерского хозяйства, получить градостроительный план земельного участка, а так же согласовать схемы расположения земельного участка на кадастровом плане. Стать на учёт в качестве нуждающегося в жилом помещении, получить информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма или решение о переводе жилого помещения в нежилое стало теперь проще и доступнее.

Проектирование электронного правительства одним из предназначений своих определяет обеспечение канала связи между населением и государственными структурами, и потому важно знать позицию и отношение к нововведению не только аппарата управления, но и самих граждан. В связи с этой необходимостью в рамках диссертационного исследования был проведен социологический опрос по изучаемой проблематике, в котором приняли участие 100 жителей области (рис. 5).

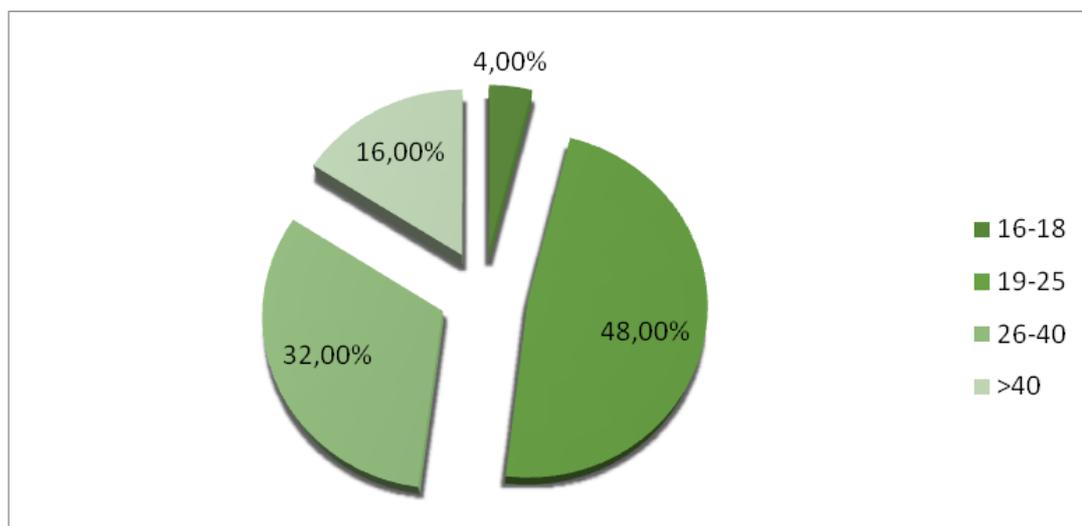


Рис. 5. Распределение участников социологического опроса по возрасту

Практически половина респондентов – 48% – это граждане в возрасте от 19 до 25 лет, трудоспособное население, проживающее как в городах, так

и сельских местностях. Наименьшую долю составила часть участников опроса в возрасте до 18 лет – 4 человека. Среди участников исследования студенты, работающие, временно безработные, а также пенсионеры.

На вопрос о том, знакомо ли опрашиваемым понятие «Электронное правительство» и насколько им известно о предоставляемых в электронной форме государственных услугах, были получены следующие ответы:

67% – доля информированного об электронном правительстве и его услугах населения;

33% – часть опрашиваемых, которые не имеют представления о том, что государственные услуги могут предоставляться в электронной форме.
(рис. 6).

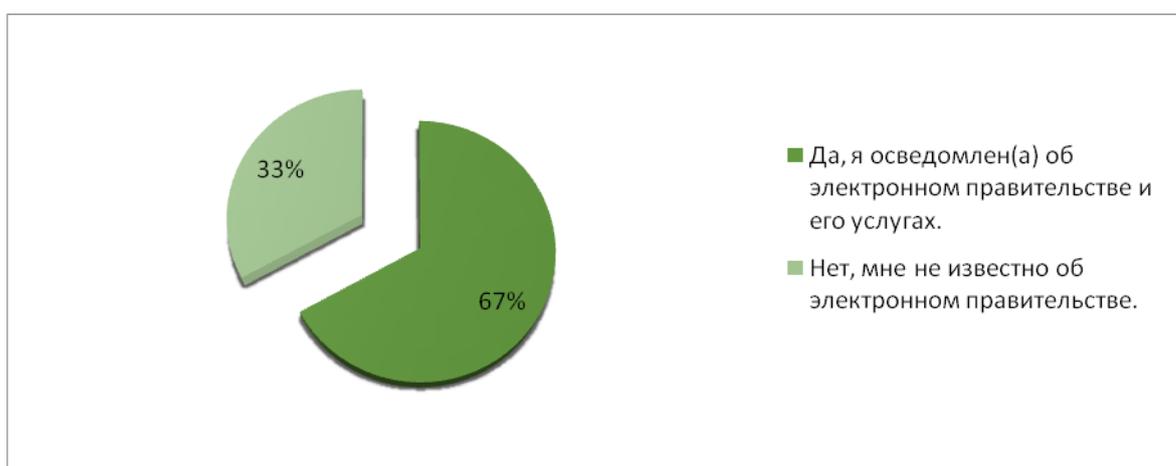


Рис. 6. Осведомленность участников опроса об электронном правительстве

Последний показатель заставляет задуматься о способах информирования властей населения о внедрении проекта электронного правительства на территории области. Для выявления причины неосведомленности граждан и был подготовлен один из вопросов в исследовании.

Как показал опрос, 36 человек из 100 считают, что население недостаточно проинформировано средствами массовой информации об электронном правительстве. 5% участников сообщили, что в их местности мало развита информационно-коммуникационная сфера, и при желании

получения доступа к portalу услуг можно использовать выход в Интернет только с помощью мобильной связи на смартфонах.

При анализе результатов привлек внимание тот факт, что для 21% опрошиваемых вопрос проектирования электронного правительства не представляет никакого интереса, в то время как внедряемая концепция ставить перед собой задачу сформировать организованное общество, активная деятельность которого позволит оправдать ожидаемые результаты от реализации проекта.

Для того чтобы обозначить преимущества проектирования электронного правительства, участникам исследования был задан следующий вопрос: «Как Вы думаете, какие возможности электронного правительства были бы для Вас полезными в будущем?», и ответы были получены достаточно разнообразные (рис. 7).

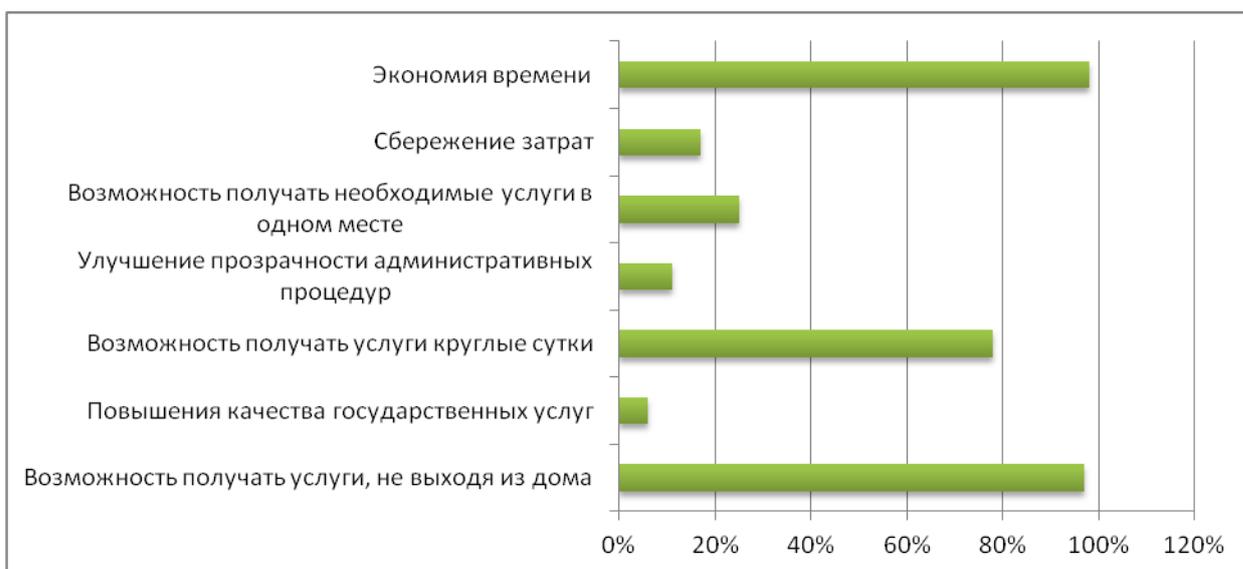


Рис. 7. Преимущества электронного управления государственными услугами

Очевидно, что практически каждый участник опроса отметил экономию времени как главное преимущество электронного правительства перед часами ожидания и очередями в многофункциональных центрах. Достаточного невысокий показатель, 6%, говорит о том, что население в большей части не ожидает того, что внедрение электронного правительства

повысит качество предоставляемых услуг и доступность информационных сведений.

Среди положительных результатов наиболее распространенными оказались такие варианты, как возможность получать доступ к услугам ежедневно и круглосуточно, а также вариант решения многих вопросов на одном портале.

На вопрос о том, хотели бы граждане в дальнейшем перейти на электронный вариант получения государственных услуг, всех или частично, большинство, 56%, ответило, что «да», 27% опрошенных не являются сторонниками такой цифровой революции, выразив желание пользоваться государственными услугами в традиционном формате, а 17% анкетированных вовсе не определились, какой позиции придерживаться и пока не готовы ответить однозначно на поставленный вопрос (рис. 8).

В рамках социологического исследования автор обратился к респондентам с вопросом о том, насколько, по мнению опрошенных, эффективно работает на сегодняшний день информационная инфраструктура в части оказания государственных услуг.

