

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Г. А. Василевич

*Белорусский государственный университет
ул. Ленинградская 8, 220030, Беларусь, belrus@bsu.by*

В статье обращается внимание на некоторые существующие тенденции в развитии общественных отношений в области государственного управления условиях цифровизации. ИКТ способствуют совершенствованию государственного и общественного контроля, в том числе мониторингу за деятельностью организаций. Отмечается позитивность того обстоятельства, что цифровые технологии содействуют доступности оказания государством услуг, прозрачность принятия решений и ведения бизнеса. Внедрение информационно-коммуникационных технологий должно быть разумным, полезным для общества, учитывать существующие и предполагаемые угрозы.

Ключевые слова: информационные технологии; государственное управление.

DIGITAL TECHNOLOGIES AS A MEANS OF IMPROVING THE EFFICIENCY OF PUBLIC ADMINISTRATION

G. A. Vasilevich

*Belarusian State University
Leningradskaya str. 8, 220030, Belarus, belrus@bsu.by*

The article draws attention to some existing trends in the development of public relations in the field of public administration in the conditions of digitalization. ICTs contribute to the improvement of state and public control, including monitoring of the activities of organizations. The positivity of the fact that digital technologies contribute to the availability of government services, transparency of decision-making and business conduct is noted. The introduction of information and communication technologies should be reasonable, useful for society, take into account existing and perceived threats.

Keywords: information technology; public administration.

Цифровые технологии расширяют содержание отношений между государством и гражданами, влияют на их характер, наполняют новым качеством права и обязанности граждан. Есть несколько направлений, в которых более активно будет происходить и происходит цифровая транс-

формация, влияющая на правовое пространство, а именно: сфера публичной власти, где выделяется технико-управляющее содержание деятельности органов государственной власти. Происходит оптимизация государственных функций, в частности, в сфере законодательства, правоприменения, включая процессуальное законодательство.

Цифровые технологии могут существенно повысить качество правоприменения в органах исполнительной и судебной власти, а значит сделает реализацию и защиту прав и свобод более динамичной. Расширение алгоритмизации всех решений на республиканском и местном уровнях важно для оперативности принятия решений. Концепции умного города, умного государства, умного правительства нацелены на создание благоприятной среды для человека. Автоматизация систем (электронные табло, очереди и кассы, цифровые истории болезни, датчики дыма, управление сервисами с помощью смартфонов, и т.п.) стала обыденным явлением. Обеспечивается эффективное использование городской инфраструктуры (свободные дороги, быстрый транспорт, оперативные коммунальные услуги, доступный интернет, удобные парковки).

ИКТ способствуют совершенствованию государственного и общественного контроля, в том числе мониторингу за деятельностью организаций, от которых могут пострадать люди. Интенсивное развитие информационного общества обуславливает и тот факт, что особенно в кризисных ситуациях возрастает роль использования цифровизации. Например, в Российской Федерации существует федеральный проект «Цифровые технологии», имеется Концепция построения и развития аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», которые имеют целью обеспечение бесперебойной эксплуатации созданной инфраструктуры, скоординированность проводимых работ в указанной сфере и др. Автоматизируются многие системы (электронные табло, цифровые истории болезни, управление сервисами с помощью смартфонов и т.п.). ИКТ обеспечивают выработку алгоритма действий для эффективного использования городской инфраструктуры (управление транспортными потоками, определение мест парковки и др.). Благодаря ИКТ могут быть определены системные меры по осуществлению государственного и общественного контроля, включая мониторинг за деятельностью организаций.

В научной литературе обращается внимание на «коллаборативное управление» как проявление электронной демократии: благодаря информационным технологиям существенно расширяются возможности граждан в принятии государственных решений. Такое управление позволяет использовать энергию людей в конструктивном русле.

Цифровые технологии содействуют доступности оказания государством услуг, прозрачность принятия решений и ведения бизнеса [1, с.175], а также работы с обращениями граждан. Среди новшеств можно в качестве примера привести изменения и дополнения Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» 18 июля 2011 г. № 300-З, осуществленные Законом от 28.06.2022 № 176-З. Так, согласно Закону предусмотрено функционирование государственной единой (интегрированной) республиканской информационной система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учета и обработки обращений). Она предназначена для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу. В развитие данного Закона Совет Министров Республики Беларусь постановлением от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений» утвердил Положение о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (прилагается). Положением определен порядок функционирования системы учета и обработки обращений, включая порядок внесения в нее государственными организациями информации, порядок предоставления государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений, порядок идентификации (авторизации) в ней государственных организаций, заявителей.

Система учета и обработки обращений обеспечивает:

идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;

возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

формирование отчетности по обращениям;

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;

информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций.

Можно отметить большое позитивное значение создания указанной системы учета и обработки обращений, которые размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы. Вместе с тем, в Положении практически не уделено пристального внимания анализу содержания обращений, анализу причин, определению направлений разрешения возникающих жалоб. В п.16 Положения Совет Министров ограничился указанием на то, чтобы для осуществления анализа работы с обращениями государственными организациями в систему учета и обработки обращений вносились сведения о графике рабочего времени, подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организациях, обособленных подразделениях в соответствии с регламентом. Однако не указано даже о периодичности анализа, ответственных за эту работы, не определен координирующий орган. На наш взгляд, общую координацию могли бы осуществлять министерства связи и информатизации и юстиции.

