



Минкомсвязь
России

**Системный проект
электронного правительства
Российской Федерации**



Версия: 15 августа 2016

г. Москва

СОДЕРЖАНИЕ

КРАТКИЙ ГЛОССАРИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА.....	4
1. Вводные положения	16
1.1. Основание и необходимость разработки Системного проекта	16
1.2. Системный проект, его предназначение и задачи	20
1.3. Определение электронного правительства, направленность развития и видение будущего	21
2. Текущее состояние электронного правительства и потребности в развитии	23
2.1. Общая характеристика состояния и основных направлений развития электронного правительства	23
2.2. Организационно-технические проблемы	26
2.3. Проблемы достижения целей, задач и целевых показателей действующих документов стратегического планирования развития электронного правительства	30
2.4. Проблемы и препятствия развития электронного правительства, связанные с нормативной правовой базой.....	35
2.5. Потребности развития электронного правительства.....	38
3. Стратегические цели и задачи, сценарий развития электронного правительства.....	40
3.1. Стратегические цели и задачи	40
3.2. Трансформационный сценарий развития электронного правительства и системообразующие изменения	42
4. Основные мероприятия для реализации выбранного сценария развития электронного правительства	46
4.1. Реестровая модель предоставления услуг	46
4.2. Развитие каналов взаимодействия гражданина с государством	54
4.3. Информирование и повышение компьютерной грамотности населения.....	59
4.4. Развитие системы межведомственного электронного взаимодействия	63
4.5. Развитие Единой системы идентификации и аутентификации.....	66
4.6. Единое пространство доверия	73
4.7. Гражданское общество	76
4.8. Государственно-частное партнерство.....	81
4.9. Возможности использования сервисов электронного правительства судебной и законодательной властью.....	88
5. Основные характеристики архитектуры электронного правительства Российской Федерации	92
5.1. Общие положения.....	92
5.2. Принципы формирования	98
5.3. Основные требования к сервисам Платформы	102
5.4. Основные требования к информации и данным Платформы.....	107

5.5. Основные требования к организации информационной безопасности и доверия в Платформе	109
5.6. Основные требования к обеспечению эффективности и результативности Платформы	111
5.7. Базовые требования к технической архитектуре электронного правительства	113
5.8. Управление развитием архитектуры электронного правительства	114
6. Управление развитием и использованием электронного правительства	116
7. Заключительные положения	121

КРАТКИЙ ГЛОССАРИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Термин	Значение
Электронное правительство	Под электронным правительством понимается система организации деятельности федеральных и региональных государственных органов власти, органов местного самоуправления, а также организаций, участвующих в реализации полномочий государственных (муниципальных) органов, обеспечивающая на основе применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень взаимодействия при реализации функций (оказании услуг)
Системный проект электронного правительства	документ, содержащий комплексное описание концептуальных и плановых решений по развитию электронного правительства Российской Федерации до 2020 года
Государственная услуга	деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными

Термин	Значение
	<p>правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги</p>
Муниципальная услуга	<p>деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения</p>
Заявитель	<p>физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме</p>
Административный регламент	<p>нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги</p>
Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)	<p>организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и</p>

Термин	Значение
	уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
Межведомственное информационное взаимодействие	осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в целях реализации государственных и муниципальных функций (полномочий) взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами государственной власти, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами
Межведомственный запрос	документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги или реализации государственной (муниципальной) функции (полномочия)
Инфраструктура электронного правительства Российской Федерации (ИЭП)	Инфраструктура, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. (Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»)

Термин	Значение
Архитектура электронного правительства	В зависимости от контекста: (а) Комплексное описание создаваемого и развивающегося электронного правительства на уровне основополагающих компонентов, детализированное в достаточной мере для руководства его воплощением, а также принципы и руководящие материалы, определяющие управление конструированием и развитием электронного правительства во времени; (б) Структура существующего электронного правительства как системы, как совокупность его компонентов и их взаимосвязей, то есть архитектура системы, воплощающей концепцию электронного правительства
Архитектурный принцип	Руководящее правило, определяющее требование или набор требований к формированию и управлению развитием на архитектурном уровне. Включает в себя логическое обоснование необходимости, критерий важности и демонстрацию применения
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение

Термин	Значение
	<p>соответственно реестров государственных и муниципальных услуг (Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»)</p>
<p>Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)</p>	<p>Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», которая должна обеспечивать санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в единой системе идентификации и аутентификации к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах, в следующих целях:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ); б) исполнение государственных и муниципальных функций; в) формирование базовых государственных информационных ресурсов, определяемых Правительством Российской Федерации;

Термин	Значение
	<p>г) межведомственное электронное взаимодействие;</p> <p>д) иные цели, предусмотренные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации (Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. N 977 «О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"»)</p>
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
ФРГУ	Федеральный реестр государственных (муниципальных) услуг (функций)
Открытые государственные данные	<p>Общедоступная информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, которая предоставляется государственными органами и органами местного самоуправления неограниченному кругу лиц посредством ее размещения в сети «Интернет» в форме открытых данных</p> <p>(Федеральный закон Российской Федерации от 7 июня 2013 г. № 112-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о</p>

Термин	Значение
	деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"»)
Базовые государственные информационные ресурсы, БГИР	<p>Базовые государственные информационные ресурсы формируются федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами государственных внебюджетных фондов путем размещения в созданных или создаваемых государственных информационных ресурсах уникальных сведений об объекте либо о субъекте (физическом или юридическом лице), которые предназначены для использования при осуществлении межведомственного информационного взаимодействия в целях предоставления государственных и муниципальных услуг или исполнения государственных и муниципальных функций и на создание которых указанные органы уполномочены в соответствии с федеральными законами</p> <p>(Постановление Правительства РФ от 14.09.2012 № 928)</p>
НСИ	Нормативно-справочная информация
Виртуальное сотрудничество	Технология визуализации и автоматической обработки в реальном времени контента и сообщений в процессе проведения телеконференции для обеспечения ускоренного взаимопонимания участников коммуникации максимально целостного представления обсуждаемого дискурса
Геоинформационный анализ	Анализ размещения, структуры взаимосвязей объектов и явлений с использованием методов пространственного анализа и гео моделирования

Термин	Значение
Государственная услуга композитная	Государственная услуга, состоящая из нескольких элементарных услуг
Государственная услуга элементарная	Услуга, которая оказывается в рамках взаимодействия с единым ведомством
Государственные информационные ресурсы	Информация (независимо от способа ее представления, хранения или организации), содержащаяся в информационных системах и относимая в соответствии с действующим законодательством к государственной собственности.
Когнитивное моделирование	<p>Компьютерное моделирование процессов решения человеческих проблем и умственных задач, которое может использоваться для исследования или предсказания человеческого поведения и применяется в множестве приложений систем искусственного интеллекта.</p> <p>Определение, в том числе с применением компьютера, наиболее эффективных управленческих решений и/или сценариев развития событий в политической, экономической, социальной и технологических сферах на основе выделения понятий (концептов, факторов), количественно и качественно характеризующих складывающуюся проблемную ситуацию, а также оценки взаимовлияния факторов.</p>
<p>Менеджмент знаний</p> <p>Син.:</p> <p>Управление знаниями</p>	Плановое или текущее проведение отдельных мероприятий или непрерывное управление процессами для улучшения использования существующих или создания новых индивидуальных или коллективных

Термин	Значение
	<p>ресурсов знаний с целью повышения конкурентоспособности предприятия</p> <p>Менеджмент знаний – систематизированный процесс, благодаря которому создаются, сохраняются, распределяются и применяются основные элементы интеллектуального капитала, необходимые для успеха организации; стратегия, трансформирующая все виды интеллектуальных активов в более высокую производительность, эффективность и новую стоимость</p>
Общественная экспертиза	Иницилируемые государственным органом или институтами гражданского общества и осуществляемые последними процедуры установления соответствия проектов законов и решений органов государственной власти стандартам и интересам общества, правам и свободам человека и гражданина
Процесс	Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы
Работоспособность	Состояние сервиса или компонента электронного правительства, при котором оно способно выполнять заданную функцию с параметрами, установленными требованиями технической документации.
Сервис Син.: Услуга (в электронном правительстве –	Выполнение действий, работы или обязанностей, связанных с предоставлением нематериального продукта, например, таких как бухгалтерский учет, уборка помещений, консультирование, образование, экспертиза, транспортировка.

Термин	Значение
программно-информационная)	Примечание. В предметной области электронного правительства термин сервис обычно рассматривается как жаргонный технический, чаще всего – в применении к чисто компьютерным программно-информационным услугам, являющихся инструментами и вспомогательными средствами оказания государственных услуг
Сетевая экспертиза	Исследование какого-либо объекта, ситуации, вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения и подключением экспертов в режиме удаленного доступа
Сетевое стратегическое совещание	Сетевая экспертная процедура, проводимая под председательством руководителя и направленная на согласованную выработку стратегических целей, формулирование проблем, выбор действий
Система государственного управления	Система целей и принципов осуществления управленческого воздействия на общественную жизнедеятельность, выражаемого в рамках правовых форм, и включает механизмы целеполагания, прогнозирования, планирования, программирования, организационные структуры (государственные органы), персонал, совокупность функций и полномочий, используемый при этом комплекс методов, средств и ресурсов, а также взаимосвязи между субъектами и объектами управления, необходимые при этом информационные потоки и т.п.
Система поддержки	Автоматизированная информационная система для

Термин	Значение
<p>решений</p> <p>Син.:</p> <p>Система поддержки принятия решений</p>	<p>поддержки принятия решений в бизнесе и организациях на основе целостного, полного и объективного анализа проблемных ситуаций. Системы поддержки решений помогают руководителям и командам как сделать выбор наиболее эффективных решений из имеющихся альтернатив с учетом критериев, так и найти наиболее четкое объяснение уже сделанному безальтернативному выбору</p>
<p>Ситуационная осведомленность</p>	<p>Понимание проблемной ситуации во внешнем окружении, многомерная визуализация, восприятие отдельных элементов обстановки в пространстве и времени с осознанием их смысла и значения в текущий момент и в ближайшем будущем с целью выработки и принятия групповых решений</p>
<p>Соглашение об уровне услуг</p>	<p>Соглашение между поставщиком услуг и заказчиком, которое описывает услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон – поставщика услуг и заказчика.</p>
<p>Телемедицина</p>	<p>Комплекс организационных, финансовых и технологических мероприятий, обеспечивающих осуществление дистанционной консультационной медицинской услуги, при которой пациент или врач, непосредственно проводящий обследование или лечение пациента, получает дистанционную консультацию другого врача с использованием информационно-коммуникационных технологий, не противоречащих национальным стандартам.</p>
<p>Телемедицинская</p>	<p>Дистанционный телекоммуникационный процесс</p>

Термин	Значение
консультация	оказания медицинских консультаций по вопросам постановки диагноза, выработки и коррекции тактики лечения пациентов.
Уровень услуги	Измеренные и опубликованные достигнутые значения по отношению к одному или нескольким целевым показателям уровня услуги
Экспертиза	Оценочно-аналитическая деятельность, выполняемая с привлечением экспертов для анализа и (или) оценки объектов экспертизы. Среди них – социальные и природные ситуации, программы, проекты, ход и результат деятельности людей или организаций с целью подготовки исходных материалов для обоснования принимаемых решений в условиях частичной неопределенности. исследование какого-либо объекта, ситуации, вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения
Электронное правительство, ориентированное на пользователя, клиенто-ориентированность	Подход в создании е-Правительства с приоритетным учетом интересов и потребностей - в различных жизненных эпизодах и деловых ситуациях - пользователей, включая представителей и организаций гражданского общества, профессиональных и экспертных сообществ, бизнеса, органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечивающий предложение государственных и муниципальных услуг в интуитивно понятной форме без ссылок на организационные структуры и в то же время выступающих как объект обязательства и субъект

Термин	Значение
	ответственности.

1. Вводные положения

1.1. Основание и необходимость разработки Системного проекта

В 2010 г. Правительственной комиссией по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления был утвержден Системный проект формирования в Российской Федерации инфраструктуры электронного правительства (протокол от 13 июля 2010 г. № СС-П10-21пр).

Указанный Системный проект затрагивает, прежде всего, процессы внедрения электронных технологий в деятельность государственных органов исполнительной власти, их территориальных органов, подведомственных организаций для обеспечения информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых при предоставлении гражданам государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Вместе с тем, в настоящее время, уровень развития информационно-коммуникационных технологий и их применение в стране существенно повысился.

Широкомасштабное развертывание технологий высокоскоростной связи, уровень проникновения интернет и его доступность стали катализатором ускорения информационного обмена, распространения электронных сервисов и появления новых форм коммуникаций населения и бизнеса между собой. Это, прежде всего, многообразие сайтов, форумы, электронная почта и торговля (включая Интернет магазины), социальные сети и масса всего, что создано в рамках использования Интернет.