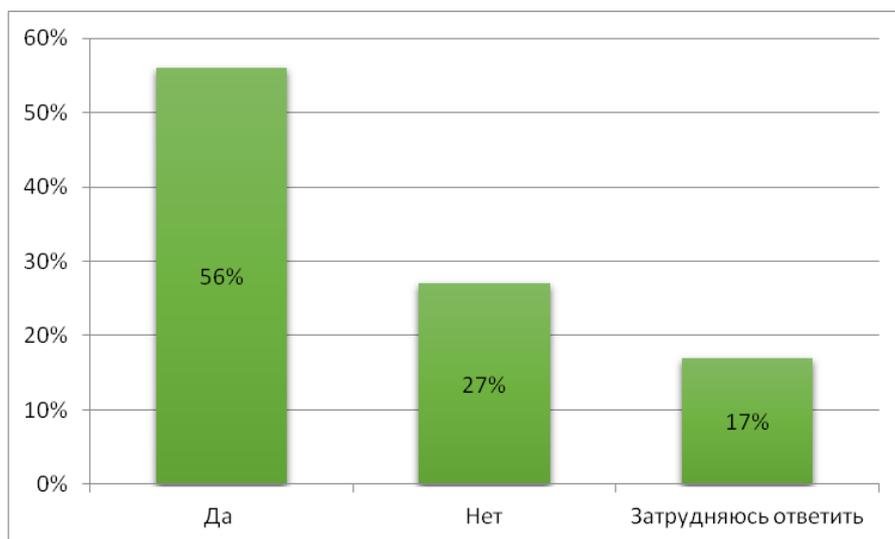


Рис. 8. Анализ готовности респондентов перейти на электронное управление государственными услугами

В итоге были получены следующие результаты: 10 человек из 100 придерживаются мнения, что сайт госуслуг недостаточно удобен и понятен, а процесс авторизации проходит достаточно долго. Исходя из этого можно

сделать вывод, что ЕПГУ нуждается в технической доработке. 12% опрошенных никогда не посещали сайт госуслуг с целью получения информации или услуги, что свидетельствует о неготовности или нерешительности части населения перейти на новый формат взаимодействия с государственными структурами. Остальные 78% в относительной или полной мере удовлетворены результатом оказания электронных государственных и муниципальных услуг.

В ходе опроса были выявлены основные услуги, которыми пользуются активные в интернет-среде граждане. Оказалось, что наиболее частые запросы на сайте госуслуг поступают по вопросам оформления личных документов – паспортов, водительских прав (46%), таких документов, как свидетельства о рождении, о браке (37%). Большой популярностью пользуется услуга записи на прием к врачу (75%). Примечательно, что во многих учреждениях здравоохранения прием осуществляется именно при наличии заблаговременной электронной записи. Очереди становятся не «живыми», как нам привычнее, а электронными.

Население области также грамотно справляется с поиском необходимых сведений по части налогов, активно скачивая бланки деклараций, оформляя заявления, уведомления. Это свидетельствует о положительной тенденции развития компьютерной и интернет-грамотности жителей региона, что, в свою очередь, способствует увеличению показателей индекса готовности Белгородской области к проектированию электронного правительства.

В рамках опроса также выяснилась степень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг в электронной форме (рис. 9).

Как видно из анализируемых данных, большая часть участников опроса остается довольна качеством оказания государственных услуг в электронной форме, оценивая процесс на «отлично», – так думают 40 человек из 100.

Порядка 76% опрошиваемых отмечают, что портал предоставляет большой спектр услуг для граждан в электронной форме, оставшиеся 24% считают, что далеко не все возможности функционирования государственных структур и населения перенесены в электронный формат.

Данные опроса свидетельствуют и об удовлетворенности скоростью оказания государственных услуг электронным правительством. 62% опрошиваемых довольны оперативностью работы системы, 30% оценивают работоспособность портала на «хорошо» и 8% участников остаются при мнении, что переход на электронный вариант никак не ускорил процесс оказания услуг (рис. 9).

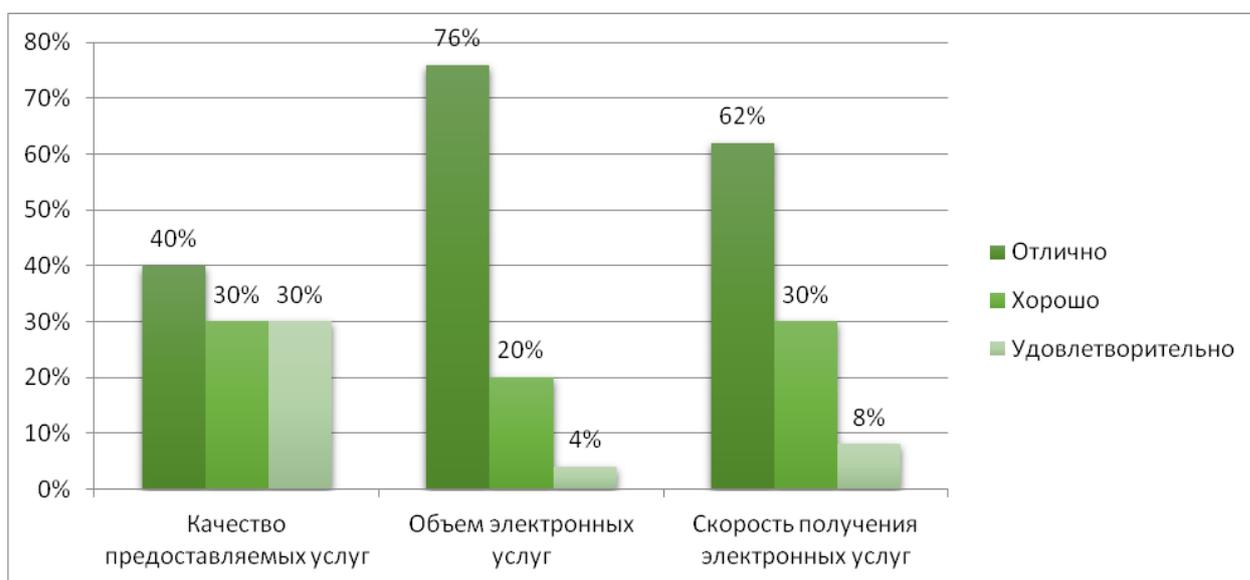


Рис. 9. Степень удовлетворенности опрошиваемых качеством и скоростью получаемых электронных услуг

Таким образом, по итогам анализа практики проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области, можно сделать ряд выводов.

1. Правительство Белгородской области и АО «Ростелеком», ОАО «ЦентрТелеком» подписали Соглашение о сотрудничестве в рамках создания регионального сегмента «электронного правительства». В рамках Соглашения Стороны договорились о сотрудничестве по развитию и

совершенствованию телекоммуникационной инфраструктуры и информационных технологий Белгородской области, а также о начале работ по переводу в электронный вид государственных услуг региональных органов власти и услуг муниципалитетов в интересах населения Области.

В проекте создания регионального сегмента «электронного правительства» компания «Ростелеком» выступает в качестве стратегического инвестора и фактически на свои собственные средства создает для регионов всю необходимую для этого инфраструктуру – каналы связи, центры обработки данных, программное обеспечение – и затем предоставляет ее регионам как комплексный сервис.

2. Белгородская область является одним из первых в стране регионов, осуществивших переворот с переходом ситуативного управления на новую проектную управленческую идею. Это в сочетании с переходом на электронный формат оказания государственных услуг не только повышает эффективность государственного и муниципального управления, но и позволяет построить новый клиентоориентированный тип отношений между властью и гражданами и совершить большой скачок в информатизации.

3. Степень развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства Белгородской области в целом можно оценить как «развивающуюся». Однако, несмотря на колоссальные продвижения в этой сфере за последние несколько лет, в области на сегодняшний день наблюдается низкий уровень компьютерной грамотности среди отдельных категорий населения. Не все жители имеют должное представление о цифровых технологиях и имеют достаточные навыки работы с интернетом. Причем в основном на высоком уровне владеют информационными технологиями представители молодежи, которые, как правило, государственными услугами пользуется крайне редко и не в полном объеме. Около 20% опрошенных ни разу не посещали портал государственных и муниципальных услуг или не удовлетворены состоянием его интерфейса. Более взрослое поколение (27% всех опрошенных) по-прежнему

предпочитает получать государственные услуги по старинке, например через центры обслуживания населения, затрачивая при этом массу своего времени.

4. Электронное правительство представляет собой современный инструмент совершенствования государственного управления и взаимоотношений государства и общества. Но для эффективности внедрения проекта электронного правительства необходимо учитывать не только технологические и финансовые возможности общества, но и характер политической системы, степень развитости экономики страны, уровень доступности информации и образования. Для продуктивного использования интернет-технологий в государственном управлении необходимы дополнительные технико-технологические разработки, которые оптимизировали бы процессы оказания электронных услуг в регионе.

РАЗДЕЛ III. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РЕГИОНЕ

Инфраструктура информационного общества и электронного правительства на сегодняшний день активно развивается как на федеральном уровне, так и в отдельных регионах.

Новейшие технологические разработки появляются с такой частотой, что, не успев освоить и опробовать одни, приходится адаптироваться ко вторым. В сфере проектного управления это явление также имеет место быть. В погоне за новыми технологиями важно не просто преуспеть в их применении в количественном соотношении, но и в качественном.

В Белгородской области достаточно развита инфраструктура информационного общества и электронного правительства. Органы государственного управления проводят политику по широкому внедрению новейших технологий в разных сферах жизни общества, в том числе в государственном управлении. Примечательно и то, что регион является одним из передовых в Российской Федерации по внедрению проектного управления.

На заседании Совета по внедрению проектного управления в федеральных органах исполнительной власти и органах государственной власти субъектов Российской Федерации 17 июня 2014 года были определены пилотные площадки 1-го и 2-го уровня по внедрению проектного управления. Белгородская область стала пилотной площадкой первого уровня для внедрения проектного управления, так как в регионе был выполнен ряд требований, а именно:

– Губернатором Белгородской области принято решение о внедрении проектного управления в органах исполнительной власти области;

– в органах исполнительной власти Белгородской области есть успешный опыт внедрения проектного управления;

– на уровне области есть заинтересованность и готовность развивать Методические рекомендации для других органов исполнительной власти.

Проектоориентированная модель управления начала применяться в системе государственного и муниципального управления с конца 2010 года, и по сегодняшний день претерпевает качественные преобразования. И весьма приятно отметить, что проектный менеджмент в настоящее время воспринимается уже не как инновация, а как часть повседневной практики органов региональной власти и местного самоуправления.

В области отмечается положительная динамика развития механизмов проектного управления в практике деятельности областной администрации и его безусловная перспективность для дальнейшего применения в структуре муниципального управления.