Обратим внимание на содержание ст.25-1 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц», в которой отражены особенности рассмотрения обращений, носящих массовый характер, однако и в ней не предусмотрено осуществления анализа причин обращений. Так, если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет указанной информации последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

Процесс гиперавтоматизации в государственном секторе очевиден в банковской и налоговой сферах: может осуществляться автоматическое начисление налогов; автоматизация в банковской сфере позволяет существенно сокращать персонал. Полагаем, давно назревшим является решение о создании программного обеспечения по автоматизированному рассмотрению административных налоговых правонарушений, а также административных правонарушений в области безопасности дорожного движения, где правовое регулирование отношений наиболее формализовано. При необходимости гражданин (юридическое лицо) могут обжаловать вынесенное судебное постановление судье как физическому лицу.

В 2005 г. автором было высказано предположение, что в перспективе отдельные административные дела, например, в области нарушения правил дорожного движения, будут рассматриваться на основе разработанной компьютерной программы. В этом случае меньше было бы злоупотреблений [2, с. 12].

Определенные элементы уже внедрены при фиксации нарушений скоростного режима и привлечении к административной ответственности. В настоящее время, полагаем, следует уже предпринимать меры по возможному рассмотрению с использованием искусственного интеллекта дел о таможенных, налоговых правонарушениях.

В зависимости от политико-экономической системы выделяют две основные модели взаимоотношений в триаде – государство, общество, человек: 1) патерналистский тип отношений, где доминирует государство и 2) преобладание человека как высшей социальной ценности [8, с.17]; для этой модели характерно гипертрофирование прав и свобод, явное снижение внимания к необходимости исполнения обязанностей, к поиску баланса между частными и публичными интересами, общественным порядком и свободой индивидуума.

В связи с этим нам импонирует позиция тех исследователей, которые считают важным взаимодействие государства и индивидуума на принципах солидарности, то есть проявления заботы каждого и государства друг о друге, а также субсидиарности, что проявляется в оказании адресной помощи тем, кто не может по объективным причинам конкурировать на рынке труда, в общественной жизни с иными лицами; при этом важно исключить стимулирование иждивенческих настроений [3]. Анализируя указанные модели О.В. Тиханычев, обращает внимание на то, что фиксация системы отношений между государством и человеком на основе одинаковых принципов является источником существующих проблем, возникновения внутренних конфликтов [4, с.15]. Этот автор не поясняет, почему им сделан вывод о появлении внутренних конфликтов, когда отношения выстраиваются на основе одинаковых принципов. Пола-

гаем, что такой вывод ошибочен: принципы могут служить как для универсализации отношений, так и их дифференциации в зависимости от характера общественных отношений, их содержания и субъектов, в них участвующих. Но верен иной вывод о том, что в информационную эпоху появились сегрегационные механизмы, которые способствуют выстраиванию качественно новой модели отношений «гражданин–государство». Благодаря этому появляется больше возможностей для индивидуального учёта потребностей и возможностей каждого [4, с.15].

На наш взгляд, некоторые предложения, выдвигаемые в информационной сфере, преподносятся в упрощенном виде: выполнить следующие этапы – «осознать наличие проблемы и детально сформулировать её; создать (доработать) технологическую основу «цифрового государства»; законодательно выстроить (уточнить) систему отношений; наладить автоматизированную систему управления и контроля; обеспечить мониторинг состояния реализуемых мер и совершенствовать систему по мере необходимости. Выполнение этих этапов потребует времени и затрат, в первую очередь – организационных» [4, с.21]. Однако главное, на наш взгляд, не в технической и организационной составляющих, а в подготовке общественного мнения, осознанной готовности граждан к новым требованиям и оценкам. В ином случае это может привести к внутреннему недовольству людей, которым не смогли объяснить все преимущества предлагаемой модели отношений между государством, обществом и отдельными гражданами.

В литературе выделяется несколько направлений развития цифрового государственного управления. Среди них называют персонализацию (предложение решений на основе анализа цифрового портрета гражданина), омниканальность (получение государственных услуг, используя разносторонние способы – непосредственно в информационном центре, на сайте, по телефону и др.) [5, с. 580 – 581]. Информационные технологии помогают «рационализировать» систему управления, субъектами которой являются государство, общество и гражданин. Согласимся с мнением Тиханычева, что современные информационные технологии (Big Data, интерактивные распределённые сервисы и другие), создают условия для «настройки системы под каждого человека». При этом автор ссылается на реализуемую в настоящее время в КНР программу Социального кредита гражданина [4, с.20–21].

Внедрение информационно-коммуникационных технологий должно быть разумным, полезным для общества, учитывать существующие и предполагаемые угрозы. Их использование должно исключать цифровую дискриминацию, неравенство и манипуляции человеком посредством внедрения систем скоринга и таргетинга, утечку данных о гражданах-

пользователях соответствующего сервиса или сведения о которых находятся в каком-либо реестре, обеспечивать приватность, ментальную самостоятельность человека. Тем более опасность составляют ситуации, когда сведения. Составляющие государственную тайну, становятся общим достоянием.

Библиографические ссылки

1. Макаров В.В., Слуцкий М.Г., Устриков Н.К. Проблемы и задачи цифровой трансформации экономики России // *International Journal of Humanities and Natural Sciences*. 2020. Vol. 4-1 (43). С. 174–177.

2. Василевич, Г. А. Проблемы правовой информатизации. В кн.: Информационные технологии в Республике Беларусь. 2005. №2. С. 6–12.

3. См. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. М.: Канон, 1996. Перевод с фр. А. Б. Гофмана. С. 432.

4. Тиханычев О. В. О трансформации системы отношений «гражданин – государство» в условиях информационного общества // *Тренды и управление*. 2019. № 3. С. 15–24.

5. Измайлова М.А. Цифровая трансформация и социальная ответственность: прагматизм или поиск баланса // *MIR (Modernization. Innovation. Research)*. 2022. № 13(4). С. 575–591.