Возможности беспроводной связи вывели социальное общение и бизнес процессы на новый уровень. Теперь уже не нужно быть «привязанным»

к технологии проводной связи для выхода в сеть, стало в порядке вещей отказаться от стационарных компьютеров и телефона.

В современном мире легкий многофункциональный смартфон или интернет планшет становится самым востребованным гаджетом, позволяющим удобно общаться или работать в любых условиях. На текущий момент, услуга мобильного доступа в интернет является самой популярной для населения среди дополнительных услуг в сетях сотовой связи России. Наблюдается стремительный рост числа мобильных приложений, включая сервисы для комфортного взаимодействия с государством.

И здесь не обойтись без новых Интернет технологий, систематизирующих информационные потоки, делающие их интуитивно понятными и доступными. Крупные интернет-компании стараются построить на базе своих веб-сервисов всеобъемлющие информационные системы с помощью искусственного интеллекта. Они собирают информацию о пользователе и его поведении, общаются с ним при помощи персональных помощников, сообщают последние новости, рекомендуют покупки, ведут графики работы и отдыха.

Таким образом, для граждан и бизнеса последнее пятилетие характеризуется радикальным изменением компьютерных технологий и процесса использования информационных ресурсов.

В отношении органов власти необходимо отметить, что информационные технологии также стали неотъемлемой частью их деятельности. В структурах образованы подразделения, ответственные за формирование планов информатизации ведомств, в рамках которых реализуются проекты внедрения автоматизированных информационных систем в сфере электронного документооборота, управления материально-техническими, финансовыми и кадровыми ресурсами, а также проекты интеграции государственных информационных ресурсов между собой в рамках оказания электронных государственных и муниципальных услуг.

Сформированы прикладные системы информационно-аналитического обеспечения работы государственных и муниципальных органов для быстрого доступа к нормативной, научной, методической и справочной информации.

Созданы базы данных по основным направлениям реализации полномочий органов государственной и муниципальной власти.

Ведомства широко используют возможности интернет-сайтов для размещения информации о своей деятельности, а также для предоставления электронных услуг и обеспечения интерактивного взаимодействия с гражданами и бизнесом (электронные приемные).

Указанные изменения полностью поменяли механизмы функционирования органов государственной и муниципальной власти с документами и данными, в том числе механизмами их аналитической обработки.

Также необходимо отметить быстроразвивающиеся мировые тренды в сфере информационных технологий:

- облачные и туманные вычисления, позволяющие аккумулировать разбросанные по множеству устройств, в том числе мобильных, вычислительные и интеллектуальные ресурсы и эффективно распределять их с учетом необходимых потребностей;

- накопление, хранение и оперативная аналитическая обработка больших объемов данных («Большие Данные»), что позволяет буквально обнулить время принятия управленческих решений, быстро обнаружить источник возникновения проблем, сделать надежный прогноз развития актуальных событий;

- объединение физических объектов (вещей) и механизмов управления ими в единую вычислительную сеть с обеспечением их взаимодействия друг с другом или внешним окружением («Интернет вещей»), что помогает освободить человека от рутинных непроизводительных работ и создать ему дополнительные условия для творческой деятельности;

- развитие программ интеллектуальных персональных помощников, которые позволяют убирать барьер сложности информационных системам и качественно повышать удобство и эффективность работы пользователя в его персонифицированной информационной среде;

- технологию блокчейн, как совокупность решений, обеспечивающая создание распределенной децентрализованной системы (сети) передачи и хранения блоков данных, которая позволяет повысить доверие к информации в цифровом мире, в том числе в рамках финансовых транзакций;

- сервисную электронную поддержку целенаправленной коллективной деятельности на основе применения методов сетевого искусственного интеллекта, что позволяет быстро обрабатывать данные, собранные из разных источников и от разных участников, и находить среди них самые полезные для пользователей, в том числе для принятия высокоэффективных управленческих решений.

Учет вышеуказанных современных тенденций развития электронного правительства позволяет создавать новые ценности и возможности. Для того, чтобы эти ценности нашли свое воплощение, необходимо изменение целеполагания, приоритетов и подходов в документах стратегического планирования, сервисного и технического проектирования электронного правительства.

Таким образом, к настоящему времени сформировалась объективная необходимость разработки нового Системного проекта электронного правительства Российской Федерации для качественного преобразования жизни граждан и условий ведения предпринимательской деятельности на основе использования информационных технологий с учетом мирового опыта всех инновационных решений и новых подходов к реализации поставленных задач.

Основанием разработки Системного проекта электронного правительства Российской Федерации с горизонтом планирования до 2020 года (далее – Системный проект) является поручение Президента Российской Федерации от 25 марта 2013 года № Пр-646.

1.2. Системный проект, его предназначение и задачи

Настоящий Системный проект – это документ, содержащий комплексное описание концептуальных и плановых решений по развитию электронного правительства Российской Федерации до 2020 года.

Системный проект предназначен для формирования государственной политики на среднесрочную перспективу по повышению эффективности и качества системы государственного и муниципального управления на основе использования информационно-коммуникационных технологий.

Задачами Системного проекта являются:

- оценка состояния электронного правительства Российской Федерации на текущем уровне развития;
- разработка основных положений, принципов и целей электронного правительства Российской Федерации;
- обоснование выбранного варианта развития электронного правительства Российской Федерации до 2020 года;
- определение принципов и подходов к формированию системы ключевых показателей эффективности электронного правительства;
- формулирование основных свойств и базовых характеристик архитектуры электронного правительства Российской Федерации;
- разработка первоочередного плана мероприятий развития электронного правительства Российской Федерации;
- разработка основных положений управления реализацией выбранного варианта развития электронного правительства Российской Федерации.

С учетом целостного, системного подхода к развитию электронного правительства Российской Федерации на период до 2020 года, Системный проект предусматривает реализацию следующих основных направлений:

- изменение нормативной правовой базы;

- разработку документов технического проектирования (наборы архитектурных требований, руководящих документов для основных компонентов и отдельных сегментов электронного правительства и т.д.);
- создание компонентов электронного правительства;
- построение эффективной системы мониторинга развития электронного правительства.

1.3. Определение электронного правительства, направленность развития и видение будущего

Под электронным правительством понимается система организации деятельности федеральных и региональных государственных органов власти, органов местного самоуправления, а также организаций, участвующих в реализации полномочий государственных (муниципальных) органов, обеспечивающая на основе применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень взаимодействия при реализации функций (оказании услуг).

Пользователями электронного правительства являются физические лица, коммерческие и некоммерческие организации разных, общественные объединения, органы законодательной, исполнительной и судебной ветвей власти федерального и регионального уровней, органы местного самоуправления, органы управления электронным правительством и операторы его систем, другие заинтересованные стороны (включая законных представителей пользователей, поставщиков дополнительных услуг, разработчиков сервисов и др.), а также информационные системы и ресурсы указанных субъектов, связанные с предоставлением и получением услуг или выполнением функций.

Основными ценностями электронного правительства для пользователей являются:

- комфортная информационная среда жизнедеятельности граждан и организаций;

- полноценное удовлетворение индивидуальных потребностей каждого пользователя;
- взаимодействие без границ.

Развитие электронного правительства направлено на улучшение качества жизни населения, повышение эффективности государственного и муниципального управления, в том числе сокращения бюджетных расходов, развитие гражданских инициатив и предпринимательской деятельности за счет применения информационных технологий.

Видение будущего электронного правительства Российской Федерации в 2020 году состоит в том, что:

- при реализации государственных и муниципальных услуг осуществится принцип 4Л: Любое ведомство, Любое время, Любое место, Любой гражданин;
- характеристикой электронного правительства будет стремление к показателям: «ноль бумаги», «ноль чиновников» и «ноль проблем взаимодействия»;
- станет общедоступным интерактивный уровень правительства.

Первый слоган характеризует идеальное качество электронных услуг, исключая ощущение любой категорией получателей бюрократических барьеров, пространственных и временных ограничений. При этом обеспечивается персональная ответственность государственных служащих на всех этапах предоставления услуг.

Второй слоган характеризует образ максимально эффективного и результативного электронного правительства, в котором рутинные процедуры полностью автоматизированы, а также сведен к минимуму субъективный компонент в принятии решений. При этом поддерживается непрерывное электронное взаимодействие на всех уровнях компетенций, так что необходимость использования бумажных документов практически отсутствует.

Третий слоган характеризует такой уровень прозрачности, динамичности и гибкости новых форм интеграции между правительством, бизнесом и гражданами, когда информирование о деятельности органов власти осуществляется на всех административных этапах, а при публичном обсуждении вопросов государственного управления действует механизм учета мнений каждого участника взаимодействия в целях удовлетворения всех потребностей.

2. Текущее состояние электронного правительства и потребности в развитии

2.1. Общая характеристика состояния и основных направлений развития электронного правительства

Реализация мероприятий по развитию электронного правительства началась в 2002 году с принятием Федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)» и продолжается в рамках государственной программы «Информационное общество (2011- 2020 годы)». Начиная с 2010 года важнейшим направлением использования информационно-коммуникационных технологий в государственном управлении является предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В настоящее время нормативную правовую базу электронного правительства составляют ряд законов, документов стратегического планирования и иных нормативных правовых актов. В их число входят, в частности: Федеральные законы от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»; Указ Президента Российской Федерации № 601 от 12.05.2012 г.; Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)»; Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде № 2516-р от 25.12.2013 г.; постановление Правительства

Российской Федерации от 26.03.2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

Созданы и действуют основные инфраструктурные компоненты электронного правительства, обеспечивающие перевод предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, включая:

Каналы электронного доступа к государственным и муниципальным услугам:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), региональные порталы государственных и муниципальных услуг, действующие почти во всех субъектах Российской Федерации, официальные веб-сайты и порталы органов государственной власти и местного самоуправления, мобильные приложения, инфоматы;

- Единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), в которой на конец 2015 г. зарегистрировано около 20 млн. человек и к которой подключены практически все федеральные органы власти, предоставляющие услуги, а также региональные порталы услуг, что позволяет пользоваться одним идентификатором для доступа к электронным государственным и муниципальным услугам различных поставщиков, в том числе через разные каналы;

- Единую систему межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), обеспечивающую взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в рамках процессов оказания государственных услуг, предоставляемых в электронной форме;

- Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах, позволяющую физическим и юридическим лицам получить информацию о своих обязательствах перед бюджетами бюджетной системы Российской Федерации по принципу «единого окна» и осуществляющую учет платежей и начислений при предоставлении услуг;

- Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), который включает сведения обо всех государственных и муниципальных услугах.

В результате в последние годы наблюдается быстрый (а по отдельным группам – взрывной) рост предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Через ЕПГУ за 2015 год было заказано 49,8 млн. федеральных и около миллиона региональных электронных услуг – почти в три раза больше, чем аналогичные показатели 2014 года. К СМЭВ в настоящее время подключены все базовые государственные информационные ресурсы и около 12 тыс. организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, начата работа по использованию системы в процессах осуществления государственных функций. Число транзакций, осуществленных с помощью СМЭВ, быстро растет – 1,8 млрд. в 2013 г., 4,3 млрд. в 2014 г. и 7 млрд. в 2015 г.

Юридическая значимость взаимодействия при предоставлении услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий подтверждается квалифицированной электронной подписью. В инфраструктуре электронного правительства работает информационная система Головного удостоверяющего центра, обеспечивающая применение электронной подписи в Российской Федерации и предоставляющая сервисы доверия в части использования электронных документов, мониторинга качества услуг удостоверяющих центров. Реализован механизм кросс-сертификации и выдачи корневых сертификатов для удостоверяющих центров.

Все возрастающее внимание уделяется обеспечению прозрачности деятельности органов государственного и муниципального управления для общества, реализуется концепция «Открытого правительства». Состав сведений, раскрываемых на официальных веб-сайтах, определяет Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» № 8-ФЗ от 9 февраля 2009 г. В последние

годы много сделано для организации новых каналов прямого общения руководителей органов власти с гражданами (блоги, микроблоги, сервисы социальных сетей). В соответствии с Указом Президента Российской Федерации № 601 от 12 мая 2012 г. реализован ряд инициатив в области взаимодействия органов власти с населением и бизнесом – созданы портал «Российская общественная инициатива», портал открытых данных, Единый портал для размещения информации о разработке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и их общественного обсуждения.

Вместе с тем электронное правительство Российской Федерации сталкивается с проблемами и препятствиями для дальнейшего развития, которые проанализированы далее с точки зрения организационно-технических проблем, целевых показателей документов стратегического планирования и нормативной базы.