В ходе проведенного социологического исследования автором был выявлен ряд проблем, связанных с развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в Белгородской области. Среди них необходимо отметить следующие:

- недостаточная информированность населения о предоставляемых в электронной форме государственных услугах;
- неудовлетворенность качеством работы платформ/сайтов по оказанию госуслуг и, как следствие, качеством оказания самих услуг;
- низкая скорость оказания услуг в электронной форме, хотя такой формат менее времязатратный, чем традиционный (с живыми очередями);
- несмотря на оцифровку многих сведений/операций, всё же есть необходимость в документальном подтверждении данных/действий, что предполагает движение реальных бумажных документов;
- средний или низкий уровень компьютерной грамотности жителей региона;
- в электронной форме предоставляется не весь перечень возможных государственных услуг.

В связи с вышеназванными трудностями, которые препятствуют успешному функционированию и развитию информационной среды, появляется и ряд задач в проектном управлении рассматриваемой инфраструктурой.

Для решения вопросов, связанных с проектным управлением развития информационной инфраструктуры и проектированием электронного правительства, в частности, предлагается организация следующих действий.

1. Создание на сайте Губернатора и Правительства Белгородской области <https://www.belregion.ru/> отдельной вкладки «Электронное правительство». Соответствующая ссылка для перехода к Порталу электронного взаимодействия органов власти с гражданами имеется на сайте Правительства, но она размещена внизу главной страницы, что снижает просмотры и переходы по данному линку, фактически получается, что ссылка является невостребованной. Вынос ссылки в отдельный раздел привлечет невольно внимание большего количества посетителей сайта, даже тех, кто обратился к электронной страничке совершенно за иной информацией.

2. Создание новой структурной составляющей в Управлениях области – Управление информационной инфраструктуры, которое включало бы Отдел по проектному управлению информационной инфраструктурой. Такая обособленная, отдельно обозначенная составляющая во всей системе Управления позволила бы повысить эффективность работы кадрового персонала, создать свою информативную и аналитическую базу по проектному управлению именно рассматриваемой инфраструктуры, обозначить роль и место проектирования информатизации.

3. Повышение квалификации и компетентности кадров, занятых в сфере информатизации. Наиболее оптимальных показателей эффективности труда персонала, задействованного в вышеназванном Отделе, который, по мнению автора исследования, целесообразно было бы открыть, можно было бы достичь, если бы уделялось особое внимание качественной

характеристике коллектива Отдела. Важно, чтобы сотрудники не только хорошо справлялись с задачами исследования, проектирования, были достаточно осведомлены в части нормативного регулирования вопроса, но и в кратчайшие сроки адаптировались во всем изменениями внешней среды: учитывали новшества в проектном управлении, являлись инициаторами и изобретателями – инновационными лидерами системы проектного управления информационной инфраструктуры.

4. Финансирование проектной деятельности, мотивация и премирование участников системы. Проектный менеджмент – относительно новое, как для нашего региона, так и для всей страны, явление. Проектное управление представляет особый интерес как для теоретиков, в том числе студентов, выбирающих данное направление подготовки, так и для практиков, непосредственно разрабатывающих и реализующих проекты. Оплаты труда участников проектной команды должна быть напрямую связана с успешным выполнением проекта и его отдельными фазами. Ежемесячная заработная плата, даже включающая премиальную часть за успешную реализацию проектов, может привести к утрате мотивации к результативному труду. Участник проектной деятельности должен осознавать, что результат его работы будет оплачен сразу после ее выполнения, а факт и размер оплаты будет напрямую зависеть от того, удалось ли достичь заданных значений показателей, в том числе показателей социального эффекта. Это способствует дополнительной вовлеченности в процесс проектирования, создавая возможность карьерного роста внутри структурного звена Управления.

Парадоксальность вопроса совершенствования процесса проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства заключается в том, что оптимизировать проектный менеджмент рассматриваемой сферы возможно благодаря ноу-хау в области информатизации, достижениям в IT-сфере. Такая циркуляция понятий привела в появления особо типа взаимозависимых явлений –

процесс развития информационных технологий породил такую технологию-новшество, которая совершенствует информационную инфраструктуру. И эта технология успешно может быть применена и в государственном, и муниципальном управлении, в том числе при формировании электронного правительства.

Среди множества технических и технологических решений, которые главным образом отличаются между собой лишь мерами скорости, надежности и безопасности передачи информации, появляются технологические новшества, основанные на принципиально новых подходах взаимодействия и имеющие высокий потенциал применения для целей совершенствования электронного правительства. И здесь заслуживает внимания совершенно новый продукт человеческого интеллекта и ИТ – «блокчейн».

Первое упоминание о блокчейне можно найти в оригинальном исходном коде биткоина – наиболее популярной на сегодняшний день криптовалюты. Также по принципу блокчейн была создана платформа для еще одной крипты – Ethereum. Именно благодаря криптовалютам появилась возможность оценить влияние блокчейн-технологии на окружающий мир и на инфраструктуру информационного общества и электронного правительства в частности.

Блокчейн по своей сути является прозрачной распределенной базой данных, цепочкой блоков, которая содержит информацию обо всех транзакциях, проведенных участниками системы. А в инфраструктуре электронного правительства – информацию о результатах всех взаимодействий граждан и государственных органов.

Исследователь и основатель института блокчейн-исследований (Institute for Blockchain Studies) Мелани Свон, выделяет три условные области применения данной технологии:

– Blockchain 1.0 – это валюта (криптовалюты применяются в различных приложениях, имеющих отношение к финансовым транзакциям, например системы переводов и цифровых платежей);

– Blockchain 2.0 – это контракты (приложения в области экономики, рынков и финансов, работающие с различными типами инструментов – акциями, облигациями, фьючерсами, закладными, правовыми титулами, активами и контрактами);

– Blockchain 3.0 – приложения, область которых выходит за рамки финансовых транзакций и рынков (распространяются на сферы государственного управления, здравоохранения, науки, образования и др.)¹.

В числе важнейших характеристик технологии блокчейн факт того, что в цепи все данные взаимосвязаны и хранятся в зашифрованном виде одновременно у всех участников системы, и автоматически обновляются при каждом внесенном изменении. Участники системы являются коллективными нотариусами (именно в данной системе), которые подтверждают истинность информации в базе данных и обеспечивают защиту от манипуляций и злоупотреблений.

Новейшая технология позволяет решить ряд трудностей, которые возникают в процессе информатизации и электронного государственного управления, о чем пойдет речь далее.

Так, блокчейн нивелирует влияние эгоистических факторов, которые ведут людей к созданию коррупционных схем, подрывающих общественный интерес и государственный суверенитет. В то же время появляется стимул для участников работать честно, так как правила применяются ко всем в равной степени; возникает новая форма социальной ответственности. Технически эта блокчейн-платформа позволяет пользователям прийти к соглашению о чем угодно без посредников, что обеспечивает основу для децентрализованных форм управления и для социальных контрактов,

¹¹ Свон М. Блокчейн: Схема новой экономики. М., 2017. С. 240.

основанных на консенсусе, и позволяет поддерживать баланс в интересах общества.

Система регистрации во всех системах, основанных на технологии блокчейн, может обеспечить дополнительные гарантии в сравнении с традиционным централизованным регистром. Так, например, любые транзакции будут менее затратными, так как будут исключать пошлины и стоимость услуг посредников; существенно уменьшится срок совершения сделки, и сами сделки станут более прозрачными и, одновременно, более защищенными.

Блокчейн – это выстроенная по определённым правилам непрерывная последовательная цепочка блоков, содержащих информацию. Блокчейн как вечный цифровой распределённый журнал операций, который может быть запрограммирован для записи всего, что имеет ценность, в том числе и для важнейших документов. И пусть одной из отличительных характеристик этой системы является ее прозрачность и общедоступность, важно понимать, что открытый доступ к информационным блокам может обеспечиваться в определенном кругу лиц в зависимости от качественной составляющей информации – на уровне всего мира, страны, одного муниципалитета, одного общества лиц по интересам. В этой связи блокчейн может явиться хранилищем особо ценной информации, доступ к которой могут иметь, например, только Правительство области, Администрация городского поселения или даже только два должностных лица.

Для совершенствования проектного управления развитием инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, по мнению автора исследования, необходимо внедрение проекта в деятельность органов государственного управления Белгородской области *«Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии»*.

1. Обоснование проектных мероприятий. Предложенный для реализации проект способствует концентрации внимания теоретиков и

практиков на совершенно новой технологии, перевернувшей представление о цифровом мире, – блокчейн.

На сегодняшний день Белгородская область уже положительно обозначила себя как регион, смело справляющийся с реализацией проектов. Но вектор развития должен быть направлен не только на количественную характеристику, позволяющую судить о числе завершенных, запущенных проектов. Регион имеет весь необходимый потенциал, технический, ресурсный, кадровый, чтобы стать одним из «первопроходцев» в новую информационную эру.

В ряде стран технологии блокчейн уже активно внедряются в сферах недвижимости, интеллектуальной собственности, социального обеспечения, здравоохранения и в пенсионной системе. Имеются блокчейн-решения для проведения различных закупочных процедур, голосования, ряда нотариальных услуг. Эта технология способна сделать прозрачными электронные закупки и торги, обеспечить справедливое распределение ограниченных ресурсов, таких как льготы, субсидии, места в детских лагерях и на ярмарках, и поможет вести земельные кадастры и другие системы учета прав на различные виды имущества.

В ходе социологического исследования, проведенного автором магистерской диссертации, было обнаружено, что продвижению информационных технологий в целом и концепции электронного правительства, в частности, препятствует низкий уровень доверия со стороны населения, и проявляется он в том, что граждане не уверены в полной мере в защищенности своих персональных данных, которые отправляют во всемирную паутину.

Позиция Минкомсвязи нашла также отражение в системном проекте электронного правительства Российской Федерации (проект в редакции от 12 октября 2016 г.), где технология блокчейн была обозначена как

перспективная с точки зрения повышения доверия к информации в цифровом мире, в том числе в рамках транзакций¹.

В конце 2016 г. позицию российской власти относительно развития цифровой экономики обозначил Президент РФ Владимир Путин в традиционном ежегодном послании к Федеральному Собранию, пояснив, что для выхода на новый уровень развития экономики, социальных отраслей стране необходимы собственные передовые разработки и научные решения. Сосредоточиться следует, по мнению Президента, на направлениях, где накапливается мощный технологический потенциал будущего, а это цифровые, другие, так называемые сквозные технологии, которые сегодня определяют облик всех сфер жизни. Сквозные – это те, которые примеряются во всех отраслях: это цифровые, квантовые, робототехника, нейротехнологии и т.д.

