

МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИИ НАСЕЛЕНИЮ РЕСПУБЛИКИ КАЗАКСТАН

Жаксыбекова А.Б.

Казахский Агротехнический Университет имени С. Сейфуллина
г. Астана, Республики Казахстан

РЕЗЮМЕ

В настоящее время, когда пройдены этапы формирования и развития «электронного правительства», создана его базовая инфраструктура, существует потребность в усилении руководства, организации межведомственного взаимодействия и более сфокусированного контроля над соблюдением законодательства, относящегося к обеспечению стандартизированного подхода к процессам формирования, ведения и предоставления электронных государственных услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: электронное правительство, электронные услуги, государство, информационно-коммуникационные технологии.

ВВЕДЕНИЕ

Использование методики архитектуры «электронного правительства» в сфере государственного управления позволит: определить совокупность принципов, описывающих правила и способы построения и организации взаимосвязи архитектурных элементов, на основании которых в дальнейшем будет построена целевая архитектура ЭП; проанализировать недостатки текущей архитектуры и выявить возможности по их устранению в целевой архитектуре посредством; разработать план перехода от текущей архитектуры к целевой архитектуре «электронного правительства»; создать механизм по учету и управлению изменениями в реализуемой архитектуре ЭП; создать механизм по сбору и управлению требованиями к архитектуре электронного правительства; создать ядро стандартизованных моделей для формирования конкретных технологических решений таких как: справочная модель функций; справочная модель сервисных компонент; справочная техническая модель; справочная модель данных; справочная модель эффективности.

По плану проекта начал реализацию первый этап – экспертный социологический опрос «Исследование причин не эффективности в Казахстане «Электронного правительства». Социологическое исследование позволило проанализировать ситуацию вокруг развития электронного правительства и

привело к ряду важных выводов, на основе которых были составлены рекомендации для власти:

1. Открылись в городах: Алматы, Усть-Каменогорск, Караганда, Павлодар, Петропавловск, Кокшетау, Уральск, Атырау, Костанай в ЦОНах (Центр обслуживания населения) окошки для предоставления юридическим и физическим лицам электронной цифровой подписи для взаимодействия с властью.
2. АИС активизировал работу в направлении снижения информационного неравенства в РК – были открыты компьютерные классы на бесплатной основе для граждан, в частности появилась информация о том, что проведены тренинги по ликвидации компьютерной безграмотности для государственных служащих.
3. Мониторинг деятельности АИС и акиматовских информационных служб должен стать постоянным со стороны гражданского общества, т.к. это способствует их активизации и развитию.
4. Пассивность гражданского сектора в работе электронного правительства обусловлена отсутствием обратной связи. Для их активизации нужно включить в процесс мониторинга и закрепить на законодательном уровне обязательность государственных органов отвечать на запросы граждан и юридических лиц.
5. Государственные органы под воздействие

Агентства по информатизации и связи активизировали свою работу посредством Интернета, проводя виртуальные конференции и интервью руководителей того или иного государственного органа для граждан.

- 6. Практика показывает, что существующие модели информационных процессов, предназначенных для управления территориями различного масштаба, имеют ряд недостатков и не обеспечивают эффективного взаимодействия граждан, предста-

вителей бизнеса и государственных структур.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Рассмотрим мирового опыт построения архитектуры «электронного правительства», в таких странах как, Сингапур, США.

Модель электронного правительства Сингапура представлена следующим рисунком 1:



Рисунок 1 - Эталонная Национальная Цифровая Архитектура Digital National Architecture Framework (DNA-F) Сингапурской консалтинговой компании NCS.

Одной из приоритетных целей, которые ставит руководство проектов электронного правительства в США, является создание среды и информационных систем, обеспечивающих информационный обмен