2.2. Организационно-технические проблемы

Необходимо отметить, в настоящее время работа по совершенствованию системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг осуществляется в рамках реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р "Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде".

Несмотря на то, что основные задачи Концепции успешно реализуются, необходимо обратить внимание на дальнейшее развитие таких ключевых задач электронного правительства, как:

- расширение функционала единого личного кабинета;
- реализация механизма взаимодействия каналов предоставления услуг, при котором заказ, контроль хода выполнения и получение результата услуг может осуществляться с использованием различных каналов доступа (омниканальность);

- предоставление электронных услуг на всей территории Российской Федерации вне зависимости от места постоянной регистрации по месту жительства гражданина;
- интеграция информационных систем МФЦ с автоматизированными системами органов (организаций), предоставляющих услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуг, а также с Единым порталом;
- обеспечение возможности надлежащего информирования граждан об их правах на получение государственных услуг (переход на проактивную модель), а также реализации электронных услуг по жизненным ситуациям;
- сокращение числа документов, которые пользователь должен предоставлять лично при получении услуги.

Данная ситуация требует соответствующей организации работ по указанным направлениям в целях их реализации.

Помимо указанных выше вопросов в рамках развития электронного правительства, необходимо решать задачи, связанные с удобством использования и функциональностью Единого портала государственных и муниципальных услуг, его ориентированностью на нужды пользователей.

По результатам мониторинга¹ качества электронных услуг осенью 2015 года только по 23% услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, можно было получить соответствующее уведомление по электронной почте либо на сайтах в интернете через личный кабинет. Доля услуг, полностью предоставляемых в электронном виде, остается на уровне 5%. Часть информации об услугах недостоверна, например, актуальной является только 84% количества телефонов, указанных федеральными органами исполнительной власти.

Часть востребованных государственных и муниципальных услуг предоставляется в электронном виде исключительно на региональных порталах и сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления. При

¹ <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depgosregulirineconomy/2015111207>

этом указанные электронные каналы доступа к услугам в настоящий момент разрознены, используют различные системы навигации, принципы организации информации об услугах, визуально графическое исполнение, а также - разнородный набор сервисных возможностей, что усложняет, а часто и делает невозможным получение гражданами услуг, сервисов и информации в электронном виде.

В силу отсутствия профильных, вмененных в использование органам власти стандартов человеко – ориентированного проектирования (сервис - дизайна), создание сервисов и услуг отталкивается от технологических возможностей часто устаревших информационных систем и нормативной практики нежели от реального пользовательского опыта работы в интернете и решений с учетом современных тенденций его развития для каждодневных задач граждан и бизнеса.

В процессе перевода услуг в электронную форму зачастую не проводится оптимизация процедур их предоставления, тем самым стоимость транзакций и время предоставления услуг не сокращаются.

Предлагаемые органами власти в электронной форме государственные услуги и сервисы имеют в подавляющем числе случаев неполные и не адаптированные для пользователей наименования, описания и инструкции, заимствованные их текстов нормативных и юридических документов. Применение юридического нормативного языка в предоставлении сервисов гражданам является серьезнейшим барьером для широкого использования сервисов электронного правительства и требует ввода унифицированных для всех органов власти человеко – ориентированных правил в этой области.

Необходимо также отметить, что действующая государственная специфика методик и технологий информационных разработок, используемых для развития электронных каналов доступа и в целом сервисов электронного правительства, не позволяет в полной мере применять эффективные методы итеративной разработки, являющейся лучшей практикой в области развития современных Интернет – решений. Как результат, скорость сервисного и функционального

развития электронного правительства существенно отстает от взрывного развития Интернет – технологий, дизайн – практик и Интернет – маркетинга, что является критичным для успешности дальнейшего развития.

Особо следует подчеркнуть, что государственные и муниципальные услуги в настоящий момент носят исключительно заявительный характер, требуя явного волеизъявления гражданина для их получения, даже если конкретная услуга безусловно положена к предоставлению. При этом, действующая практика предоставления указанных услуг базируется в значительной степени на обязательности именно бумажных документов на разных этапах получения услуги и, зачастую, необходимости очного контакта с представителями органов власти, что является барьером для потребителей с точки зрения удобства, а также порождает дополнительные затраты государства на обслуживание граждан.

По-прежнему мало внимания уделяется развитию ИКТ-компетенций государственных и муниципальных служащих, уровень компьютерной грамотности которых и мотивация к использованию информационных технологий остаются достаточно низкими. По данным Росстата в 2014 г. только 5,7% государственных гражданских и муниципальных служащих, получивших дополнительное профессиональное образование, прошли обучение по направлению «информационно-аналитическое», включающему получение знаний и навыков в сфере ИКТ, это означает, что действующая система переподготовки и повышения квалификации не обеспечивает требуемый уровень подготовки в этой сфере и также нуждается в модернизации. Указанная ситуация, наряду с недостаточным уровнем подготовленности населения к использованию ИКТ и технологий электронного правительства, создает дополнительные риски для достижения целей развития электронного правительства и решения задачи ликвидации цифрового неравенства.

Не используется архитектурный подход как полноценный инструмент комплексного планирования, проектирования и контроля процессов построения электронного правительства. С этим, несомненно, связана значительная часть

организационно-технических проблем сегодняшнего состояния электронного правительства в Российской Федерации.

2.3. Проблемы достижения целей, задач и целевых показателей действующих документов стратегического планирования развития электронного правительства

В 2012 году впервые можно было наблюдать быстрое повышение позиции России в рейтинге стран по композитному индексу развития электронного правительства ООН² – с 59-го места в 2010 году страна поднялась на 27-е в 2012 году и сохранила это место в 2014 году. В рейтинге 2016 года Россия потеряла 8 позиций и заняла 35 место. Быстрый рост данного показателя в 2012 году и его снижение в 2016 году связаны с плавающей динамикой двух из трех составляющих индекса ООН – индекса телекоммуникационной инфраструктуры и индекса онлайн-услуг. Третьим компонентом является человеческий капитал, показатели которого держатся относительно стабильно на уровне других стран.

Высокие темпы роста в 2008-2010 гг. телекоммуникационных показателей, прежде всего проникновения интернета, позволили России подняться по индексу телекоммуникационной инфраструктуры с 63 места в 2010 г. на 30-е в 2012 г. В последующие годы темпы роста показателей телекоммуникационной инфраструктуры в стране снизились и они уже не обеспечивают дальнейшего продвижения в рейтинге, ее стали обгонять другие страны. Соответственно по данному компоненту индекса ООН Россия опустилась с 30-го места в 2012 году на 33-е место в рейтинге 2014 года и на 38-е в 2016 году, что сказалось на месте в общем рейтинге по индексу развития электронного правительства. Снижение темпов роста телекоммуникационных показателей связаны как с общей экономической ситуацией, так и с недостаточной реализацией мер по снижению цифрового неравенства в России. Также вклад в снижение места в рейтинге по индексу телекоммуникационной инфраструктуры внесло и изменение методики

² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

измерения числа абонентов сотовой связи, при которой в последние годы учитываются только активные абоненты.

Реализация в полном объеме универсальной услуги связи по предоставлению широкополосного доступа в интернет, введенной в 2014 г., а также дополнительные меры по снижению цифрового неравенства в рамках развития телекоммуникационной инфраструктуры, могут переломить указанную тенденцию к 2018 году.

Рост места в рейтинге по индексу онлайн-услуг был также стремителен (с 68 места в 2010 г. на 37-е в 2012 г. и на 27-е в 2014 г.). На первом этапе это связывается с началом перевода услуг в электронную форму и созданием единого портала государственных и муниципальных услуг, раскрытием информации о деятельности органов власти на официальных сайтах.

В дальнейшем динамика была поддержана расширением числа государственных услуг, которые стали предоставляться полностью в электронной форме, а также реализацией ряда инициатив в области электронного взаимодействия с гражданами, таких как «Российская общественная инициатива», публикация открытых данных, создание Единого портала для размещения информации о разработке органами власти проектов нормативных правовых актов и их общественного обсуждения.

Между тем, в 2014 году довольно существенно поменялась методика ООН для обследования официальных сайтов, в которой были расширены критерии, связанные с современными тенденциями развития электронных правительств в части онлайн-сервисов (транзакционные и сетевые/коннективные сервисы). Данные тенденции были не достаточно проработаны в большинстве государств, что позволило России, которая по третьей и четвертой стадиям рейтинга соответственно набрала 51% и 35% от максимально возможной оценки, также вырасти в рейтинге.

Однако за последние 2 года по новым параметрам в России, в отличие от других стран, существенных подвижек не произошло. В результате в 2016 году Россия опустилась с 27 на 38 место по индексу онлайн-услуг.

Вместе с тем, возвращение роста позиции России в рейтинге ООН остается вполне возможным. Для этого в рамках развития электронного правительства необходима реализация современных тенденций, связанных с внедрением технологий нового поколения, в том числе учитываемых в критериях ООН:

- реализация подхода «правительство как единое целое» (единая доверенная среда, единый дизайн и навигация электронных каналов доступа к услугам и официальных сайтов, в том числе в рамках информирования о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, интеграция информационных систем в рамках предоставления электронных услуг и др.);

- расширение перечня услуг, предоставляемых полностью в электронном виде, включая возможность осуществить все необходимые платежи;
- этот параметр имеет традиционно большое значение в методологии ООН;

- ориентация на пользователя и сокращение разрыва в возможностях использования электронного правительства, в частности, за счет предоставления эффективных специализированных электронных сервисов для различных социальных категорий населения;

- реализация полного набора инструментов электронного участия граждан в государственном управлении (включая информирование, экспертное консультирование, учет мнений при принятии решений) посредством внедрения и развития соответствующих электронных сервисов в инфраструктуре электронного правительства;

Для реализации указанных выше мер в управлении развитием электронного правительства необходимо разработать соответствующую систему ключевых показателей эффективности, включающую показатели, формирующие индекс

онлайн-услуг ООН, с распределением ответственных и указанием целевых значений.

Развитие электронного правительства в Российской Федерации характеризуется показателем - «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (введен Указом Президента № 601 от 7 мая 2012 г., является также показателем государственной программы «Информационное общество (2010–2020 годы)»).

Контрольное значение данного показателя на 2015 г. по данным Росстата было достигнуто с небольшой погрешностью – 39,6% (планировалось 40%), причем его значение достаточно быстро растет (рост по сравнению с предыдущим годом составил почти 5 процентных пунктов, при этом абсолютное число граждан, использующих электронные сервисы взаимодействия с государством, увеличилось почти вдвое с 11,6 млн. до 20,3 млн. человек). Однако достижение целевого значения показателя - 70% в 2018 г. предполагает резкое увеличение аудитории электронного правительства в ближайшие 2-3 года, что требует перехода на новый современный уровень предоставления электронных государственных и муниципальных услуг и существенного повышения их качества, включая ориентацию на жизненные ситуации, простоту и удобство электронного взаимодействия, комплексность, проактивность и доступность с различных устройств.

При этом необходимо отметить, что обеспечить требуемый рост показателя невозможно только за счет повышения качества электронных сервисов (по актуальным данным Росстата, полностью удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме 61,7% граждан и 31,2% организаций). Необходимо проведение регулярных мероприятий федерального и регионального уровня по информированию граждан и популяризации электронных услуг, сервисов, порталов и инструментов их получения.

Кроме того, достижение целевых значений указанных выше показателей к 2020 г. станет возможно лишь при дополнительных усилиях и корректировке политики развития электронного правительства, в том числе создание условий для приоритетного использования электронных документов, а также использования юридически значимых данных наряду с документами.

Необходимо отметить, что сдерживающим фактором в реализации целей и задач электронного правительства Российской Федерации является существенное цифровое неравенство регионов, в том числе на муниципальном уровне. Так, по данным Росстата, доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме варьируется в субъектах Российской Федерации от 3% до 65,2%. В среднем по стране только 10% органов местного самоуправления, оказывающих услуги, предоставляли их в электронной форме (различия по регионам от 0% до 25%).

Неравенство регионов распространяется также на способность качественного развития электронных каналов представления услуг – в настоящий момент не менее субъектов Российской Федерации используют технологически и пользовательски устаревшие порталы услуг, не способные побуждать в людях желание и готовность их использовать. Ликвидация этих разрывов, вовлечение всех регионов и социальных групп в использование современных технологий электронного правительства должно стать важным направлением его развития.

Следует отметить, что существующие целевые установки и показатели в документах стратегического планирования отличаются неполнотой и несбалансированностью, в России не используется подход, основанный на построении иерархической системы взаимосвязанных целей и показателей развития электронного правительства (модели эффективности), который позволяет устанавливать причинно-следственные связи результатов выполнения программ и отдельных проектов, а также затрачиваемых на них ресурсов с достижением конечных целей развития электронного правительства.