Губернатор Белгородской области также сконцентрировал в одном из своих выступлений внимание на «цифровых дивидендах», отметив их роль по снижению издержек производства и повышению производительности труда, увеличению скорости движения товаров, услуг и капитала, а главное, экономии времени, использования его с большей отдачей. Иными словами, важно снижать времяемкость на производство товаров и услуг, включая государственные. В связи с этим Губернатор заявил, что Правительство области будет стимулировать развитие IT-компаний, которые будут этим заниматься.

Цель проекта – внедрение технологии блокчейн в государственное управление для оптимизации информационных процессов в системе электронного правительства.

Задачи проекта:

- создание интернет-платформы, основанной на блокчейне, для формирования реестра государственных и муниципальных услуг;

¹ Электронное правительство 2020. Системный проект электронного правительства Российской Федерации. М., 2016 (Версия от 12 октября 2016).

- подбор и техническое оснащение помещения для установки необходимого оборудования, компьютеров;

- привлечение профильных специалистов непосредственно для формирования баз данных с информацией и услугами;

- информирование населения о возможностях и преимуществах новой платформы, обеспечение возможности получения государственных и муниципальных услуг при помощи технологической платформы на основе блокчейн-технологии.

Целевой группой проекта являются Губернатор; Правительство Белгородской области, администрация Губернатора (Управление информационных технологий и связи); население Белгородской области.

Срок реализации проекта. Для достижения ожидаемого результата и реализации поставленной цели проекта потребуется не менее двух лет. В этой связи проект следует отнести к среднесрочным.

Состав мероприятий проекта.

Для реализации данного проекта предполагается проведение следующего ряда мероприятий:

Мероприятие 1. Оборудование и оснащение помещения для размещения специальной техники.

Блокчейн корнями своими уходит к операциям, связанным с криптовалютами, и основное предназначение технологии – выполнять сотни/тысячи транзакций в минуту. Современные пользовательские компьютеры не адаптированы к решению такого большого количества задач, и потому для внедрения вышеназванной технологии потребуются специальные вычислительные машины. Возможен вариант усиления мощности и привычной техники, а именно оборудование компьютера монитором, процессором, оперативной памятью, блоком питания, несколькими видеокартами, материнской платой, жестким диском, и несколькими переходниками для подключения видеокарт.

Сложно оснащенная техника понадобится не в единственном экземпляре, потому целесообразно будет таким образом оборудовать одновременно около десятка компьютеров для подключения к единой сети и синхронизированной организации дальнейшей деятельности. Логично, что компьютеры такого уровня организации будут потреблять большое количество энергии.

В отличие от потребительской техники аналогичный специализированный компьютер в месяц может зафиксировать показания по затратам на электроэнергию до 20-30 раз больше. Но применение технологии блокчейна может себя очень быстро оправдать ввиду того, что отпадет в некоторой степени необходимость в потреблении электроэнергии десятками других компьютеров в системе госуправления – одного-двух системных помещений достаточно, буквально, для всего региона. Новейшая технология позволит организовать электронное правительство так, что практически все государственные услуги граждане смогут получать, обходя многофункциональные центры.

Мощные компьютеры не только потребляют много энергии, но и выделяют тепло в непривычно больших объемах. Соответственно, для обеспечения комфортных условий, избегания перегревов, возможных аварийных ситуаций необходимо дополнительное охлаждение специализированных помещений, вентиляций. Возможна и шумоизоляция.

На проведение первого мероприятия достаточно выделить месяц, учитывая время на поиск необходимого оборудования, его закупку и доставку в выбранное для оснащения помещение.

Мероприятие 2. Подбор персонала и привлечение специалистов для формирования команды проекта.

Как новшество в сфере технологий блокчейн привел к появлению новых специальностей. Наиболее популярные профессии сейчас для тех, кто имеет отношение к IT-сфере:

Blockchain engineer – веб-разработчик со значительным опытом в системном программировании на C/C++, Go или Java (аналог профессионала, который пишет ядро для Linux).

Blockchain developer – разработчик с очень хорошим опытом, который пишет десктоп-приложение.

Smart contracts developer – разработчик смарт-контрактов, программисты с опытом работы в JavaScript или Python.

Отметим здесь, что смарт-контракты дают возможность выполнять достоверные и конфиденциальные транзакции без привлечения внешних посредников – банков или государственных органов. Кроме того, такие транзакции являются прослеживаемыми и необратимыми. Потому для создания органично функционирующей и динамично развивающейся системе, основанной на принципе блокчейна, властям необходимо в будущем побеспокоиться о договоренности и слиянии баз данных ЦБ, ПФР или НПФ, ФНС, АСВ и др. служб для обеспечения полноценного сервиса для граждан.

Смарт-контракты не только содержат информацию об обязательствах сторон и санкциях за их нарушение, но и сами автоматически обеспечивают выполнение всех условий договора.

На сегодняшний день ввиду уникальности и узкой сферы применения блокчейна специалистов-программистов в данной области очень мало, а спрос на них только возрастает. В РФ на базе ведущих учреждений высшего образования уже преподаются основы блокчейна. В частности, в Москве открыт «Центр блокчейн компетенций», где программисты могут пройти переподготовку, повысить компетентность и получить необходимую теоретическую базу¹.

Для реализации Проекта рекомендуется направить программистов и веб-разработчиков – опытных сотрудников управления информационных технологий и связи администрации Губернатора Белгородской области – на

¹ В России открыт первый Центр блокчейн компетенций. URL: https://ria.ru/sn_edu/20171204/1510165259.html (дата обращения: 21.12.2017).

конференции, форумы, обучающие курсы по рассматриваемой тематике. Переподготовка имеющихся кадров не только позволит повысить уровень эрудиции в IT служащих регионального аппарата управления, но и сэкономить средства по привлечению новых сотрудников-профессионалов.

В формировании команды проекта могут принять участие также талантливые юные программисты со всей области. Блокчейн привлекает к себе внимание не только IT-специалистов, но и граждан, занятых в других сферах деятельности, студентов и даже школьников, увлеченных программированием, информатикой. Ажиотаж вокруг рассматриваемой темы возрастает с каждым днем, и поскольку за блокчейном, как по мнению экспертов, так и по мнению обычных пользователей, большое будущее, то предложение вакантного места окажется весьма привлекательным.

Определить однозначно временной промежуток на реализацию данного мероприятия несколько затруднительно. Ориентировочно на подбор основного персонала может быть отведено 1-4 месяца с условием постоянно проводящего отбора и собеседований, а на переподготовку кадров может уйти от 2 месяцев до 1 года, в зависимости от того, какой обучающий курс выбран для получения соответствующих компетенций программистами.

Мероприятие 3. Создание реестров государственных и муниципальных услуг и сведений на платформе блокчейна.

После сборки специальных компьютеров, технического оснащения помещения и подбора персонала-команды проекта целесообразно приступить непосредственно к формированию реестров со сведениями, которые могут быть запрошены гражданами от государственных властей, и базами данных для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Подключить к системе потребуется все департаменты и управления области во всех муниципалитетах, и в этой связи целесообразно создание корпоративной сети (возможно, даже временной) для администраций по всему региону с целью выгрузки данных, сбора информации, формирования статистической базы и т.д.

Важно помнить, что принцип работы блокчейна отличается тем, что возможность изменения, исправления, удаления операций в системе в дальнейшем сведется к нулю, и для чистоты и достоверности транзакций данные в информационное облако необходимо вносить с особой бдительностью и внимательностью. Один из определяющих моментов данного мероприятия – формирование базы данных о жителях региона.

В мероприятии примут участие как представители власти, так и часть команды – программисты, работающие непосредственно с компьютерами. Предполагаемое время, которое будет затрачено на данный этап, – до трех месяцев. Такая продолжительность обуславливается тем, что специалистам необходима адаптация к новой технологии, ее апробация. Для проверки базы данных, создания корректного реестра всех возможных услуг и окончательного утверждения информации потребуется привлечь исключительно представителей региональной власти.

Мероприятие 4. Информирование населения и предоставление данных для верификации в системе.

Готовая база данных и наличие полного спектра государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, в новой платформе, работающей на блокчейне, дают практически все основания для начала работы в системе. Для того, чтобы каждый житель области смог стать участником сети электронного государства, предлагается осуществить следующие действия:

1. Информировать население региона о новом способе взаимодействия с государством, органами власти и возможности получения необходимых сведений посредством новой интернет-платформы.

Для этого можно привлечь телевидение, периодические издания (газеты, журналы), наружные рекламные щиты. Осуществить действие помогут также запуски информационных роликов на мониторах в налоговых инспекциях, пенсионных фондах, страховых агентствах и даже банках.

2. Обеспечение населения учетными данными для верификации в системе.

Процесс регистрации на любом портале часто вызывает затруднения у различных категорий граждан, а иногда этот процесс оказывается нудным и настолько продолжительным, что создает негативное впечатление о работе сайта, системы. Во избежание подобного явления при внедрении платформы, основанной на блокчейне, рекомендуется: обеспечить вход для граждан на основе уже имеющих данных – ФИО, серии и номера паспорта, СНИЛС или водительского удостоверения. Отличие данной платформы будет состоять в том, что, по сути, все население уже будет зарегистрировано в системе, в которой уже будут данные о каждом от различных служб (ФНС, ПФР, банков), необходимо будет лишь войти с верными личными данными. Подтвердить вход в систему возможно будет получением смс-кода на мобильный телефон, заказом обратного звонка из службы технической поддержки либо с помощью активной ссылки, для получения которой необходимо будет ввести в предусмотренное поле адрес электронной почты.

Планируемые результаты проекта.

Важно отметить количественные показатели эффективности от внедрения технологии. В банковской сфере блокчейн поможет достигнуть следующей результативности: скорость проведения любых транзакций будет варьировать в пределах от 1 секунды до 15 минут, независимо от того, осуществляется перевод между физическими или юридическими лицами, также и на международном уровне. Если в существующих условиях перевод со счета одного юридического лица на расчетный счет другого может осуществляться в течение 1-3 рабочих дней, то при работе на блокчейн-платформе на типичный перевод может быть затрачено до 5 минут.