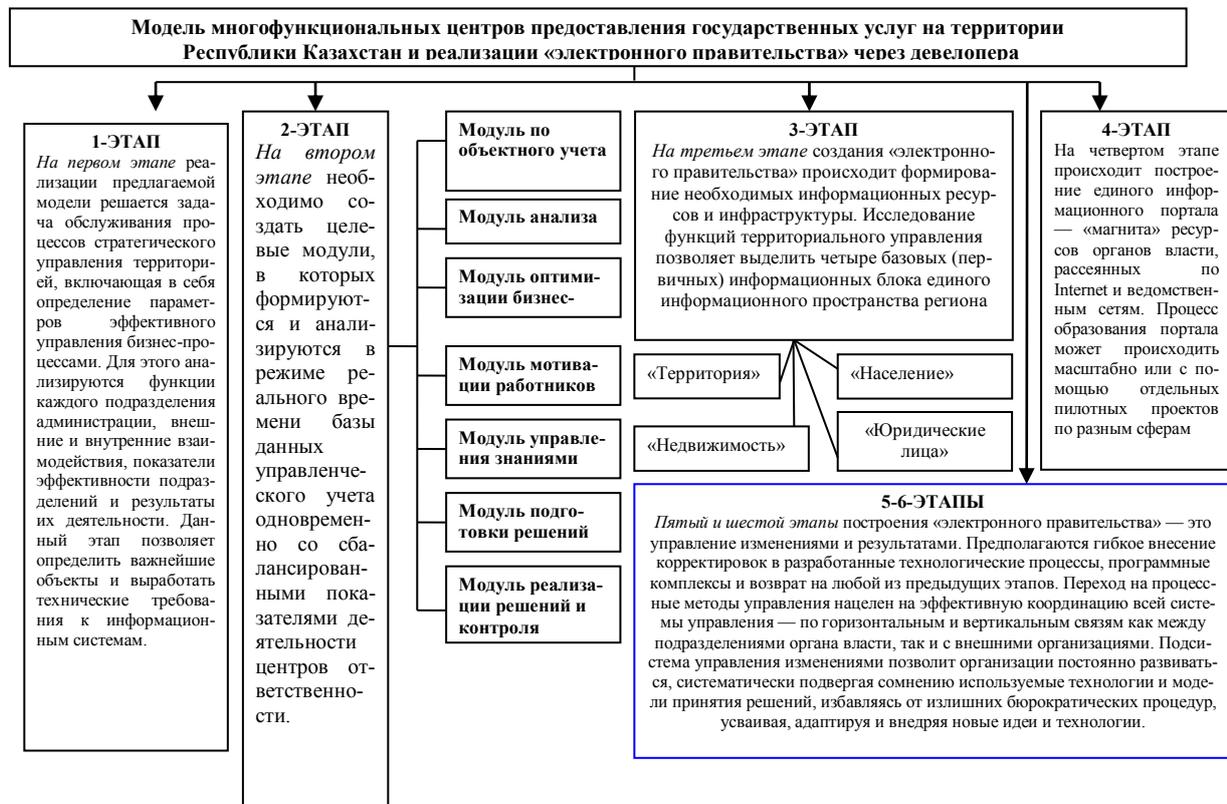
между различными государственными ведомствами и их системами.

Общий контекст для управления процессами создания электронного правительства задает модель, представленная на рисунке ниже.

Политическая среда		Развитие технологий					Управление технологиями			
Стратегическое планирование	Нормативно-правовое и политическое обеспечение	Контроль со стороны граждан и аудит контрольных органов	Решения по системной интеграции	Решения по системной интеграции	Решения по системной интеграции	Решения по системной интеграции	Решения по системной интеграции	Безопасность	Управление, Управление рисками, разрешение инцидентов	Нормы, стандарты и лучшие практики в области ИТ
			Базовая (транзакционная) инфраструктура							
			Общие интерфейсы Процессы и обмен информацией между ИС							
			Коммуникационная инфраструктура	Центры обработки данных (сервера, системы хранения и пр.)						
План развития и управление проектами										
Управление знаниями										

Рисунок 2- Общая модель электронного правительства США

Авторами разработана модель создания «электронного правительства», которая призвана решить проблемы построения и использования информационных систем и ресурсов (рисунок 3)



РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Предложенная модель более детально рассматривает услуги общественного сектора, показывает 4 базовых информационных блока: технологии, переход к новым методам организации производства, социальные изменения сферы потребления, вмешательство органов власти.

Для приведенной модели эффективность строится на трех основных критериях: экономичности, демократичности и целевой эффективности, которые предоставляют возможность проводить многофакторный анализ преимуществ, получаемых обществом в результате создания ЭП. Для сформированной модели ЭП и введенной системы

критериев эффективности построен набор счетных параметров-индикаторов, для которых проводятся соответствующие процедуры нормализации, позволяющей унифицировать данные измерений, сделанных в разных единицах, диапазонах и масштабах, дающие возможность оценивать и сравнивать результаты процессов создания ЭП в контексте экономичности, демократичности и эффективности на всех стадиях развития ЭП.