Данная ситуация снижает эффективность управления развитием электронного правительства и отличается от практики стран – лидеров в этой сфере. Поэтому, помимо реализации мероприятий, направленных на достижение целевых установок действующих документов стратегического планирования, необходимо изменить подход к самому процессу целеполагания и выстроить сбалансированную систему ключевых показателей эффективности электронного правительства.

2.4. Проблемы и препятствия развития электронного правительства, связанные с нормативной правовой базой

В последние годы проведена большая работа по созданию нормативной правовой базы использования информационно-коммуникационных технологий, позволившая сформировать правовые основы развития электронного правительства и перевода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму. Вместе с тем в действующих нормативных правовых актах остается много положений, которые не соответствуют фактическому состоянию электронного правительства, препятствуют его дальнейшему развитию и решению указанных выше проблем.

Анализ существующих регуляторных механизмов, проведенный с точки зрения современных тенденций, потребностей пользователей и прогноза развития электронного правительства, позволяет выделить следующие области регулирования, нуждающиеся в модернизации.

Для взаимодействия граждан и организаций с государственными и муниципальными органами продолжает использоваться множество систем идентификации и аутентификации, что исключает возможность однозначной идентификации одного и того же лица в разных системах и, соответственно, ведет к ошибкам при оказании государственных и муниципальных услуг. Развитие нормативной правовой базы в рамках электронной идентификации и аутентификации личности граждан Российской Федерации при их

взаимодействии с государственными и негосударственными организациями должно исключить такие проблемы.

Стоит отметить, что в ряде случаев данные, связанные с исполнением государственных функций фактически хранятся и обрабатываются техническими и программными средствами, принадлежащими негосударственным организациям. Такая возможность требует нормативного урегулирования в части обеспечения безопасности указанных данных.

Следует признать, что в условиях ограниченных государственных ресурсов имеется необходимость в использовании софинансирования негосударственных структур при создании и эксплуатации информационных систем для государственных и муниципальных нужд вообще, и для нужд электронного правительства, в частности, что подразумевает проработку нормативных механизмов для эффективного сотрудничества органов власти и бизнеса, в том числе для более качественного совместного предоставления услуг пользователям в рамках государственно – частного партнерства с использованием электронных каналов как органов власти, так и непосредственно бизнеса.

Также необходимо создать регуляторные механизмы, легализующие использование для собственных нужд гражданами и бизнесом сервисов и компонентов электронного правительства, находящихся в собственности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Требуется модернизация действующего нормативного регулирования вопросов развития порталов государственных и муниципальных услуг и сайтов органов власти в пользу ухода от их сегодняшней разрозненности к интеграции в единую сервисно – навигационную экосистему для предоставления гражданам и предпринимателям максимально удобного доступа к услугам и сервисам государства через Интернет.

Не урегулировано оказание электронных комплексных услуг по жизненным и деловым ситуациям, при этом в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в отдельных случаях, обусловленных

компетенцией конкретного оператора, услуги уже оказываются в данном режиме, что требует обеспечение данного процесса нормативной правовой базой.

Необходимо обеспечить нормативное регулирование использования органами власти стандартов человеко – ориентированного проектирования при создании и предоставлении гражданам и бизнесу услуг, функций и сервисов в электронном виде.

Следует отметить, что ряд государственных и муниципальных услуг в электронной форме может быть предоставлен без участия должностных лиц государственных и муниципальных органов, а значительная часть услуг предоставляется для выдачи справок и документов, которые нужны только для представления в другие органы власти. Таким образом, требует нормативного обеспечения перевод части услуг в режим автоматического предоставления с согласия пользователя, при этом необходимо проактивное информирование заявителя о наличии у него права на получение государственных услуг в связи с изменением жизненной ситуации.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций и полномочий законодательно не установлены приоритеты электронного документа перед бумажным, а данных – перед документом, включая определение порядка придания юридической силы не только электронным документам, но и данным, используемым в государственных и муниципальных информационных системах; требуется внесение изменений в действующую нормативную базу, позволяющих сократить документооборот в системе государственного управления и уменьшить количество документов личного хранения.

Учитывая законодательное право заявителей подачи заявления на оказание государственных и муниципальных услуг в устной форме, необходимо определение порядка реализации данного права в электронной форме, включая голосовую идентификацию и аутентификацию.

Особо следует отметить, что на сегодняшний день существует проблема ошибок органов власти при принятии решений, связанных с учетом и использованием объектов недвижимости, развитием территорий, дорожной и инженерной инфраструктуры, которые вызваны отсутствием возможности оперативной (в реальном времени) актуализации и использовании геоинформационных ресурсов. Необходима модернизация нормативной правовой базы по использованию геоинформационных технологий с целью создания и интеграции информационных ресурсов, содержащих пространственные данные Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

2.5. Потребности развития электронного правительства

Движущей силой развития электронного правительства являются потребности в создании благоприятных условий для социально-экономического развития, которые могут обеспечить информационно-коммуникационные технологии, а также – повышение финансовой эффективности процессов предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения функций за счет их перевода в электронный вид.

Несмотря на значительное расширение за последние пять лет использования электронных технологий в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Российской Федерации, оно не отвечает в полной мере скорости общественных, экономических и технологических изменений.

Удовлетворение общественных потребностей возможно при полноценной направленности электронного правительства на обеспечение реальных нужд и законных потребностей граждан и организаций в рамках использования всего спектра возможностей, предоставляемых информационно-коммуникационными технологиями.

Цифровые технологии, успешно реализованные бизнесом в информационных интернет сервисах, сервисах обслуживания, электронной торговле, интернет-банкинге, других сферах «электронной деятельности»,

многократно повышают требовательность пользователей к государственным и муниципальным услугам, предоставляемым в электронной форме – они ожидают от органов власти не меньшего качества, использования удобных современных технологий в процессах взаимодействия, ориентации на специфические потребности различных категорий пользователей.

В рамках общепринятого в Российской Федерации подхода при развитии электронного правительства учитывались три категории пользователей – граждане, предприниматели и органы власти.

Сегодня актуальным является учет и выделение новых и уточненных категорий пользователей электронного правительства для более индивидуального и проактивного удовлетворения запросов целевых сегментов аудитории.

В частности, некоммерческие организации в настоящее время взаимодействуют с органами власти по формату коммерческих организаций, при этом необходимость выделения некоммерческих организаций в отдельную категорию пользователей связана со спецификой функционирования данного сектора (нацеленность на участие в принятии и контроле решений органов власти, потребность в инструментах самоорганизации и совместных действий). Помимо формирования для них отдельного набора услуг электронного правительства, для организации совместной деятельности с некоммерческими организациями требуется формирование и использование специальных инструментов, таких как сервисы площадок совместных действий или сервисы социальных сетей.

Новые запросы к электронному правительству характерны также для финансового сектора. Кредитные организации (банки, инвестиционные корпорации и др.) нуждаются в оценке добросовестности контрагентов, использовании сервисов электронного правительства для взаимодействия с клиентами и партнерами (получение с согласия пользователя справки о доходах и т.п.), поддержке деятельности государственно (муниципально) - частных партнерств.

К категориям пользователей, которые заинтересованы в использовании новых сервисов электронного правительства относятся средства массовой информации, иностранные граждане и органы власти иностранных государств, студенты и учащиеся, научные работники и преподавательский состав, люди с ограниченными возможностями.

Удовлетворение текущих и прогнозируемых запросов всех категорий пользователей является главной потребностью развития электронного правительства, что подразумевает формирование новых ценностей и задач, достижение которых связано с факторами организационных, правовых и технологических преобразований.

3. Стратегические цели и задачи, сценарий развития электронного правительства

3.1. Стратегические цели и задачи

Планирование развития электронного правительства до 2020 г. направлено на удовлетворение потребностей общества, повышение эффективности затрат государства и определяет следующие цели и задачи.

Главная цель (миссия) электронного правительства.

Улучшение качества жизни населения и ведения предпринимательской деятельности за счет использования технологий электронного правительства.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

1. Обеспечить предоставление высококачественных государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Снизить издержки реализации функций и осуществления полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени.

3. Обеспечить возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, в том числе их вовлечение в процессы государственного и муниципального управления.

Базовой оценкой достижения результатов решения указанных задач являются следующие контрольные значения показателей в 2020 году:

1. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме – 80%.

2. Доля граждан, полностью удовлетворенных качеством государственных и муниципальных услуг, предоставленных в электронной форме - 70%.

3. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных в электронной форме - 45%.

Кроме того, в рамках достижения результатов по второй задаче, для оценки сокращения издержек и эффективности внедрения технологий электронного правительства необходимо разработать методику измерения показателя, который активно используется в международной практике – «сокращение средней стоимости оказания государственных и муниципальных услуг». При этом необходимо учитывать стоимость оказания услуги по различным каналам (личное посещение, порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные приложения и др.) и определить контрольные и целевые значения. Использование этого показателя позволит продемонстрировать преимущества электронной формы их предоставления и задать целевые ориентиры экономии средств при осуществлении полномочий органов власти и местного самоуправления в рамках использования информационно-коммуникационных технологий. Например, основанный на таких измерениях «Отчет об эффективности цифрового правительства» (Digital Efficiency Report), подготовленный Правительством Великобритании, свидетельствует о том, что цифровые транзакции оказались в 20 раз дешевле, чем транзакции по телефону, в 30 раз дешевле, чем по почте и в 50 раз дешевле, чем в очном режиме.

Для оценки достижения результатов по третьей задаче - предоставление систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса (правительство как платформа) и вовлечение граждан в управление, необходимо, как и в случае услуг, оценивать насколько предложенные сервисы используются пользователями и органами власти в своей деятельности. Для этого необходимо разработать методику измерения и определить целевые значения следующих показателей:

Доля граждан и организаций, использующих системы и сервисы электронного правительства как платформу для своей деятельности;

Доля решений органов государственной власти и местного самоуправления, принятых с учетом мнения граждан, выраженного с помощью инструментов электронного правительства.

3.2. Трансформационный сценарий развития электронного правительства и системообразующие изменения

В сложившейся сложной экономической ситуации единственно возможным направлением развития электронного правительства является реализация трансформационного сценария, который с одной стороны позволит реализовать необходимые модернизационные процессы, а с другой – не потребует избыточных затрат со стороны как государства, так и граждан и организаций.

Именно такой сценарий, с управляемыми рисками, позволит достичь поставленных перед электронным правительством Российской Федерации 2020 года стратегических целей. Он характеризуется преобразованием ценностей и подходов к управлению, совокупность которых обеспечит необходимый рост качества деятельности государственной системы.

При этом, в настоящее время, более революционный сценарий явно невозможен из-за высоких рисков, связанных с отсутствием централизованного руководства развитием электронного правительства, необходимых финансовых условий, научных и технологических наработок, а консервативный – из-за явно

прогнозируемого роста разрыва между растущими ожиданиями пользователей и возможностями электронного правительства.

Трансформационный сценарий предполагает переход электронного правительства от ориентации на инфраструктуру к ориентации на пользователя, а в области управления развитием электронным правительством внедрение современных подходов, включая архитектурный. В условиях сокращения бюджета реализация данного подхода позволит снизить государственные расходы на администрирование аппаратов государственных и муниципальных органов.

Этот сценарий обеспечит уверенное повышение качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, сокращение разрыва между качеством услуг электронного правительства и коммерческих организаций, снижение издержек функционирования и взаимодействия органов власти, аккумулирующую поддержку деятельности гражданского общества и бизнеса, мотивированное вовлечение граждан в процессы государственного и муниципального управления.

В контексте сформированного видения, системы стратегических целей и задач построения электронного правительства Российской Федерации на 2020 г. реализация трансформационного сценария предполагает следующие действия:

- комплексное развитие законодательной базы, затрагивающее широкий спектр вопросов, включая: унификацию применения информационно-коммуникационных технологий на всех уровнях и во всех ветвях власти, использование механизмов государственно-частного и муниципально-частного партнерства при реализации проектов электронного правительства, снижение барьеров для гражданско-правовых отношений в электронном виде;

- изменение институциональной структуры и применение современных методов управления, включая: методы управления качеством, мониторинга ключевых показателей эффективности, активное гражданское участие в государственном управлении;

- повышение уровня сложности сервисов электронного правительства, включая: реализацию комплексных государственных и муниципальных услуг, связанных с жизненными ситуациями, применение современного менеджмента знаний, интеллектуальных технологий, мобильных сервисов;

- качественное развитие общесистемного обеспечения и общая координация информатизации в рамках электронного правительства;

- выделение и централизованное развитие совместно используемых сервисов и данных электронного правительства, включая базовый набор инструментов, интеллектуальных технологий, базовых информационных ресурсов для всех категорий пользователей;

- непрерывное повышение уровня компьютерной, медиа- и информационной грамотности всех пользователей электронного правительства, в том числе за счет организации соответствующего дистанционного обучения, усиление их мотивации к внедрению новшеств электронного правительства;

- существенное развитие инфраструктуры доступа всех категорий пользователей к электронному правительству, включая решение проблемы информационного (цифрового) неравенства для удаленных и труднодоступных местностей.

