

Электронное правительство Волгоградской области: анализ содержания и эффективности регионального информационно-справочного портала

Демушина Ольга Николаевна

Кандидат наук

ФГОУ ВПО Волгоградская академия государственной службы, Государственное и муниципальное управление, Волгоград, Россия

E-mail: Olga-demushina@yandex.ru

Непрерывное увеличение аппарата государственного сектора, снижение результативности его работы и обострение проблем взаимодействия с гражданами и коммерческими организациями — таковы следствия низкой эффективности работы органов власти в России. Специалисты полагают, что принципиально изменить ситуацию может лишь полная автоматизация государственного управления на базе современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), которая в конечном счете приводит к созданию электронного правительства. Оно должно обеспечить трансформацию внутренних и внешних отношений органов власти на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий с целью оптимизации предоставляемых услуг, повышения уровня участия общества в вопросах государственного управления и совершенствования внутренних процессов.

Главным показателем зрелости электронного правительства является индекс E-government Readiness Index, ежегодно рассчитываемый ООН для всех стран — членов ООН и в комплексе учитывающий уровень развитости веб-услуг, развития телекоммуникационной инфраструктуры и готовность граждан пользоваться информационными услугами. По данным ООН за 2010 г. в пятёрку ведущих по этому показателю стран входят Южная Корея, США, Канада, Великобритания, Нидерланды.[2] Согласно отчету ООН, Россия по уровню зрелости ЭП занимает лишь 60-е место в мире.[3] Однако этот уровень не является равномерным по всей стране. Лидирующие показатели в российском рейтинге имеют Москва и Санкт-Петербург, за ними следуют такие регионы как Томская и Иркутская области, Ханты-Мансийский АО, Хабаровский край. Остальные регионы России по уровню развития информационных технологий и внедрения их в государственное управление находятся далеко позади. В ряде российских регионов нет даже информационно-справочных порталов органов власти. В других они есть, но эффективность их работы можно поставить под сомнение. Одним из таких примеров является электронное правительство Волгоградской области. Представляется целесообразным проанализировать деятельность регионального информационно-справочного портала по критериям, предложенным ООН.

1) Информационная достаточность и удобство портала для граждан.

ИСП предоставляет достаточно актуальную, однако статичную информацию о структуре региональных органов управления; расположении приемных, регламентах работы и руководителях, включая контактные данные, часы приема и т.д. На портале имеется возможность поиска, есть ссылки на нормативно-правовые акты РФ. Внешний вид и дизайн отвечают стилистике официального портала органов власти. Но, с другой стороны, можно отметить текстовую избыточность, что затрудняет восприятие информации.

Навигация информационно-справочного портала достаточно удобная, но сводится в основном к ссылкам на структурные подразделения администрации. На карте портала даётся полный список предоставляемых страниц в рамках сайта. Сайт обновляется регулярно, но не часто, а время от времени. Существует возможность просмотра материалов сайта слабовидящими. Не предусмотрены возможности звукового сопровождения материалов сайта для слабослышащих. Информация представлена только на русском языке, возможность перевода на портале отсутствует.

2) Уровень интерактивности.

Необходимо отметить достаточно слабую интерактивность информационно-справочного портала Волгоградской области. По сути, представлена только возможность просмотра документов для ознакомления. В качестве исключения можно отметить наличие раздела «Замечания, пожелания», однако он очень слабо востребован потребителями услуги, с одной стороны, и не содержит ответов на жалобы граждан, с другой. Посетители не могут участвовать в онлайн-овых дискуссиях либо выкладывать комментарии на досках сообщений в соответствии с вынесенными на обсуждение проблемами.

3) Транзакционное взаимодействие.

Несмотря на наличие на портале раздела «Госуслуги», говорить о транзакционном взаимодействии не представляется возможным. Уровень сервисных услуг ограничен пассивным взаимодействием. Отсутствует возможность получения услуг онлайн (таких как подача заявок в электронной форме на получение лицензий на ведение профессиональной деятельности, подача налоговых деклараций, заявлений на обмен документов и т.п.) В сети отсутствует информация о возможных местах и режиме оказания государственных услуг, нет образцов заявок в органы власти для их получения, отсутствуют примеры их заполнения

4) Доступность для граждан

Фактором, существенно снижающим эффективность деятельности электронного правительства Волгоградской области, является отсутствие возможности его использования всеми гражданами, независимо от возраста и финансового состояния. Так, люди пожилого возраста, а также лица с низким достатком вряд ли могут воспользоваться современными достижениями в сфере информационных технологий по причине низкой информированности в данной области, а также отсутствия компьютера дома. Эту проблему можно было бы решить с помощью обустройства публичных точек доступа по аналогии с австралийской системой MAXI, представляющей собой единый узел обслуживания населения, доступный не только с настольных компьютеров, но и через киоски, а также по телефону 24 часа в сутки [4].

Таким образом, ИСП Волгоградской области нельзя назвать удобным и востребованным гражданами. Он слабо информативен, несмотря на избыток сухих, текстовых материалов, не предполагает реальной обратной связи и поэтому не вызывает интереса у потребителей. Можно сделать вывод, что электронное правительство Волгоградской области находится на первой, начальной – информационной стадии своего развития, поскольку существует пока только в виде сайта с ограниченными возможностями обратной связи и низкой интерактивностью. Большинство граждан слабо информированы о сайте и не заинтересованы в его услугах. Пока ещё невозможно говорить о свободном доступе всех категорий граждан Волгоградской области к электронному правительству, что показывает его низкую эффективность на сегодняшний день. Следовательно,

в Волгоградской области пока не достигнута основная цель электронного правительства: повышение эффективности деятельности органов власти.

Литература

1. Информационно-справочный портал Волгоградской области // <http://www.volganet.ru>
2. Андропова, О., Николаев, А. Электронное правительство в Европе и мире / О. Андропова // http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm
3. Шляхтина С. Электронное правительство в цифрах и фактах / С. Шляхтина // КомпьютерПресс. – 2007. - № 2. <http://www.compress.ru/article>
4. E-Government или государство в Сети. Статья подготовлена специалистами отделов консалтинга и маркетинга компании Actis Systems <http://www.actis.ru/pressclub/default>