Вне сферы финансов блокчейн способствует оптимизации процессов предоставления госуслуг. Так, благодаря новейшей технологии, население может оформить новое и подержанное транспортное средство в течение 15 минут, тогда как посредством того же портала госуслуг на данную операцию

сегодня может уйти до нескольких рабочих дней с учетом времени на рассмотрение заявления физического лица инспекциями. Сделки, связанные с продажей/покупкой недвижимости/земельных участков, могут быть оформлены в течение 10-20 минут в отличие от нынешних реальных цифр (на выбор, покупку и оформление квартиры может понадобиться от нескольких дней до недели). При работе с блокчейном сократится время на документооборот – он может быть частично или полностью исключен, ведь в распределенных реестрах информация о каждом этапе сделки фиксируется и сохраняется надежно и неизменно.

Упростится в значительной степени работа и с ФНС. Так, например, для оформления заявки на вычет (возврат налога) физическому лицу потребуется всего 2-3 минуты, поскольку электронное правительство, основанное на блокчейне, синхронизирует данные обо всех платежах и поступлениях каждого субъекта системы. Сегодня же для совершения данного действия требуется сбор и оформление большого количества документов и информации: заполнение налоговой декларации, сбор чеков (если таковая возможность вообще имеется), предоставление сведений о занятости и др., и весь процесс в зависимости от оперативности клиента может занять от нескольких часов до нескольких дней.

Переход к электронному формату обработки документов, по мнению многих госслужащих и владельцев крупных корпораций, позволит органам власти сократить миллионы бумажных транзакций в год, сроки взаимодействия с хозяйствующими субъектами и затраты человеческих ресурсов¹.

Обобщая вышесказанное, от реализации предложенного проекта ожидается следующая результативность:

- создание обособленной виртуальной системы электронного правительства, полноценно функционирующей на блокчейн-платформе;

¹ ФАС призвала госорганы и бизнес переносить документооборот на блокчейн. URL: https://www.belregion.ru/documents/region_programms.php (дата обращения 27.12.2017).

- уменьшение времени на проведение транзакций в системе благодаря новейшей технологии (в банковской сфере скорость проведения любых транзакций будет варьировать в пределах от 1 секунды до 15 минут, в то время в рамках действующей системы время исполнения операций составляет до 1-3 рабочих дней);

- увеличение скорости оказания государственных и муниципальных услуг благодаря принципу работы блокчейна (от 2-3 до 15-20 минут; на действующем портале исполнение аналогичных услуг составляет несколько рабочих дней);

- исключение возможной коррупции при осуществлении сделок, проведении транзакций в системе в силу того, что граждане без помощи внешних инстанций смогут получать сведения и услуги, а данные о любой операции хранятся не в одном источнике, а в сети многочисленных компьютеров;

- повышением удельного веса пользователей, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме (с 73% по нашим замерам до 95%);

- формирование доверительного отношения граждан к процессу информатизации госуслуг ввиду защищенности и конфиденциальности системы.

Оценка эффективности проекта.

Социальная эффективность. Система электронного правительства, базирующаяся на блокчейн-платформе, позволит повысить уровень доверия населения к органам власти.

Экономическая эффективность. Предложенный проект может явиться примером рационального инвестирования, способствует вовлечению крупнейших компаний, в том числе банков, в формирование единого информационного пространства и бюджета.

Кадровое развитие. Благодаря внедрению данного проекта в регионе повысится уровень компетентности специалистов IT-сферы, станут доступны новые рабочие места.

Ресурсное обеспечение проекта.

Разработанный проект является достаточно затратным на начальных этапах реализации. На техническое оснащение и подготовку кадров потребуются денежные средства из бюджета Белгородской области.

Следует отметить, что для успешного функционирования новой системы электронного правительства на последующих этапах крупных вложений не потребуется.

Так, общий бюджет для реализации проекта с учетом актуальных на сегодняшний день среднерыночных цен на компьютерную технику и охлаждающее оборудование составит 1 842 000 рублей.

Смета проекта представлена в таблице 1.

Таблица 1

Смета проекта

№	Назначение	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Стоимость, руб.
1	Компьютерная техника, в том числе:			
	- процессоры	10	30 000	300 000
	- мониторы	10	7 000	70 000
	- оперативная память	10	1 200	12 000
	- видеокарты	50	12 000	600 000
	- блоки питания	10	10 000	100 000
	- материнские платы	10	4 000	40 000
	- жесткие диски	20	3 000	60 000
	- переходники, удлинители	50	200	10 000
2	Низкотемпературные моноблоки	5	70 000	350 000
3	Обучение и подготовка кадров			300 000
Итого:				1 842 000

Оценка рисков внедрения проекта.

Для успешной реализации проекта необходим особый механизм, который позволит проконтролировать возможные риски и снизить их влияние. Таким механизмом служит система управления рисками, позволяющая определить, измерить и проконтролировать тот или иной вид

риска, что позволит минимизировать его воздействие. Рассмотрим подробнее возможные риски:

1. Финансовые риски. Внедряемый проект требует определенных вложений, а дефицит областного бюджета в условиях экономического кризиса может привести к недофинансированию проекта.

2. Кадровые риски. Технология блокчейна – совершенно новая тенденция в отечественной практике, а на региональном уровне система пока еще не находила применения, в связи с чем процесс подбора действительно подходящего персонала может вызвать затруднения.

3. Технологические риски. Создание компьютеров особой мощности приводит к выделению в окружающую среду большого количества энергии. Несмотря на то, что помещения с вычислительной техникой будут оснащены охлаждающими приборами, есть вероятность того, что продолжительное времяпровождение на рабочих местах может нежелательно сказаться на здоровье персонала.

4. Правовые риски. Нормативная база для системы электронного правительства представлена небольшим количеством документов, которые претерпевают частые изменения как на федеральном, так и на региональном уровне (ввиду стремительно развивающихся ИТ), а должная нормативная база по блокчейну отсутствует вовсе, что вызывает у экспертов разногласия по поводу легитимности применения технологии. Данный риск может оказать непосредственное влияние на достижение цели проекта.

Для успешной реализации проекта и минимизации вышеназванных рисков возможно привлечение дополнительных средств для формирования бюджета проекта. Разработка является весьма актуальной на сегодняшний день и может представить интерес для крупных организаций, инвесторов. Также для снижения рисков необходимо четкое распределение обязанностей между всеми членами команды проекта, что позволит участникам избежать дополнительных нагрузок, быть специалистами своего узкого

профиля/назначения, и это, в свою очередь, приведет к достижению положительного эффекта в ходе внедрения проекта.

Таким образом, рассмотрев пути совершенствования инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в регионе, можно сделать следующие выводы.

1. В практике деятельности органов государственной и муниципальной власти Белгородской области успешно развиваются механизмы проектного управления. Уместно отметить безусловную перспективность проектирования для дальнейшего применения в структуре муниципального управления. Но положительные тенденции сопровождаются рядом проблем, которые связаны с процессами информатизации, дальнейшим развитием инфраструктуры электронного правительства. С целью преодоления возникающих барьеров предложен проект «Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии». Целью проекта является внедрение технологии блокчейн в государственное управление для оптимизации информационных процессов в системе электронного правительства Белгородской области.

2. В рамках проекта предлагается реализация следующих мероприятий: оборудование и оснащение помещения для размещения специальной техники; подбор персонала и привлечение специалистов для формирования команды проекта; создание реестров государственных и муниципальных услуг и сведений на платформе блокчейна; информирование населения и предоставление данных для верификации в системе. Предложенный проект относится к среднесрочным. Для его реализации необходимо определенное ресурсное обеспечение, кадровый состав. Ввиду уникальности внедряемой технологии и нарастающего вокруг нее ажиотажа проект может привлечь к себе внимание потенциальных инвесторов. Важно отметить, что для подготовки специалистов рекомендуется направить программистов и других желающих из команды на обучающие курсы и конференции, которые проводятся на федеральном и международном уровне, и этот факт

способствует «удержанию мозгов» в области с предоставлением комфортных и перспективных условий для развития.

3. К ожидаемым результатам проект относится: создание обособленной виртуальной системы электронного правительства, полноценно функционирующей на блокчейн-платформе; уменьшение времени на проведение транзакций в системе благодаря новейшей технологии; увеличение скорости оказания государственных и муниципальных услуг благодаря принципу работы блокчейна; исключение возможной коррупции при осуществлении сделок, проведении транзакций в системе в силу того, что граждане без помощи внешних инстанций смогут получать сведения и услуги, а данные о любой операции хранятся не в одном источнике, а в сети многочисленных компьютеров; повышением удельного веса пользователей, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме; формирование доверительного отношения граждан к процессу информатизации госуслуг ввиду защищенности и конфиденциальности системы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Уровень информатизации общества позволяет судить о социальной, экономической, административной активности региона. Белгородская область на сегодняшний день зарекомендовала себя как успешно функционирующую и динамично развивающаяся инновационная площадка со значительным ресурсным потенциалом. Развитая инфраструктура региона делает его привлекательным для апробации и внедрения инновационных технологий и развития инвестиционных проектов.

Основные направления развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства в регионе регламентируются нормативными документами федерального и регионального уровня.

Развиваясь в рамках мировых тенденций, Белгородская область в полной мере применяет информационные технологии в различных сферах жизни общества. В части предоставления государственных услуг информатизация позволяет сократить время осуществления операций, порождает у населения желание принимать активное участие в деятельности госструктур, создает условия для эффективного взаимодействия граждан и ветвей власти.

Белгородская область в 2015 году получила 23 миллиона 421 тысяч рублей в качестве субсидий на реализацию государственной программы «Информационное общество».

Руководствуясь необходимостью развития телекоммуникационной инфраструктуры Белгородской области для предоставления широкополосного доступа к сети Интернет, особенно в сельской местности, и в рамках договора между Правительством Белгородской области и ОАО «Ростелеком» «О предоставлении телекоммуникационных услуг для функционирования единой инфокоммуникационной сети (ЕИКС)» на территории области ведется работа по подключению учреждений образования, медицины, культуры, органов местного самоуправления,

органов исполнительной власти области. В настоящее время уже подключено 2367 объектов. В Белгородской области на сегодняшний день в электронный вид переведено 79 региональных услуг.