Реализация трансформационного сценария электронного правительства сопровождается следующими рисками:

- недостаточная информированность граждан о всех возможностях и выгодах получения электронных услуг, а также их низкая компетенция в сфере использования информационно-коммуникационных технологий;

- ввиду большого количества участников процесса разных уровней (федерального, регионального, муниципального) останутся высокими межведомственные барьеры. В число данной угрозы, в том числе, входят: территориальная специфика участников, конфликты интересов,

рассогласованность понятийного аппарата и технические проблемы коммуникации;

- отсутствие единой методологии разработки административных регламентов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, полноценно учитывающей требования автоматизации, приведет к невозможности внедрения, распространения и тиражирования готовых решений на уровне субъектов Российской Федерации, в том числе на муниципальном уровне;

- неготовность ИКТ-инфраструктуры некоторых регионов или муниципалитетов к подключению к общим системам предоставления услуг в электронном виде, включая совместное использование базовых информационных ресурсов и решений по информационной безопасности, что сохранит разрозненность и многократное дублирование информационных ресурсов государственных и муниципальных органов;

- будет медленно развиваться организационная культура в органах государственной власти и местного самоуправления, требующая изменений подходов к мотивации использования информационно-коммуникационных технологий;

- недостаточно активный процесс импортозамещения в сфере информационных технологий;

- отсутствие единых подходов и связанной системы мероприятий по информированию граждан и популяризации преимуществ электронных каналов, услуг и сервисов.

Эффективное управление отмеченными рисками в рамках трансформационного сценария будет обеспечено за счет применения современных методов управления и менеджмента качества, включая стратегическое планирование и координацию развитием электронного правительства, осуществления мониторинга потребностей и ключевых

показателей эффективности функционирования электронного правительства, поддержку в органах государственной власти и местного самоуправления деятельности проектных офисов, работы общественных и экспертных советов, функционирования государственно-частных или муниципально-частных партнерств, а также повышение компьютерной, медиа- и информационной грамотности всех пользователей электронного правительства.

В результате реализации трансформационного сценария к 2020 году электронное правительство Российской Федерации выйдет на качественно новый уровень, соответствующий видению и инновационным вызовам.

4. Основные мероприятия для реализации выбранного сценария развития электронного правительства

В данном разделе приведен перечень основных мероприятий, которые необходимо выполнить для достижения обозначенных задач в рамках реализации выбранного сценария развития электронного правительства Российской Федерации до 2020 года.

4.1. Реестровая модель предоставления услуг

В целях существенного повышения качества услуг в электронном виде, кардинального сокращения документов личного хранения на материальном носителе, максимального сокращения личных контактов гражданина и чиновника, а также сокращения сроков предоставления услуг в электронной форме, необходимо реализовать поэтапный переход к «полностью электронным» услугам, так называемой «Реестровой модели» оказания государственных и муниципальных услуг, подразумевающей предоставление результата в виде внесения сведений в базовый государственный информационный ресурс (далее – БГИР) без выдачи результата на бумажном носителе (далее – Реестровая модель). В данном случае результатом оказания услуги будет являться запись в информационном ресурсе (реестре), либо ее обновление с сохранением истории таких изменений, на завершающем этапе ведомственного автоматизированного процесса предоставления услуги. Реестровая модель предусматривает хранение

результатов услуг в «облаке» государственных информационных ресурсов и предоставление выписки из них по требованию пользователя. Дополнительно Реестровая модель приведет к снижению расходов на изготовление материальных носителей, содержание персонала и исключению подделки документов на материальном носителе.

Реализация реестровой модели предоставления государственных и муниципальных услуг потребует существенных изменений в действующих нормативных правовых актах. Прежде всего, речь идет об изменении федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Указанный федеральный закон содержит ряд нормативных препятствий к реализации реестровой модели, которые необходимо устранить.

В частности, результат услуги в законе рассматривается преимущественно как документ в бумажной либо электронной форме, а не как сведения в государственных информационных ресурсах. Следующими ограничивающими факторами в указанном федеральном законе является наличие документов, которые заявитель предоставляет исключительно при личном посещении, а также пятидневный срок предоставления сведений из государственных информационных ресурсов в порядке межведомственного взаимодействия. Устранение перечисленных факторов приведет к полноценному функционированию реестровой модели.

Реализация реестровой модели как способа предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг также требует изменений в существующем терминологическом аппарате федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», поскольку действующие определения таких понятий как «информационная система», «информационный ресурс», «оператор информационного ресурса», «сведения (данные) государственных информационных ресурсов» «электронный документ» фактически относят к

государственным информационным ресурсам любые сведения, имеющиеся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления. Такой подход к правовому регулированию привел к фактической невозможности отделить (в том числе реализовать разные правила сбора, обработки и хранения) реально используемые органами власти данные государственных информационных ресурсов от иной информации, имеющейся в их распоряжении. В рамках такой правовой конструкции реализация реестровой модели невозможна.

Необходимо нормативно разделить сведения государственных информационных ресурсов, действия с которыми порождают правовые последствия, и иные сведения, имеющиеся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления, то есть придать сведениям государственных информационных ресурсов, используемых гражданами, организациями, а также самими органами государственной власти и органами местного самоуправления, юридическую значимость. Дополнительно необходимо установить административную ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления за достоверность и актуальность юридически значимых сведений.

При внедрении Реестровой модели следует учитывать необходимость архивного хранения образов документов – неструктурированных данных, которые были сформированы до введения информационных ресурсов и в силу действующего законодательства должны храниться длительный промежуток времени. В этом случае следует законодательно урегулировать вопрос постоянного и временного архивного хранения таких документов в электронном виде, определить перечень форматов и процедур их конвертации. При архивном хранении электронных документов, подписанных квалифицированной электронной подписью, необходимо законодательно закрепить порядок проверки подлинности таких документов с использованием хранилища (реестра) сертификатов ключей электронной подписи с истекшим сроком действия. Отсутствие нормативного регулирования данной сферы является значительным

сдерживающим фактором дальнейшего развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Реестровая модель потребует также снятие ограничений в отраслевых законах на использование документов в электронной форме вне государственного сектора, так как многие документы используются при совершении сделок и подтверждении различного рода прав и обязанностей в гражданском обороте. Внедряемая сегодня модель электронного паспорта транспортного средства позволяет использовать последний как при осуществлении сделок купли-продажи, так и при осуществлении регистрационных действий сотрудниками ГИБДД. Электронный полис ОСАГО согласно нормам Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» позволяет исключить из оборота бумажный вид полиса и использовать реестровый номер полиса как при проверке сотрудниками ГИБДД, так и при наступлении страхового случая, при этом реестровая запись с учетом всех необходимых данных о полисе хранится в информационной системе Российского союза автостраховщиков.

Кроме очевидных преимуществ получения услуг, обеспечиваемых концепцией Реестровой модели, важно обеспечить следующие дополнительные преимущества:

- предоставление федеральных услуг вне зависимости от места постоянной регистрации гражданина;
- сокращение размера государственной пошлины за оказание услуг в электронной форме в связи с исключением результата на материальном носителе и сокращением издержек на обслуживание заявителей при личном приеме.

Внедрение Реестровой модели будет сопровождаться наличием переходного периода, на время действия которого необходимо предоставить возможность гражданам подать заявление через порталы государственных услуг в электронном виде и получить результат в МФЦ. В связи с этим необходимо осуществить взаимодействие МФЦ, органов исполнительной власти/местного самоуправления

и порталов государственных услуг в электронном виде. Это необходимо для тех услуг, результат которых на данном этапе не может быть предоставлен в электронном виде. Тем самым обеспечивается переход к интеграции каналов предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечивающей непрерывность предоставления государственных и муниципальных услуг при смене канала взаимодействия.

Переход на Реестровую модель затрагивает также региональный и муниципальный уровни, на которых гражданину чаще всего приходится взаимодействовать с органами власти и местного самоуправления в целях получения государственных и муниципальных услуг, и должен сопровождаться устранением избыточных требований при предоставлении региональных государственных и муниципальных услуг за счет приведения к единому стандарту наиболее востребованных, социально-значимых региональных и муниципальных услуг, определенных Правительством Российской Федерации, и реализации в электронном виде посредством использования единых форм на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), исключив дублирование предоставления таких услуг на региональных порталах. Например, предоставление услуги по выплате пособий гражданам, имеющим детей (за исключением федеральных пособий) относится к полномочиям региональных органов исполнительной власти. При этом каждый субъект Российской Федерации и муниципалитет самостоятельно определяют порядок ее предоставления. Качество реализации этих услуг в электронном виде часто не соответствует ожиданиям пользователей. Представляется целесообразным произвести типизацию региональных и муниципальных услуг, выявить перечень ключевых услуг, схожих по результату, категории заявителей и вариантам их оказания услуги, реализовать их во всех регионах и муниципалитетах по единому стандарту с использованием ЕПГУ, а также разработать регламент, в целях унификации процедур исполнения государственных и муниципальных функций (полномочий) в электронной форме. Типизация за счет использования единых форм на ЕПГУ без дублирования их разработки на региональных порталах и

последующая централизация программных решений с реализацией профильными федеральными ведомствами единых программных комплексов для основных направлений (информационные системы органов образования, социальной защиты населения, труда и занятости населения и др.) с размещением такого решения для всех субъектов Российской Федерации посредством облачных технологий приведет к существенному сокращению расходов муниципальных и региональных бюджетов. Все это приведет к исключению дублирования расходов на реализацию услуг в электронном виде и сократит расходы на разработку программных комплексов, необходимых для автоматизации процедур типовых услуг в каждом субъекте Российской Федерации. Пример подобной реализации – создание ФНС России Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния, позволяющего централизованно автоматизировать процедуры оказания услуг органов ЗАГС согласно Федеральному закону №219-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об актах гражданского состояния».

Вместе с тем, следует отметить необходимость развития способов дальнейшего использования результата оказания услуги в электронном виде. Данный подход позволит предоставить возможность направления результата оказания услуги (выписки из реестра) в машиночитаемом структурированном виде, подписанного квалифицированной электронной подписью органа, предоставившего услугу, в сторонние организации вне государственного сектора посредством личного кабинета ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ, либо при помощи ответного SMS-сообщения, что обеспечит возможность «безбумажного» оборота документов с коммерческими организациями в интересах граждан в удобной для них форме, не выходя из дома. Таким образом формируется электронный канал информационного взаимодействия между государственными органами и учреждениями с коммерческими организациями с целью перенаправления персональных данных граждан при соответствующем волеизъявлении последних.

Между тем, получение государственных и муниципальных услуг часто связано с существенными для граждан жизненными ситуациями, в которых граждане часто не обладают достаточной информацией о своих правах и порядке получения полагающихся им услуг. Поэтому целесообразно обеспечить возможность централизованного автоматизированного сбора и анализа информации о полученных гражданином государственных и муниципальных услугах с целью надлежащего информирования граждан об их правах, то есть перехода на проактивную модель предоставления государственных и муниципальных услуг. Например, в случае заказа заграничного паспорта с ЕПГУ и при истечении срока его действия ЕПГУ напомнит заявителю о необходимости заблаговременной замены паспорта.

При этом необходимо развивать направление предоставления комплексных электронных услуг на ЕПГУ, позволяющих в соответствии с определенной жизненной ситуацией (потеря документов, рождение ребенка и прочее) подать единое заявление на несколько услуг с возможностью проактивного уведомления заявителя о дальнейших действиях, необходимых для решения сложившейся жизненной ситуации. Это достигается за счет выявления наиболее значимых и популярных ситуаций, происходящих в жизни гражданина, разрешение которых требует неоднократного обращения гражданина в различные органы власти и местного самоуправления.

В связи с этим необходимо осуществить переход от ведомственного подхода к проектированию и предоставлению государственных и муниципальных услуг к комплексному, исходя из сложившихся жизненных и деловых ситуаций, закрепление соответствующего подхода на законодательном уровне, в том числе внесения изменений в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и разработку соответствующей технологии реализации комплексных услуг и услуг по жизненным ситуациям без участия человека. При данном подходе обеспечивается возможность направления единого заявления одновременно на несколько услуг в электронном виде, входящих в определенную жизненную ситуацию с

проактивном уведомлении гражданина о статусах исполнения всех необходимых процедур. Все это приведет к повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности за счет облегчения навигации и поиска на ЕПГУ, в зависимости от социальной группы заявителя, конкретной жизненной ситуации и задач обращения. При этом необходимо наделить Минкомсвязь России полномочиями по формированию типового порядка предоставления комплексных услуг в соответствии с конкретной жизненной ситуацией.