Из статистических данных известно, сколько документов выдает служба за заданный временной интервал (таблица 1). Исходя из представленных данных, предложена формула оценки эффективности работы службы:

$$\mathcal{E} = N_{\text{обр}} : C_{\text{чел}} \cdot t_{\text{дней}} \quad (1)$$

где, $N_{\text{обр}}$ — общее число обращений за заданный временной интервал;

$C_{\text{чел}}$ — число сотрудников службы «одного окна»;

$t_{\text{дней}}$ — число рабочих дней в заданном временном интервале;

\mathcal{E} — коэффициент эффективности работы службы

Коэффициент эффективности работы служб, по сути показывает среднесуточную нагрузку сотрудников. Для оценки эффективности работы служб рассмотрены следующие государственные

органы: Удостоверяющий центр государственных органов (УЦ ГО); Государственный центр по выплате пенсий; Бюро технической инвентаризации (таблица 8).

Таблица 1

Количество обращений за заданный временной интервал за 2011 год Республики Казахстан

ГЦВП	УЦ ГО	БТИ
21621	2710	700
28535	2741	787
39756	2776	823
44546	2812	866
47896	2850	923
50582	2883	1006
51342	2921	1126
53200	2963	1208
58500	2985	1254
60100	2998	1308
63520	3033	1380
64890	3065	1456

ПРИМЕЧАНИЕ-Департамент статистики Республики Казахстан, 2011

Таблица 2

Эффективность среднесуточной нагрузки сотрудников государственных услуг за 2011 г. Республики Казахстан

Месяцы	t дней	С чел	Э		
			ГЦВП	УЦ ГО	БТИ
январь	21	4	257	32	8
февраль	20	4	357	34	10
март	21	4	473	33	10
апрель	22	4	506	32	10
май	21	4	570	34	11
июнь	22	4	575	33	11
июль	22	4	583	33	13
август	22	4	605	34	14
сентябрь	22	4	665	34	14
октябрь	21	4	715	36	16
ноябрь	22	4	722	34	16
декабрь	22	4	737	35	17

Примечание- расчетная таблица составлена автором по статистическим данным РК

В таблице 2, проведено сравнение эффективности служб, Удостоверяющий центр государственных органов (УЦ ГО), Государственный центр по выплате пенсий, Бюро технической инвентаризации на основании чего выявлены, что общее количество выданных электронных справок т.е., общее число обращений за заданный временной интервал за 2011 год составляет у УЦ ГО-34737, ГЦВП-584488, БТИ-12837. Если рассмотреть за январь месяц документообороты ГЦВП составляет 257 заявок на четыре сотрудников. С каждым месяцем прием электронных заявок в среднем увеличивается на 100. Сделаны выводы о необходимости усиления государственных служб, при этом функции

государственных служб одного окна предложено услуги девелоперов, для решения вопросов коммуникаций между управами и префектурой средствами информационно-коммуникационных технологий.

Предложенная методика оценки эффективности, несмотря на её упрощённость, позволяет делать на основе статистических данных мотивированные выводы и принимать взвешенные управленческие решения, касающиеся качества оказываемых услуг и эффективности ЭП.

Данная система подразумевает создание информационного портала с использованием отечественного и зарубежного опыта в этой области.

ВЫВОДЫ

На создаваемом портале должны размещаться сайты всех общих государственных услуг населения (ссылки или отдельные страницы на сайтах), где можно найти полную и исчерпывающую информацию. Так же необходимо размещение страниц об отечественных и зарубежных разработках в области государственных услуг населения, сельского хозяйства и сопутствующих отраслях, о торгах продовольствием за рубежом, на бирже, государственных закупках, детальные аналитические обзоры продовольственных рынков регионов, результаты маркетинговых исследований, обзор проходящих ярмарок-выставок и т.д.

СПИСОК ЛИТЕРАТУР И АДРЕСА РЕСУРСОВ ИНТЕРНЕТА

1. Электронный доступ: <http://www.e-government.ru>
2. Электронный доступ: <http://www.aic.gov.kz>
3. Электронный доступ: <http://www.nit.kz>
4. Электронный доступ: <http://dwl.kiev.ua/art/electron>
5. Мастер-план развития информационно-коммуникационных технологий государственных органов Республики Казахстан для предоставления государственных услуг в электронном виде на 2010-2014 годы. Астана: 2009г.
6. Электронный доступ: <http://www.olis.oecd.org/ohs/2007doc>.
7. Электронный доступ: <http://www.undp.org/govemance/doc>.
8. Электронный доступ: <http://portal.unesco.org/ci/en/eviph>