В ходе социологического исследования автором был выделен ряд проблем, препятствующих достижению желаемого уровня развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства. К ним относятся: недостаточная информированность населения о предоставляемых в электронной форме государственных услугах; неудовлетворенность качеством работы платформ/сайтов по оказанию госуслуг и, как следствие, качеством оказания самих услуг; низкая скорость оказания услуг в электронной форме, хотя такой формат менее времязатратный, чем традиционный (с живыми очередями); несмотря на оцифровку многих сведений/операций, всё же есть необходимость в документальном подтверждении данных/действий, что предполагает движение реальных бумажных документов; средний или низкий уровень компьютерной грамотности жителей региона; в электронной форме предоставляется не весь перечень возможных государственных услуг.

С целью преодоления возникающих барьеров предложены направления совершенствования деятельности органов региональной власти по развитию инфраструктуры информационного общества и электронного правительства, в частности создание на сайте Губернатора и Правительства Белгородской области <https://www.belregion.ru/> отдельной вкладки «Электронное правительство»; создание нового структурного подразделения (Управление информационной инфраструктуры); повышение квалификации и компетентности кадров, занятых в сфере информатизации; проект «Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии».

Целью проекта является внедрение технологии блокчейн в государственное управление для оптимизации информационных процессов в системе электронного правительства Белгородской области. В рамках

проекта предлагается реализация следующих мероприятий: оборудование и оснащение помещения для размещения специальной техники; подбор персонала и привлечение специалистов для формирования команды проекта; создание реестров государственных и муниципальных услуг и сведений на платформе блокчейна; информирование населения и предоставление данных для верификации в системе. Предложенный проект относится к среднесрочным.

К ожидаемым результатам проект относится: создание обособленной виртуальной системы электронного правительства, полноценно функционирующей на блокчейн-платформе; уменьшение времени на проведение транзакций в системе благодаря новейшей технологии; увеличение скорости оказания государственных и муниципальных услуг благодаря принципу работы блокчейна; исключение возможной коррупции при осуществлении сделок, проведении транзакций в системе в силу того, что граждане без помощи внешних инстанций смогут получать сведения и услуги, а данные о любой операции хранятся не в одном источнике, а в сети многочисленных компьютеров; повышением удельного веса пользователей, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме; формирование доверительного отношения граждан к процессу информатизации госуслуг ввиду защищенности и конфиденциальности системы.

Проанализировав имеющиеся механизмы проектного менеджмента в системе государственного управления и электронного правительства, в частности, а также технологии, применяющиеся в ИК-сфере, органам региональной власти, целесообразно рекомендовать:

1. Разработать эффективную программу мотивации участников проектной деятельности в сфере информатизации, провести работу по улучшению системы премирования членов команды руководителей и других сотрудников, привлеченных к реализации проекта, а также определить меры для их дополнительного поощрения.

2. Провести мероприятия по решению проблемы обеспечения информационной безопасности инфраструктуры электронного правительства при внедрении блокчейн-технологии. При взаимодействии государства и населения посредством электронной формы предоставления услуг и сведений происходит накопление большого объема как персональных данных, так и служебной информации органов государственной власти. В этой связи есть острая необходимость проработать документы, регламентирующие порядок обработки персональных данных и служебной информации на уровне федеральных и региональных органов власти, привести такие технологические меры, которые минимизировали бы или вовсе исключили бы явление распространения информации в связи с человеческим фактором, недобросовестностью сотрудников. Система обеспечения информационной безопасности должна консолидировать правовые, технологические, организационные, технические и физические меры и способы защиты. Вся предложенная концепция должна иметь продуманную долгосрочную политику, обеспечивающую повышение уровня информационной безопасности в соответствии с появлением новых источников угроз.

3. Организовать блокчейн-консорциум для формирования регуляторной и нормативно-правовой базы для успешной адаптации новейшей технологии в существующую систему государственного управления и легализации процессов информационного общества, проходящих на блокчейн-платформе, поскольку без создания устойчивой юридической инфраструктуры переход на блокчейн может привести к утрате доверия к данному высокоэффективному инструменту и к нежелательным финансовым убыткам.

4. Веб-разработчикам и программистам команды проекта рекомендуется также вести работу по выявлению уязвимостей системы, основанной на блокчейне, что позволит снизить процент возможных ошибок при работе с платформой и избежать кибератак.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы [Текст] : Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
2. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Текст] : Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
3. Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 октября 2016 г. № 1050 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
4. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» [Текст] : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 518-пп, (с изменениями от 27 сентября 2017 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
5. Об утверждении плана мероприятий по развитию информационного общества и механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Белгородской области на 2015 год [Текст] : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 19 февраля 2015 г. № 83-р // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
6. Об утверждении Положения об управлении проектами в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской

области [Текст] : Постановление Правительства Белгородской области от 31 мая 2010 г. № 202-пп, (ред. от 12 октября 2015 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

7. Об утверждении регламента администрирования проектов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области [Текст] : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 22 ноября 2012 г. № 794-р (ред. от 27 апреля 2015 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

8. О некоторых вопросах информационной безопасности Российской Федерации [Текст] : Указ Президента РФ от 22 мая 2015 г. № 260 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Проектный менеджмент «Требования к управлению проектом». ГОСТ Р 54869-2011 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. Аганбегян, А. Г. Опыт программно-целевого управления предприятиями [Текст] / под ред. А.Г. Аганбегяна, В.Д. Речина. – М. : Экономика, 2009. – 126 с.

11. Акаткин, Ю.В., Дрожжинов, В. И., Конявский, В. А. Электронное правительство как система систем: новый сценарий [Текст] / Ю.В Акаткин., В.И. Дрожжинов, В.А. Конявский. – М. : Изд-во ИНФРА-М, 2011. – 154 с.

12. Анисимов, С. Управление проектами. Российский опыт [Текст] / С. Анисимов, Е. Анисимова. – М. : Вектор, 2013. – 478 с.

13. Баймуратова, У.С. Электронный инструментарий переводчика [Текст] / У.С. Баймуратова. – Оренбург, 2013. – С. 54.

14. Бакланова, Ю.О. Проектное управление инновациями:

монография [Текст] / Ю.О. Бакланова. – Киров: МЦНИП, 2013. – 312 с.

15. Бобылева, М.П. Эффективный документооборот: от традиционного к электронному. Вопросы теории и практики. [Текст] / М.П. Бобылева. – М. : МЭИ, 2016. – 184 с.

16. Богатко, А.Н. Компьютерные технологии в политике [Текст] / А.Н. Богатко. М., 2012. – 196 с.

17. Богомолов, И.А., Катаргин, Н.В., Костюнин, В.И. От индустриального к информационному обществу [Текст] / И.А. Богомолов, Н.В. Катаргин, В.И. Костюнин. – М. : Просвещение, 2010. – С. 11.

18. Бондаренко, С.В. «Электронное государство» как социотехническая система [Текст] / С.В. Бондаренко// Южно-Российское обозрение Центра системных региональных исследований и прогнозирования ИППК ЮФУ и ИСПИ РАН. – Ростов н/Д., 2011. – 18 с.

19. В России открыт первый Центр блокчейн компетенций [Электронный ресурс]. РИА Новости : [сайт]. – Режим доступа: https://ria.ru/sn_edu/20171204/1510165259.html.

20. Вендров, А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем [Текст] / А.М. Вендров. – М : Финансы и статистика, 2012. – 544 с.

21. Вершинин, М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследования [Текст] : дис. ...канд. филос. наук : 22.09.14 / М.С. Вершинин. – СПб., 2014. – 144 с.

22. Гутри, И.С. Технологии информационного общества: Основные стратегии формирования электронного правительства [Текст] / И.С. Гутри. - СПб. : Изд-во Филол. фак. СПбГУ, 2013. – 120 с.

23. Деминг, У.Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами [Текст] / У.Э. Деминг. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 419 с.

24. Дремин, С.В., Хамидулин, В.С. Опыт Сингапура по

внедрению проектного управления в деятельность государственных учреждений [Текст] / С.В. Дремин, В.С. Хамидулин // Владивосток : Изд-во ДВФУ, 2016. – С. 1-6.

25. Дятлов, С.А. Электронное правительство: понятие, структура, функции [Текст] / С.А. Дятлов. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2013. – 264 с.

26. Ерофеев, Е.С. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину [Текст] / Е.С. Ерофеев. – М. : ГРАМОТА, 2011. – 135 с.

27. Ермишина, Е.Б., Долгова, Т.В. Сравнительный анализ управления виртуальными отношениями в рамках электронного правительства в зарубежных странах [Текст] / Е.Б. Ермишина, Т.В. Долгова // Горизонты новой экономики : Научный вестник ЮИМ. – 2015. – № 2. – С. 18-20.

28. Жумаев, Ю.Г. Электронное правительство – максимальная эффективность управления государством [Текст] / Ю.Г. Жумаев // Правовые вопросы связи. – 2011. – № 1. – С. 2-11.

29. Зиндер, Е.З. Электронное правительство: рекомендации по внедрению в Российской Федерации [Текст] / Е.З. Зиндер. – СПб. : НИУ ИТМО, 2014. – 84 с.

30. Иванова, Г.Р. Электронные правительства: Потенциал и практическое использование [Текст] / Г.Р. Иванова. – М. : Знание, 2014. – 160 с.

31. Ивойлова, О.Ю. Роль электронного правительства в процессе формирования позитивного имиджа региона [Текст] / О.Ю. Ивойлова // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2012. – № 3. – С. 16-18.

32. Иншакова, Е.Г. «Электронное правительство» в публичном управлении: административно-правовые проблемы организации и функционирования [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук. : 18.06.15 / Воронеж, 2015. – 158 с.