С целью обеспечения преимуществ получения гражданами услуг в электронном виде также необходимо усилить контроль за соблюдением сроков и фактов оказания услуг посредством Единого личного кабинета, а также сроков ответа на межведомственные информационные запросы по каналам СМЭВ. В этой связи целесообразно внедрить единую систему мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и обеспечить привязку межведомственных информационных запросов к конкретной услуге, что позволит отслеживать ход оказания услуги и обеспечит дополнительную защиту персональных данных. Указанная система мониторинга должна собирать, обрабатывать и систематизировать информацию о соблюдении ключевые сроков исполнения процедур оказания услуг не зависимо от выбранного заявителем канала взаимодействия с органами власти (ЕПГУ, РПГУ, МФЦ, ЕПГУ-МФЦ и т.п.), выявлять соответствующие нарушения и направлять отчеты в Ситуационный центр Электронного правительства. Кроме этого, данная система путем понятного отображения процесса оказания услуги в личном кабинете ЕПГУ позволит подсказать заявителю в какой момент его права были нарушены, и когда он вправе обратиться в соответствующий орган с жалобой, в том числе в электронном виде.

Вместе с тем, мониторинг качества услуг необходимо проводить на постоянной основе по всем приоритетным услугам, обозначенным в распоряжении Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 г. №2516-р,

включая полноценное тестирование процесса оказания услуг вплоть до получения результата.

4.2. Развитие каналов взаимодействия гражданина с государством

В целях повышения удобства и сокращения времени взаимодействия гражданина с государством необходимо обеспечить возможность поиска и получения всех услуг и сервисов посредством «одного окна» на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), как единого навигатора и единой информационно-сервисной экосистемы по всем государственным сервисам, вне зависимости от того, какой орган власти/местного самоуправления предоставляет услугу или сервис.

При этом единая информационно-сервисная экосистема должна строиться на основе человеко-ориентированного проектирования сервисов и каналов электронного правительства. В соответствии с данным подходом выстраивается взаимодействие с пользователями на основании изучения их поведения, потребностей, задач, ситуаций и моделей потребления государственных сервисов в повседневной жизни. Как следствие, реализованные при таком подходе сервисы позволяют существенно увеличить удовлетворенность пользователей за счет сокращения издержек при взаимодействии с государством. Данный механизм является универсальным к применению для абсолютно любого сервиса или канала.

При этом следует отметить следующие основополагающие принципы человеко-ориентированного проектирования сервисов и каналов Электронного правительства:

- Омниканальность;
- Открытая сервисная платформа;
- Персонафицированная среда;
- Управление отношениями с пользователями;
- Обратная связь.

Реализация механизма человеко-ориентированного проектирования требует обеспечения принципа омниканальности, то есть предоставления пользователям самостоятельного выбора наиболее удобного канала получения пользовательского сервиса или нескольких каналов путем их комбинирования (возможность продолжения решения задачи при переходе с одного канала на другой). Эти же принципы должны быть использованы при оказании пользователям поддержки или помощи в освоении и использовании предлагаемых им сервисов.

Принцип омниканальности в силу исторической популярности сервисов, получаемых путем совершения личного визита, должен распространяться на все существующие каналы взаимодействия: электронные, очные и голосовые, при этом все они должны быть подключены к системе Единого личного кабинета ЕПГУ.

В случае комбинирования каналов при необходимости получения результата посредством личного приема в отделении органа власти или МФЦ, необходимо обеспечить преимущественное использование предварительной электронной записи на прием посредством Единого портала. Аналогичный принцип должен применяться для обеспечения преимущественного использования Единого портала при заказе доставки бумажных экземпляров результатов предоставления услуг.

При этом важно отметить необходимость использования единого фирменного стиля (навигационного, информационного и стилистического единства) во всех каналах коммуникаций с пользователями для построения единого знания о сервисах и каналах электронного правительства, а также популяризации только качественных и обладающих удобными пользовательскими интерфейсами сервисов и каналов, привлечение внимания к которым обеспечит общий рост использования и уровень удовлетворенности от сервисов Электронного правительства. Реализация данного требования

сопровождается внедрением и постоянным развитием системы государственных стандартов навигационно-визуального сопровождения каналов.

Одновременно, необходимо обеспечить возможность доступа к сервисам электронного правительства непосредственно на посещаемых пользователями интернет-площадках, в том числе совместно с коммерческими сервисами компаний, для этого использовать технологии размещения информационно-сервисных виджетов, позволяющих предоставлять сервисы Электронного правительства за пределами Единого портала. При этом следует комбинировать сервисы Электронного правительства и сервисы коммерческих компаний в соответствии с жизненными ситуациями и потребностями граждан. Аналогичный подход следует применять и в отношении коммерческих сервисов, размещенных на сторонних интернет-площадках, путем размещения соответствующих виджетов на Едином портале в рамках конкретных жизненных ситуаций. Однако такой подход может быть реализован только при определении строгих правил государственно-частного партнерства с использованием ресурсов инфраструктуры электронного правительства.

Одновременно нужно развивать возможности мобильных приложений, использовать возможности социальных сетей и коммуникационных сервисов (мессенджеров), являющимся в перспективе наиболее востребованными и посещаемыми интернет-сервисами.

Таким образом, будет осуществлен переход Единого портала в открытую сервисную платформу предоставляемых государством сервисов электронного правительства в связке с сервисами коммерческих компаний на привычных пользователям интернет-площадках. Для обеспечения подобного взаимодействия с коммерческими компаниями и автоматизации сопровождающих его процессов необходимо реализовать механизмы обеспечения полного цикла создания, управления, контроля, размещения и диагностики сервисов.

Еще одним принципом человеко-ориентированного проектирования является создание персонифицированной среды пользователя посредством

Единого личного кабинета. С этой целью необходимо обеспечить автоматизированную актуализацию персонального профиля пользователя в Едином личном кабинете на основании личных данных пользователей и сведений от органов власти и местного самоуправления. Ключевыми сферами жизни, сведения по которым определяют профиль пользователя, являются: семья, здоровье, образование, владение недвижимостью, владение личным транспортом, вопросы трудоустройства, задолженности. Как результат, посредством «одного окна» пользователь сможет получать актуальную информацию о своем состоянии в обществе, а также сведениях, которые необходимы при получении тех или иных сервисов государства или коммерческих компаний.

Этот принцип позволит сформировать для конкретного пользователя в каналах Электронного правительства индивидуальный набор сервисов и информации, исходя из персонального профиля пользователя и истории получения сервисов. Тем самым будет существенно упрощен поиск требуемых услуг и сервисов, а некоторые из них смогут быть представлены в уведомительном порядке со стороны органа власти или местного самоуправления, не требуя заполнения и отправки заявлений. При этом необходимо учитывать региональную специфику предлагаемых сервисов с возможностью для органов власти самостоятельно управлять размещением соответствующих сервисов.

В силу общей сложности процедур предоставления услуг и сервисов необходимо обеспечить для них информационно-разъясняющее сопровождение, снижающее необходимость получения консультаций служб поддержки или представителей органов власти. Кроме того, в целях уменьшения количества шагов, необходимых для получения пользователями государственных и муниципальных услуг в электронной форме, для обеспечения возможности передачи результатов этих услуг третьим лицам, а также для обеспечения для коммерческих организаций возможности проверки данных о своих клиентах (включая сведения о доходах), необходимо развивать способы доступа к электронным государственным и муниципальным услугам, реализовав безопасные и понятные пользователям механизмы заказа услуг.

Для реализации поставленной задачи предлагается обеспечить приём от третьих лиц (например, банков) предзаполненного заявления на получение государственной или муниципальной услуги в электронной форме с возможностью для физического лица подписания и подачи такого заявления на получение государственной или муниципальной услуги в электронном виде с возможностью последующего направления результата оказания государственной или муниципальной услуги в электронном виде в организацию, сформировавшую предзаполненное заявление.

В работе с сервисами электронного правительства пользователям поможет применение интеллектуальных помощников, создаваемых и развиваемых на основе технологий искусственного интеллекта, методов управления знаниями.

В целом при проектировании сервисов Электронного правительства необходимо разделить сложную разработку информационных систем и ведомственных порталов от быстро меняющихся пользовательских интерфейсов, визуально-графических стандартов. Для этого должен быть создан отдельный презентационный слой, который проектируется в упрощенном варианте и по своим стандартам.

С целью обеспечения непрерывного роста качества и эффективности каналов электронного правительства как по отдельности, так и во взаимодействии друг с другом, необходимо ввести связанную систему показателей, процессов их регулярной диагностики и мониторинга, что соотносится с принципом управления отношениями с пользователями и принципом обратной связи. Также необходимо обеспечить систему комплексной аналитики для диагностики процессов предоставления сервисов, их отдельных шагов, результатов, общей и сравнительной востребованности и предпочитаемых пользователями комбинаций отдельных сервисов в различных жизненных ситуациях.

Для регулярного контроля качества отдельных пользовательских интерфейсов, необходимо проводить регулярный мониторинг пользовательского удобства каналов путем привлечения фокус-группы пользователей к

экспериментальному тестированию, а также взаимодействию пользовательских интерфейсов друг с другом в рамках омниканальной экосистемы предоставления сервисов пользователям.

Для обеспечения диагностики воспринимаемого пользователями качества каналов и сервисов необходимо использовать показатель лояльности «NPS (Net Promoter Score)», как индекс определения приверженности потребителей сервису или продукту, индекс готовности рекомендовать.

Система показателей эффективности каналов должна разрабатываться с учетом индивидуальной специфики сегментов пользовательской аудитории, что объясняется различными моделями потребления каналов, сервисов, ситуациями и сценариями их использования.

Мониторинг каждого из указанных выше объектов должен быть организован в соответствии с актуальными отраслевыми практиками его проведения, обеспечивая необходимую и достаточную для диагностики достоверность, глубину и регулярность анализа целевых показателей. Проверка эффективности и актуализация используемых механизмов мониторинга должна производиться на регулярной основе.

Все методики указанной выше диагностики должны иметь обратные связи с процессами развития каналов и сервисов для обеспечения непрерывности их улучшения и обеспечения соответствия задачам пользователей и ситуациям их решения.

4.3. Информирование и повышение компьютерной грамотности населения

Согласно данным Росстата в 2015 году более 60% граждан Российской Федерации не использовали механизм получения услуг в электронном виде, что свидетельствует о низком уровне осведомленности о возможности и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для увеличения доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, необходимо сформировать устойчивый уровень осведомленности о такой возможности, а также о Едином портале в целом. Особое внимание необходимо уделить услугам, при получении которых граждане выбирают личный визит, нежели электронные каналы.

С целью построения уверенного знания о предоставляемых услугах в электронном виде, формирования устойчивого спроса на потребление электронных услуг необходимо обеспечить регулярное проведение кампаний федерального уровня в СМИ и рекламных каналах: телевидение, интернет, наружная реклама, печатные издания, радио и т.д. При этом для обеспечения максимизации эффективного охвата пользовательской аудитории средствами маркетинговых коммуникаций, необходимо обеспечить использование всех возможных каналов информирования о преимуществах, которые получает пользователь при использовании Единого портала. Особое внимание следует уделить каналам и инструментам сети Интернет, так как развитие популяризационных каналов и инструментов сети Интернет открывает широкие возможности для организации рекламы, основанные на сборе, хранении и обработке данных о профиле пользователей, предпочтениях в использовании тех или иных сервисов, поступающих из различных систем, различных ведомств и объединенных единой базой данных с учетом специфики настольных персональных компьютеров и мобильных устройств.

Кроме работ, направленных на формирование спроса на получение услуг в электронной форме, необходимо постоянно анализировать поисковые запросы граждан в сети Интернет и удовлетворять потребности граждан путем размещения объявлений посредством контекстной рекламы.

Наряду со средствами массовой информации и рекламными каналами, необходимо использование собственных коммуникационных каналов органов власти: центры поддержки пользователей, единый личный кабинет Единого портала, МФЦ, отделения очного приема граждан, информационные электронные

рассылки, обеспечивающие комплексное информирование, обучение граждан возможностям электронных каналов и преимуществам электронных сервисов, что необходимо для увеличения числа активных пользователей портала услуг. Важно отметить, что популяризация услуг в электронной форме в местах приема граждан должна осуществляться, в том числе, консультантами и специалистами по обслуживанию в активном режиме.

Как отмечалось ранее, в основе философии развития Единого портала должен стоять гражданин, а основная задача портала – удовлетворение его потребностей в области получения государственных (муниципальных) услуг. Таким образом Единый портал должен трансформироваться в режим проактивного омниканального сервиса, оказывающего не отдельно взятую услугу, а сопровождающего гражданина на протяжении всей его жизни, решающего задачи гражданина в зависимости от жизненной ситуации.

Подобное развитие портала предполагает создание единой системы коммуникаций с гражданином, основанной на сборе, хранении и обработке данных, поступающих из различных систем, различных ведомств и объединённых единой базой данных и набором каналов коммуникаций, как собственных, таких как центр поддержки пользователей портала, единый личный кабинет, информационные электронные рассылки, так и внешних узконаправленных популяризационных инструментов сети Интернет. Такая система позволит выстроить автоматические цепочки отношений с пользователями портала, увеличив их активность и количество и частоту получения услуг в электронной форме, а также повысит удовлетворенность от их получения.

Кроме того, одним из важных инструментов вовлечения граждан в сферу электронного взаимодействия с государством является обеспечение возможности регистрации пользователей одновременно с получением документов, подтверждающих личность (паспорт, загранпаспорт, водительское удостоверение и пр.). Внедрение электронного паспорта гражданина также упростит регистрацию граждан на Едином портале.

В целях определения первоочередности мероприятий по увеличению доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, необходимо выявить основные причины отказа граждан от электронных услуг. Так, по данным Росстата в декабре 2015 года 10,3% тех³, кто не использовал интернет для получения государственных и муниципальных услуг указывали в качестве причины недостаточность собственных навыков или знаний для работы с компьютером. Еще почти 5% воспользовались помощью друзей/родственников/консультантов.

Доля людей, использующих ИКТ для получения услуг остается относительно низкой, а это большой резерв для расширения числа пользователей электронного правительства.

Разработка и утверждение стандарта компьютерной грамотности и разработка обучающих онлайн курсов позволит унифицировать и расширить систему подготовки населения к использованию ИКТ, в том числе навыков использования сервисов электронного правительства, сделает ее более доступной.

Кром того, на сегодняшний день уровень ИКТ-компетенций не всех государственных и муниципальных гражданских служащих является достаточным для полноценного использования всех возможностей систем и сервисов электронного правительства в своей деятельности. Отсутствие мотивации, а также неумение использовать имеющиеся средства автоматизации деятельности ведет к возрастающему числу ошибок, допускаемых государственными и гражданскими служащими в ходе исполнения полномочий, что является серьезным риском недостижения цели дальнейшего развития электронного правительства.

Во избежание данного риска в первую очередь необходимо осуществлять единую кадровую политику в области развития и использования сервисов электронного правительства, которая будет заключаться в разработке единых квалификационных требований в области информационно-коммуникационных

³ http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/index.html

технологий, предъявляемых к гражданским и муниципальным служащим, разработке типовых курсов повышения квалификации в области компьютерной, медиа - и информационной грамотности гражданских и муниципальных служащих, которые они будут периодически (в соответствии с действующим законодательством) проходить очно либо дистанционно.

В результате осуществления единой кадровой политики в сфере развития и использования электронного правительства, все без исключения государственные и муниципальные служащие будут способны полноценно использовать существующие, а также перспективные системы и сервисы электронного правительства, что позволит повысить качество принимаемых управленческих решений, а также удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг.

4.4. Развитие системы межведомственного электронного взаимодействия

В целях совершенствования механизма предоставления государственных и муниципальных услуг необходимо также развивать механизмы межведомственного электронного взаимодействия, при этом необходимо учитывать следующие моменты.

Действующие государственные информационные системы формировались отдельными органами государственной власти в условиях отсутствия единых технических стандартов описания передаваемой при межведомственном обмене информации. Содержащиеся в информационных системах сведения зачастую недоступны другим органам государственной власти для оперативного использования, а в некоторых случаях сведения уже неактуальны на момент использования по причине их обновления у ведомства, ответственного за данные сведения. На практике это приводит к дублированию частично неактуальных сведений в разных информационных системах участников межведомственного взаимодействия, что влечет за собой дополнительные временные затраты необходимые для устранения выявленных ошибок и актуализации информации.

Для обеспечения постоянной актуальности содержащихся в информационных системах сведений необходимо создать единый каталог типов и атрибутов данных – источников мастер-данных (то есть первоначальное место возникновения данных о субъекте информационного обмена), участвующих в межведомственном взаимодействии, механизм его ведения и обновления, тем самым упростив процедуру межведомственного взаимодействия и актуализации сведений. Помимо источников мастер-данных каталог типов данных и атрибутов должен содержать атрибутивный состав информационного ресурса ведомств, в котором должны быть указаны наименования и типы данных, а также взаимосвязи источников мастер-данных.

На основе вышеуказанного каталога необходимо обеспечить возможность автоматического распространения обновлений баз данных участников межведомственного взаимодействия с учетом модели инкрементального обновления только необходимой части данных о субъекте информационного обмена в информационной системе участника межведомственного взаимодействия.

Кроме того, в целях систематизации и единообразия кодирования справочной информации, используемой при межведомственном электронном взаимодействии, необходимо реализовать обязательность публикации справочников и иной нормативной информации в единой системе нормативной справочной информации. Также необходимо возложить на участников межведомственного электронного взаимодействия обязательства по публикации, а также актуализации справочников, за которые данные участники отвечают.

Использование описанной модели обмена сведениями снижает расходы на эксплуатацию информационных систем и инфраструктуры электронного правительства в целом за счет того, что участникам межведомственного взаимодействия нет необходимости хранить избыточные данные, а также за счет минимизации пересылаемых при межведомственном обмене сведений.

Также с целью сокращения технического траффика (не несущего данные, связанные с оказанием услуг или исполнением функций), а также с целью обеспечения соблюдения сроков оказания услуг или исполнения функций, участникам при взаимодействии со СМЭВ необходимо реализовать отправку уведомлений о наличии входящих запросов или ответов на запрошенные ранее сведения со стороны других участников взаимодействия.

С целью упрощения проектирования и организации электронного межведомственного взаимодействия должна быть организована публикация всех доступных видов сведений, которые органы всех уровней власти (федеральной, региональной, муниципальной), а также остальные участники взаимодействия могут использовать в СМЭВ. Кроме того, необходимо реализовать возможность запросить у поставщика мастер-данных недостающие сведения, которые необходимы участнику для оказания той или иной услуги, либо выполнения государственной функции.

В целях упорядочивания процесса оплаты в электронном виде пошлин за предоставление государственных услуг, а также штрафов и иных начислений в бюджетную систему Российской Федерации необходимо законодательно закрепить за государственной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП) функции мастер-системы по учету начислений и оплат, ввести для банков временные нормативы передачи фактов оплат в ГИС ГМП и определить контролирующий данный процесс орган.

Также в целях исключения дублирования расходов участников межведомственного взаимодействия, направленных на поддержание функционала создания начислений в своих информационных системах, необходимо законодательно закрепить возможность формирования платежей, подлежащих внесению гражданином в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, исключительно посредством ГИС ГМП, в том числе, если платежный документ на оплату выставленных начислений направляется гражданину на бумажном носителе.

В целях мониторинга сроков ответов участников межведомственного взаимодействия на запросы, отправляемые ведомствами посредством СМЭВ, а также в целях контроля целей отправки ведомствами межведомственных запросов необходимо ввести маркировку каждого запроса\ответа в СМЭВ, которая будет соответствовать определенному идентификатору.

4.5. Развитие Единой системы идентификации и аутентификации

Для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме необходимо достоверно установить личность (идентифицировать) пользователей (физические и юридические лица) и предоставить им санкционированный доступ к услугам, обеспечив проверку путем аутентификации, а также проверить имеют ли они разрешения (права) на выполнение определённых действий/операций, выполнив авторизацию указанных пользователей.

Основным способом онлайн идентификации и аутентификации является применение пользователем простой электронной подписи, ключом которой является пара логин-пароль от учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Также ЕСИА применяется для обеспечения доступа должностных лиц органов и организаций к информационным системам органов государственной и муниципальной власти.

В настоящее время около 30 млн. человек уже имеют учетные записи в ЕСИА и их количество постоянно увеличивается.

В целях повышения удобства и безопасности использования ЕСИА всеми категориями пользователей необходимо осуществить следующие мероприятия.

Для обеспечения возможности получения доступа пользователей к услугам без необходимости ручного ввода логина и пароля, для исключения вероятности потери, кражи, подделки и передачи пароля третьим лицам, а также для поэтапного замещения (а в перспективе полного избавления) физических

носителей идентификационной информации, необходимо реализовать доступ в ЕСИА с применением технических средств устной (голосовой) и/или биометрической идентификации и аутентификации.

В настоящее время наиболее часто используемыми типами устной (голосовой) и/или биометрическими идентификации являются: голос, отпечатки пальцев, форма лица, радужная оболочка глаза, подпись, геометрия руки.

При выборе подходящего метода идентификации необходимо учитывать:

- требуемый уровень безопасности;
- область и условия применения типа идентификации;
- ожидаемое число пользователей.

Для повышения уровня достоверности необходимо совмещать несколько биометрических технологий, например, идентификацию по голосу и отпечаткам пальцев.

Сочетание нескольких типов устной (голосовой) и/или биометрической идентификации позволит преимуществам одного типа компенсировать недостатки другого, а также позволит оператору системы контролировать уровень ее безопасности.

Для применения устной (голосовой) и/или биометрическими идентификации в ИЭП необходимо обеспечить развитие механизмов, соответствующих интерфейсов и сервисов отдельных информационных систем ИЭП (в частности ЕСИА), а также закрепить порядок использования и передачи устных (голосовой) и/или биометрических идентификационных данных в профильных нормативных правовых актах.

Для обеспечения возможности получения пользователями услуг в любой момент времени проактивного информирования о необходимости получения тех или иных услуг (или сервисов), или же предоставления услуг (или сервисов), не требующих заявительного характера, а также для предоставления достоверных

данных о пользователях в другие информационные системы органов и организаций необходимо обеспечить поддержку данных о пользователях в актуальном состоянии.

Для решения указанной задачи требуется реализовать автоматическое, проактивное обновление данных о пользователях в ЕСИА посредством адресных оповещений из БГИР с сохранением полученных данных после согласования пользователем ЕСИА поступивших из БГИР изменений. При этом необходимо обеспечить взаимооднозначное соответствие данных о пользователях ЕСИА с данными в БГИР, предусмотреть разработку необходимых механизмов в информационных системах БГИР, обеспечивающих передачу в ЕСИА измененных данных о пользователях, предусмотреть разработку в ЕСИА механизма валидации (подтверждения) пользователем данных, поступивших из БГИР.

Для достижения высокого уровня качества взаимодействия ЕСИА с БГИР в рамках обновления данных о пользователях, потребуется внести изменения в нормативные правовые акты в части закрепления необходимости автоматической передачи данных о пользователях в ЕСИА из БГИР.

Также в целях ситуационного удобства пользователей необходима разработка механизмов и сервисов идентификации и аутентификации, позволяющих с помощью государственных порталов сформировать уведомления о делегировании, содержащие структурированные разрешения на выполнение определенных действий от их лица (или лица организации), в том числе на подачу заявлений на получение государственных и муниципальных услуг.

Сведения о выпущенных уведомлениях о делегированном разрешении должны быть доступны информационным системам через программные интерфейсы ЕСИА.

Кроме того, должно быть введено понятие полномочий пользователя системы. Полномочия определяют какие действия или операции может совершить пользователь, которому они назначены. Для упрощения администрирования

информационных систем полномочия зачастую группируются в роли, что позволяет назначить сразу несколько полномочий для одного лица. Например в информационной системе могут существовать полномочия «заказать услугу 1», «заказать услугу 2», «заказать услугу 3», которые могут быть объединены в роль «ответственный за заказ услуг», или полномочия «читать документ», «изменять документ», «удалять документ», которые могут объединяться в роль «ответственный исполнитель по документу» и тому подобное. Полномочия должны определяться в рамках конкретной информационной системы поставщика сервисов или заданной области действия. Для хранения и отображения подписанных полномочий требуется разработка специализированных механизмов и сервисов.

Также следует отметить необходимость создания единой электронной системы выданных доверенностей, что создаст возможность для проверки полномочий физических и юридических лиц в режиме реального времени, существенно упростив взаимодействие юридических лиц и органов государственной власти в электронной форме.

Для минимизации расходов бюджета и для обеспечения для пользователей возможности коллективного принятия решений, при реализации прав и обязанностей граждан, гражданских объединений и профессиональных сообществ по участию в процессах государственного управления и местного самоуправления предлагается нормативно закрепить использование ЕСИА при создании систем электронного коллективного принятия решений. Применение ЕСИА позволит уже к моменту начала использования систем электронного коллективного принятия решений предоставить к ней доступ большому количеству физических и юридических лиц, и при этом получить гарантию надежности осуществляемой идентификации и аутентификации, прозрачности механизма подключения.