33. Ирхин, Ю.В. Электронное правительство и социум: попытка системного сравнительного анализ [Текст] / Ю.В. Ирхин // Полития. – СПб., 2013. – С. 123-143.
34. Калинина, А.Э. Методологические аспекты формирования и развития электронного правительства региона [Текст] / А.Э. Калинина, Е.А. Петрова, А.Ф. Соколова // Экономика региона. - 2011. - № 8. – С. 22-26.
35. Кирсанов, С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг [Текст] / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. – 2008. – № 4. – С. 27-32.
36. Клименко, А.В. Теория и практика государственного управления : Состояние и механизмы модернизации российского государственного управления [Текст] / А.В. Клименко. – М. Изд. дом ВШЭ, 2014. – 364 с.
37. Кононенко, П.И. Стратегическое программно-целевое управление производственно-хозяйственной системой [Текст] / П.И. Кононенко. – М. : ИТК «Дашков и К», 2013. – 270 с.
38. Кулик, А.Н. «Электронное государство» как вызов для отечественной политической науки [Текст] / А.Н. Кулик. – М. : РАПН, 2012. – 136 с.
39. Лапыгин, Ю.Н. Управление проектами: от планирования до оценки эффективности [Текст] / Ю.Н. Лапыгин. – М. : Омега-Л, 2012. – 371 с.
40. Лексин, В.Н. Проблемы и перспективы использования проектного подхода в управлении развитием российской Арктики [Текст] / В.Н. Лексин // Модернизация. Инновации. Развитие. – 2015. – № 4 (24). – С. 10–18.
41. Матяш, И.В. Концепция системной эффективности в управлении развитием бизнес проекта [Текст] / И.В. Матяш // Современное управление. – 2016. - № 1. – С. 47-49.

42. Москвина, А.Ю. Использование проектного подхода в преподавании управленческих дисциплин при подготовке государственных служащих [Текст] / А.Ю. Москвина // Материалы научно-методической конференции Северо-Западного института управления. – 2014. – №1. – С. 230-239.

43. Неделько, С.И., Осташков, А.В. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации [Текст] / С.И. Неделько, А.В. Осташков. – М. : Изд-во ФГАУ ГНИИ ИТТ, 2012. – С. 99.

44. Некрасов, В.Н., Архипова, О.И. Электронное правительство как инструмент повышения эффективности публичного управления [Текст] / В.Н. Некрасов, О.И. Архипова // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2014. - № 4. – С. 41-46.

45. Новиков, Д. А. Управление проектами. Организационные механизмы [Текст] / Д. А. Новиков. – М. : ПМСОФТ, 2012. – 269 с.

46. Някина, Е.С. Анализ моделей электронного правительства [Текст] / Е.С. Някина // Государственное управление. Электронный вестник. – 2013. – С. 47-69.

47. Орлов, А.И. Менеджмент [Текст] / А.И. Орлов. – М. : ИНФО, 2013. – 456 с.

48. Основные подходы к определению электронного правительства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://monographies.ru/ru/book/section?id=8417>.

49. Петраков, А.В. Проблемы обеспечения информационной безопасности системы электронного правительства [Текст] / А.В. Петраков // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. – 2013. – № 3 (9). – С. 33-37.

50. Полтерович, В.М. Региональные институты модернизации [Текст] / В.М. Полтерович // Экономическая наука современной

России. - 2011. - № 4 (55). – С. 17-29.

51. Провалов, В.С. Информационные технологии управления [Текст] / В.С. Провалов. – М. : МПСИ, 2012. – 376 с.

52. Руководство к своду знаний по управлению проектами (РМВОК-4) 4-е изд. [Текст]. – М. : Стелс, 2010. – 496 с.

53. Рябцева, М.Л., Ельчищева, И.М. Электронное правительство Белгородской области [Текст] / М.Л. Рябцева, И.М. Ельчищева // Делопроизводство. – 2015. – № 3. – С. 5-12.

54. Савчук, В. Анализ и разработка инвестиционных проектов [Текст] / В. Савчук. – Казань : Абсолют-В, Эльга, 2011. – 236 с.

55. Свон, М. Блокчейн: Схема новой экономики [Текст] / М. Свон. - М. : Олимп-Бизнес, 2017. – 240 с.

56. Солуянов, В.К. Взаимосвязь теоретических аспектов развития и практического использования принципов качества услуг [Текст] / В.К. Солуянов // Межвузовский сборник научных работ аспирантов и молодых ученых «Наука, техника, человек». – 2015. – № 4. – С. 136-140.

57. Степанов, О.А. Проблема обеспечения общественной безопасности в условиях создания электронного государства [Текст] / О.А. Степанов // Государство и право. - 2006. - № 1. – С. 8-14.

58. Тёрк, У. Управление проектами и здравый смысл [Текст] / У. Тёрк / Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2013. – 566 с.

59. Реализация государственных программ Белгородской области [Электронный ресурс] / Официальный сайт Губернатора и Правительства Белгородской области : [сайт]. – Режим доступа: https://www.belregion.ru/documents/region_programms.php.

60. Рудакова, О.С. Банковские электронные услуги [Текст] / О.С. Рудакова. – М. : Изд-во ИНФРА-М, 2012. – С. 6-8.

61. Тедеев, А.А. Ценностные ориентиры государственной инновационной политики в сфере обеспечения устойчивого развития

электронного бизнеса в России [Текст] / А.А. Тедеев // Финансы и кредит. - 2015. – № 14. – С. 36-41.

62. Тесленко, П.А. Синергетический синтез системы управления проектами [Текст] / П.А. Тесленко // Технический аудит и резервы производства. – 2013. – № 5. – С.3-11.

63. Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные [Текст] / Л.К. Терещенко // Российское право. - 2013. - № 10. – С. 17-24.

64. Удачин, И.О. Совершенствование процессов проектного управления в РФ [Текст] / И.О. Удачин // Науковедение. – 2014. - № 3. – С. 3-11.

65. ФАС призвала госорганы и бизнес переносить документооборот на блокчейн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.belregion.ru/documents/region_programms.php.

66. Федосеева, Н.Н., Чайковская, М.А. Понятие и сущность концепции электронного государства [Текст] / Н.Н. Федосеева, М.А. Чайковская // Российская юстиция. – 2011. - № 11. – С. 42-61.

67. Франгулова, Е.В. Сущность концепции «электронное правительство» и мировой опыт ее реализации [Текст] / Е.В. Франгулова // Управление, вычислительная техника и информатика. - 2010. – № 1. – С. 16-35.

68. Хасаншин, И.А. Проблематика электронного правительства в работах отечественных и зарубежных авторов [Текст] / И.А. Хасаншин // Российское предпринимательство. – 2011. – № 10. – С. 12-18.

69. Харченко, К.В. Программно-целевое регулирование: проблемы и инновации [Текст] / К.В. Харченко // Практика муниципального управления. – 2013. – № 4. – С. 28-31.

70. Харченко, К.В. Организация и совершенствование проектного управления на муниципальном уровне [Текст] / К.В. Харченко // Практика муниципального управления. – 2015. – № 6. – С. 15-23.

71. Хомос, Д. Стратегии электронного бизнеса для государства [Текст] / Д. Хомос. – М., 2014. – 242 с.
72. Цукарь, С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме [Текст] / С.С. Цукарь // Управленческое консультирование. – 2014. – № 10. – С. 135-139.
73. Челябин, А.А. Проектное управление в сфере информационных технологий [Текст] / А.А. Челябин. – М., 2017. – 192 с.
74. Шевчук, О. Электронное правительство [Текст] / О. Шевчук // Знание. – 2015. – № 7. – С. 9-12
75. Шкурат, И.В. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет [Текст] / И.В. Шкурат // Прикладные аспекты информационных технологий. – 2014. – № 2 (8). – С. 5-14.
76. Электронное правительство 2020. Системный проект электронного правительства Российской Федерации [Текст] / Системный проект электронного правительства Российской Федерации : Версия от 12 октября 2016. – М., 2016. – 94 с.
77. Электронное правительство: плюсы и минусы. Информационный портал на тему электронного правительства (e-government) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-govs.ru/электронное-правительство-плюсы-и-ми/>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРОГРАММА
социологического исследования
**«АНАЛИЗ И ОЦЕНКА УРОВНЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ
РЕГИОНА И ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»**

Обоснование актуальности проблемы исследования.

Стремительные и неоднозначные изменения социальных, экономических, политических процессов, происходящие по мере информатизации общества, вызвали острую необходимость в обосновании значимости технологий проектного управления для эффективного и динамичного развития информационной инфраструктуры.

В век активно развивающихся информационно-коммуникационных технологий государство стремится создать организованное и скоординированное общество с помощью различных систем управления, инновационных идей и технологий, которые оптимизируют деятельность по предоставлению государственных услуг, при этом сохраняя за собой право главенствующего влиятельного и контролирующего аппарата.

На сегодняшний день наиболее актуальной является задача обеспечения возможности для физических и юридических лиц на основе информации, предоставляемой в электронном формате, выполнить ряд действий по взаимодействию с государственными структурами в интерактивном режиме, прежде всего посредством глобальной сети Интернет. Так, синергируя опыт по созданию широкомасштабных баз данных и достижения научные и технические, органы государственного управления внедрили «Электронное правительство» – не просто понятие, но и комплекс инноваций, предназначенных обеспечить оперативное и эффективное взаимодействие населения с органами власти в части информирования и предоставления государственных услуг.

Развитие технологий проектного управления в сочетании с переходом на электронный формат оказания государственных услуг в Белгородской области позволило построить новый клиентоориентированный тип отношений между властью и гражданами и совершить большой скачок в информатизации. Инфраструктура информационного общества и электронного правительства в регионе активно развивается. Вместе с тем для более продуктивного использования интернет-технологий в государственном управлении и увеличения численности граждан – активных пользователей сервисов электронного правительства, необходимы дополнительные технико-технологические разработки, которые оптимизировали бы процессы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Степень разработанности темы исследования. Развитие инфраструктуры информационного общества и электронного правительства стало актуальной темой в течение последних нескольких лет. В связи с

непродолжительным периодом развития фундаментальных теоретико-методологических трудов о внедрении информационных технологий в повседневную жизнь и функционировании электронного правительства недостаточно. В большинстве случаев информация по данной проблематике отражается в периодической литературе. Проблеме формирования и проектирования электронного правительства посвящены публикации теоретиков А.Н. Богатко, И.С. Гутри, А.С. Дятлов, Е.С. Ерофеева, Ю.Г. Жумаева, Г.Р. Ивановой, Ю.В. Ирхина, А.В. Клименко, О.С. Рудаковой, Д. Хомоса, О. Шевчука¹.

Практические подходы к оценке эффективности реализации проектов электронного правительства рассматриваются в трудах Ю.В. Акаткина, В.И. Дрожжинова, С.А. Кирсанова, В.А. Конявского, А.Н. Кулика и др.²

Отдельные вопросы электронного управления в части документооборота и архивации освещены в трудах М.П. Бобылевой, М.С. Вершинина, И.В. Матяша, Е.В. Франгуловой³.

Среди ведущих отечественных и зарубежных авторов, изучивших технологии электронного управления, следует назвать С.В. Бондаренко, Е.З. Зиндер, О.А. Степанова, А.А. Тедеева, Л.К. Терещенко, Н.Н. Федосееву, М.А. Чайковского и др.⁴

¹ Богатко А.Н. Компьютерные технологии в политике. М., 2012; Гутри И.С. Технологии информационного общества: Основные стратегии формирования электронного правительства. СПб., 2013; Дятлов С.А. Электронное правительство: понятие, структура, функции. СПб., 2013; Ерофеев Е.С. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину. М., 2011; Жумаев Ю.Г. Электронное правительство – максимальная эффективность управления государством // Правовые вопросы связи. 2011. № 1; Иванова Г.Р. Электронные правительства: Потенциал и практическое использование. М., 2014; Ирхин Ю.В. Электронное правительство и социум: попытка системного сравнительного анализ. СПб., 2015; Клименко А.В. Теория и практика государственного управления : Состояние и механизмы модернизации российского государственного управления. М., 2014; Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. М., 2012. № 2; Хомос Д. Стратегии электронного бизнеса для государства. М., 2014; Шевчук О. Электронное правительство // Знание. 2015. № 7.

² Акаткин Ю.В., Дрожжинов В.И., Конявский В.А. Электронное правительство как система систем: новый сценарий. М., 2011; Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2008. № 4; Кулик А.Н. «Электронное государство» как вызов для отечественной политической науки. М., 2010.

³ Бобылева М.П. Эффективный документооборот: от традиционного к электронному. Вопросы теории и практики. М., 2016; Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследования: дис. ... канд. филос. наук. СПб.; Матяш И.В. Концепция системной эффективности в управлении развитием бизнес проекта // Современное управление. 2016. № 1; Франгулова Е.В. Сущность концепции «электронное правительство» и мировой опыт ее реализации // Управление, вычислительная техника и информатика. 2010. № 1.

⁴ Бондаренко С.В. «Электронное государство» как социотехническая система. Ростов н/Д., 2011; Зиндер Е.З. Электронное правительство: рекомендации по внедрению в Российской Федерации. М., 2014; Степанов О.А. Проблема обеспечения общественной безопасности в условиях создания электронного государства // Государство и право. 2006. № 1; Тедеев А.А. Ценностные ориентиры государственной инновационной политики в сфере

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью дальнейшего развития инфраструктуры информационного общества и электронного правительства и недостаточной эффективностью технологий проектного управления данной инфраструктурой на региональном уровне.

Цель социологического исследования заключается в оценке уровня вовлеченности граждан в процесс информатизации общества и внедрения электронного правительства.

Задачи исследования:

- выявить степень информированности жителей Белгородской области об инфраструктуре электронного правительства;
- определить мнение населения относительно услуг, предоставляемых государством в электронном формате, делая акцент на качественных показателях от реализации проекта электронного правительства;
- выявить основные услуги, которыми пользуются активные в интернет-среде граждане;
- проанализировать мнение жителей региона относительно процессов информатизации, происходящих в обществе, и обозначить степень участия граждан в электронном правительстве.

Объектом социологического исследования является проектное управление инфраструктурой информационного общества и электронного правительства в регионе.

Предметом исследования выступает отношение населения к развитию информационно-коммуникационных технологий в сфере государственного управления, степень вовлеченности граждан в формирование инфраструктуры электронного правительства.

В качестве основной **гипотезы данного исследования** выступает предположение о том, что недостаточно эффективное проектирование электронного правительства в Белгородской области обусловлено, прежде всего, несовершенством технологий реализации данной концепции, а также недостаточно активным внедрением инновационных технологий для совершенствования инфраструктуры информационного общества в Белгородской области.

Обоснование выборочной совокупности. Исследование предполагается организовать среди жителей различных муниципальных образований Белгородской области. Для воссоздания наиболее объективной реалистичной картины о степени вовлеченности населения к процессу информатизации и внедрению электронного правительства к опросу было

привлечено 100 жителей региона. Среди участников исследования студенты, работающие, временно безработные, а также пенсионеры.

Обоснование и характеристика методов сбора информации. Для целей данного исследования целесообразно применять два метода сбора информации – массовый опрос и экспертный опрос в форме анкетирования.

Инструментарий исследования. Инструментарием при проведении исследования послужила анкета – список вопросов для участников. Анкета состоит из преамбулы с содержанием об основной цели исследования, реквизитной части с социально-демографическими характеристиками респондента и основной части, включающей перечень вопросов закрытого и полужакрытого типа по теме исследования.

Сроки проведения исследования – сентябрь – октябрь 2017 года.

Анкета с целью оценки уровня вовлеченности граждан в процесс информатизации общества и внедрения электронного правительства

Информация для респондента!

Настоящее социологическое исследование проводится с целью оценки уровня вовлеченности граждан в процесс информатизации региона и внедрения электронного правительства. В анкете представлены вопросы, требующие выбора одного или нескольких вариантов ответа. Прочитайте вопрос и выберите наиболее подходящий для Вас вариант ответа, несколько ответов или напишите свой вариант ответа (где это предусмотрено). Анкетирование анонимное.

- 1. Ваш пол:** муж жен
- 2. Ваш возраст:** до 18 лет 19-25 лет 26-40 лет 41 и старше
- 3. Каков род Ваших занятий?**
- студент/учащийся рабочий
- владелец бизнеса госслужащий/военнослужащий
- пенсионер безработный
- 4. Известно ли Вы об электронном правительстве и о возможности получения госуслуг в электронной форме?**
- да нет
- 5. Если нет, то, как Вы считаете, чем обусловлено данное незнание?**
- население недостаточно проинформировано о системе электронного правительства
- по месту моего жительства/работы/службы отсутствует интернет или плохое качество связи
- мне не приходилось сталкиваться с получением госуслуг в электронной форме
- вопросы внедрения информационно-коммуникационных технологий не представляют для меня особого интереса
- 6. Как Вы думаете, какие возможности электронного правительства были бы для Вас полезны в будущем?**
- экономия времени
- сбережение затрат
- повышение качества государственных услуг
- возможность получать необходимые услуги на одном портале
- ежедневный и круглосуточный доступ к госуслугам
- возможность получать услуги, не выходя из дома
- иное (укажите) _____

7. Хотели бы Вы в дальнейшем перейти на электронный вариант получения государственных и муниципальных услуг?

да нет затрудняюсь ответить

8. Насколько, по Вашему мнению, эффективно работает на сегодняшний день информационная инфраструктура в части оказания государственных услуг (на примере сайта госуслуг)?

- портал значительно упростил процесс получения услуг/сведений
- сайт госуслуг недостаточно удобен и понятен
- процесс авторизации на портале госуслуг проходит достаточно долго
- мне не приходилось пользоваться госуслугами на портале
- иное (укажите) _____

9. При получении каких услуг/сведений Вы обращаетесь в портал госуслуг?

- оформление/получение паспорта
- оформление/получение водительского удостоверения
- оформление/получение свидетельства о рождении
- оформление/получение свидетельства о браке
- запись на прием к врачу
- получение налоговых деклараций
- оформление заявлений в ФНС
- регистрация транспортного средства
- иное (укажите) _____

10. Оцените качество предоставляемых на Едином портале госуслуг:

	Отлично	Хорошо	Удовл-но
Качество предоставляемых услуг			
Объем представленных услуг			
Скорость оказания услуг			

Паспорт проекта
«Оптимизация информационных процессов электронного государства на основе блокчейн-технологии»

Цель проекта	Внедрение технологии блокчейн в государственное управление для оптимизации информационных процессов в системе электронного правительства.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<p><i>Мероприятие 1. Оборудование и оснащение помещения для размещения специальной техники (1 мес).</i> Оборудование специальных вычислительных машин, усиление мощности привычной техники, а именно оборудование компьютера монитором, процессором, оперативной памятью, блоком питания, несколькими видеокартами, материнской платой, жестким диском, и несколькими переходниками для подключения видеокарт. Во избежание перегревов, возможных аварийных ситуаций дополнительное охлаждение специализированных помещений, вентиляций, шумоизоляция.</p> <p><i>Мероприятие 2. Подбор персонала и привлечение специалистов для формирования команды проекта.</i> Направление программистов и веб-разработчиков на конференции, форумы, обучающие курсы по блокчейну для повышения уровня эрудиции в IT служащих регионального аппарата управления.</p> <p><i>Мероприятие 3. Создание реестров государственных и муниципальных услуг и сведений на платформе блокчейна.</i> Формирование реестров со сведениями, которые могут быть запрошены гражданами от государственных властей, и базами данных для предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Мероприятие 4. Информирование населения и предоставление данных для верификации в системе.</i> 1. Информирование населения региона о новом способе взаимодействия с государством, органами власти и возможности получения необходимых сведений посредством новой интернет-платформы. 2. Обеспечение населения учетными данными для верификации в системе.</p>
Результаты проекта	<ul style="list-style-type: none"> - создание обособленной виртуальной системы электронного правительства, полноценно функционирующей на блокчейн-платформе; - уменьшение времени на проведение транзакций в системе благодаря новейшей технологии (в банковской сфере скорость проведения любых транзакций будет варьировать в пределах от 1 секунды до 15 минут, в то время в рамках действующей системы время исполнения операций составляет до 1-3 рабочих дней); - увеличение скорости оказания государственных и муниципальных услуг благодаря принципу работы блокчейна (от 2-3 до 15-20 минут; на действующем портале исполнение аналогичных услуг составляет несколько рабочих дней);

	<ul style="list-style-type: none"> - исключение возможной коррупции при осуществлении сделок, проведении транзакций в системе в силу того, что граждане без помощи внешних инстанций смогут получать сведения и услуги, а данные о любой операции хранятся не в одном источнике, а в сети многочисленных компьютеров; - повышением удельного веса пользователей, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме (с 73% по нашим замерам до 95%); - формирование доверительного отношения граждан к процессу информатизации госуслуг ввиду защищенности и конфиденциальности системы.
Риски проекта	<ul style="list-style-type: none"> - финансовые риски - кадровые риски - технологические риски - правовые риски
Пользователи результата проекта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Служащие и сотрудники Правительства Белгородской области и всех администраций муниципальных образований региона. 2. Население Белгородской области.