В условиях постоянного увеличения числа различных категорий потребителей сервисов ЕСИА вопросы защиты персональных данных пользователей выходят на первый план. В связи с этим необходимо обеспечить в

ЕСИА наличие механизмов защиты от внешних и внутренних угроз и нарушителей, использующих ЕСИА и данные хранящиеся в ней для совершения противоправных действий.

В настоящее время фиксируются и предотвращаются попытки несанкционированной регистрации и противоправного использования персональных данных граждан для получения доступа к результатам оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Особо стоит отметить, что указанные выше действия совершаются не хакерами или преступными группами, а органами и организациями, законно подключенными к ИЭП. Данные сценарии стали возможны из-за несовершенства нормативных правовых актов связанных с получением ПЭП и КЭП, регистрацией в ЕСИА и порядком получения госуслуг в электронной форме.

В связи указанным необходимо провести работы по совершенствованию соответствующих нормативных правовых актов в части определения закрытого перечня органов и организаций, имеющих право осуществлять создание и выдачу ПЭП и КЭП и ужесточения требований к указанным организациям, а также обеспечить надзор и контроль в области идентификации при оказании государственных (муниципальных), в том числе обеспечить внесение изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части установления ответственности за неправомерное использование ПЭП и КЭП и ненадлежащее исполнение обязанности по созданию и выдаче ПЭП и КЭП.

Одновременно с указанными мероприятиями необходимо обеспечить в ЕСИА наличие современных технических средств и механизмов защиты (основанных преимущественно на отечественных платформах и средствах шифрования), для чего должны быть проведены работы по анализу предметной области, актуализирована модель нарушителя и угроз, сформированы подходы по защите ЕСИА и данных пользователей от мошеннических и подозрительных действий любых взаимодействующих с ЕСИА лиц и систем. По результатам аналитической работы будет спроектирован и реализован модуль защиты,

который обеспечит в реальном времени выполнение следующих функций: мониторинг действий пользователей и взаимодействующих информационных систем действиям, в том числе операторов выдачи ПЭП, выявление и автоматическое реагирование на угрозы различными средствами в зависимости от типа угрозы и других параметров.

В целях снижения затрат на развитие и эксплуатацию модуля защиты и для обеспечения возможности его применения во всех системах ИЭП, а также оперативной адаптации к возникающим угрозам, указанный модуль должен быть реализован как расширяемая платформа, то есть имеющаяся функциональность по выявлению, мониторингу, реагированию на аномалии, пользовательские и программные интерфейсы системы, средства хранения, внесения, отображения и обработки шаблонов, событий, групп событий не должна требовать доработки, дублирования или переработки при последующем расширении числа событий, реакций, подключённых к подсистеме защиты информационных систем ИЭП.

Еще одним важным аспектом развития механизмов онлайн идентификации и аутентификации является обеспечение возможности применения указанных механизмов в негосударственном секторе. Предоставление надёжного инструмента удалённой идентификации рынку позволит обеспечить защиту прав и законных интересов участников отношений, а также даст стимул для развития современных электронных сервисов, нуждающихся в идентификации участников.

При этом аналогичные ЕСИА системы онлайн-идентификации используются в дистанционном банковском обслуживании. Каждая система идентификации для онлайн-банкинга действует только для клиентов конкретного банка. Полагаем, что это снижает финансовую доступность за счет барьеров при переходе от одной кредитной организации к другой и необходимости повторной личной идентификации. При этом важно отметить, что идентификация клиентов в банковском секторе осуществляется по единым, утверждаемым Банком России⁴,

⁴ В рамках Плана мероприятий («дорожной карты») «Основные мероприятия по развитию финансового рынка Российской Федерации на период 2016-2018 годов», утвержденного Первым заместителем Председателя

правилам и является одной из наиболее прозрачных и качественных систем идентификации на территории России де-юре и де-факто, в связи с чем, может служить площадкой для развития единых, интероперабельных решений идентификации и аутентификации лиц при получении различных услуг.

Одной из приоритетных задач, для решения которой возможно применение концепции однократной удалённой идентификации посредством ЕСИА является возможность удаленного открытия счетов в финансовых учреждениях. При таком подходе банк, проведший идентификацию клиента, передает признак в ЕСИА о проведении идентификации и гражданин получает возможность открыть счет в любом другом банке на основании этой учетной записи. Конечно, операции на таком дистанционном счете должны иметь ряд ограничений, например, по лимитам операций, поскольку такой способ использования электронной подписи позволяет идентифицировать пользователя, но не позволяет обеспечить гарантированную неизменность переданной им информации.

Такой способ полагания на однократную идентификацию позволит повысить конкуренцию между финансовыми организациями по аналогии с проектом по смене оператора связи с сохранением номера мобильного телефона (mobile number portability, MNP).

Дополнительное введение автоматического обновления данных в профиле физического лица в ЕСИА за счёт сведений из информационных систем органов власти (номер паспорта, регистрация, ФИО) в режиме PUSH позволит непрерывно сохранять актуальную информацию для банков. Это особенно важно в финансовом секторе, так как необходимость актуализации информации о клиентах является обязанностью банка в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Для такого использования простой электронной подписи необходимо обеспечить нормативное закрепление в качестве аналога собственноручной

подписи лица, или наличие формальной договоренности о таком признании между всеми участниками взаимодействия. На сегодня это обстоятельство отличает простую электронную подпись от усиленной квалифицированной электронной подписи, которая признается универсальным аналогом собственноручной подписи лица, независимо от закрепления такого признания в отраслевых правовых актах или соглашениях сторон.

4.6. Единое пространство доверия

Единое пространство доверия электронной подписи является одним из важнейших компонентов функционирования электронного правительства, обеспечивающим информационное взаимодействие на основе электронных образов документов, удостоверенных электронной подписью выдавшего их лица, причем сертификаты ключей таких электронных подписей признаются всеми участниками информационного взаимодействия на равных условиях.

Существенным препятствием к развитию пространства доверия электронной подписи в Российской Федерации в настоящее время является то, что термины «доверенная третья сторона», «единое пространство доверия электронной подписи» нормативными правовыми актами однозначно не определены. Кроме того, даже в случаях, когда федеральными законами предусматривается использование квалифицированной электронной подписи ряд операторов (владельцев) информационных систем ограничивают перечень аккредитованных удостоверяющих центров, сертификаты которых принимаются к использованию в таких системах, что не соответствует принципу единства пространства доверия.

В целях формирования в Российской Федерации единого пространства доверия электронной подписи необходимы изменения действующего законодательства в части определения статуса единого пространства доверия в рамках систем электронного правительства, а также устанавливающие единый формат усиленной квалифицированной электронной подписи, что позволит обеспечить совместимость между собой средств квалифицированной электронной

подписи различных производителей. Важным элементом пространства доверия является использование удостоверяющими центрами квалифицированного сертификата, созданного с применением информационной системы головного удостоверяющего центра, для заверения от своего имени квалифицированных сертификатов, что позволит обеспечить лиц, участвующих в юридически значимом электронном документообороте достоверной информацией о статусе квалифицированных сертификатов иных участников документооборота.

В целях обеспечения контроля за деятельностью удостоверяющих центров устанавливается административная ответственность аккредитованных удостоверяющих центров за невыполнение требований Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Также является необходимым введение ответственности, в том числе административной, за предъявление требований к квалифицированным сертификатам, не предусмотренным законодательством Российской Федерации в сфере электронной подписи, а также за нарушения порядка выдачи квалифицированного сертификата и соответствующих средств электронной подписи.

Функционирование единого пространства доверия электронной подписи представляет особую значимость с точки зрения формирования электронных архивов юридически значимой государственной информации, поскольку электронная подпись, которой удостоверен электронный образ документа, содержащий указанную информацию, должна быть доступна для проверки в течение всего срока хранения такого документа. На сегодняшний день это наиболее уязвимый компонент инфраструктуры управления электронной подписью вследствие недостаточной проработанности нормативных вопросов обеспечения юридической значимости документов в электронном виде при их долговременном хранении. Необходимо нормативно определить статус и особенности функционирования архивов юридически значимой информации в форме электронных документов.

В целях унификации использования КЭП, а также повышения доверия к обороту юридически значимых документов в электронном виде, необходимо создание государственной системы, состоящей из ограниченного числа удостоверяющих центров, с установлением требований к таким центрам и переходом от разовой процедуры аккредитации к постоянному мониторингу соответствия удостоверяющих центров набору требований регулятора. Также должен быть сформирован набор национальных стандартов, охватывающих весь набор технологий и методов, связанных с обеспечением доверия. Необходимо установление требований к форматам электронной подписи, четкая регламентация применения того или иного вида электронной подписи, с учетом их специфики, обеспечение безопасного применения электронной подписи с использованием мобильных устройств и разработка технических требований к системам архивного хранения юридически значимой информации, а также закрепление на нормативном уровне организационно-технических процедур обеспечения юридической значимости документов в электронной форме с длительными сроками хранения в течении всего цикла хранения. При этом процедура выдачи квалифицированных сертификатов ключей проверки электронных подписей должна предоставляться как государственная услуга.

В технологической части для формирования единого пространства доверия электронной подписи следует обеспечить создание распределенной системы доверенного времени, с установлением соответствующего источника эталонного времени, развитие набора централизованных сервисов инфраструктуры электронного правительства в части мониторинга соответствия удостоверяющих центров требованиям, а также обеспечить создание и развитие сервиса управления электронной подписью для мобильных устройств и создание сервиса третьей доверенной стороны для обеспечения трансграничного обмена юридически значимыми документами.

Необходимо создать совокупность правовых, организационных и технических условий с целью обеспечения доверия при межгосударственном обмене данными и электронными документами между уполномоченными

органами (трансграничное пространство доверия), направленную на повышение оперативности межгосударственного электронного взаимодействия, а также формирование благоприятных и доверительных условий для осуществления юридически значимого межгосударственного обмена данными и электронными документами между физическими, юридическими и должностными лицами, органами государственной власти и управления государств, должностными лицами и сотрудниками государственных органов.

Одной из основных задач, которые следует решить в рамках создания единого пространства доверия электронной подписи, является регулирование процедур установления и проверки полномочий лица, использующего электронную подпись в различных информационных системах, а также на обеспечение достоверности идентификации лица с использованием сервисов, обеспечивающих электронное взаимодействие.

Нужно разработать и утвердить механизмы подтверждения полномочий лиц, обращающихся в государственные информационные системы (формализованные электронные доверенности, межведомственные запросы о наличии полномочий, осуществляемые с использованием СМЭВ), в наибольшей степени отвечающие современным бизнес-процессам и развитию технических средств. Принятие и реализация таких механизмов позволит ведомствам без содержательных потерь отказаться от использования дополнительных полномочий в квалифицированных сертификатах.

4.7. Гражданское общество

В современном мире информационные технологии должны играть основную роль при взаимодействии государства и общества.

Одной из главных задач Системного проекта является обеспечение возможности использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления.

Инфраструктура электронного правительства, как точка доступа к взаимодействию с государством, позволит гражданам комфортно выражать свое отношение к инициативам государственной и местной власти, а также в полной мере заявлять о своих ожиданиях.

Люди смогут более активно участвовать в общественной жизни, поскольку появится возможность официально общаться с государственными и муниципальными службами посредством информационных коммуникаций и получать доступ к публичной информации, официальным документам и протоколам административных органов в режиме он-лайн, при этом, если человеку некогда сходить в муниципалитет или на заседание какого-либо комитета, чтобы принять участие в публичных слушаниях, то он может отправить официальную позицию в электронном виде или поместить сообщение в дискуссионном формате для учета его позиции, в том числе по вопросам социального значения, таким как, например, застройка территорий, обсуждение местных законов или государственных общественных инициатив.

Особое значение приобретает возможность использования некоммерческими организациями, социальными сообществами и бизнесом сервисов электронного правительства в рамках гражданско-правовых отношений, в том числе сервисов идентификации и аутентификации, сервисов доверенной третьей стороны, сервисов информационной поддержки, что будет способствовать повышению качества и удобства их совместной деятельности, минимизировав финансовые и временные затраты.

В качестве примера необходимости развития таких коммуникаций можно привести взаимодействие региональных и федеральных органов власти и спортивных федераций в рамках аккредитационных процедур и присвоению спортивных званий и разрядов, которые в настоящее время осуществляются преимущественно в бумажном виде и требуют от некоммерческих организаций большого количества организационных издержек (сбор статистики, проведение

проверочных мероприятий и согласований, общих собраний, а также формирование массива отчетных материалов).

Переход на электронное взаимодействие с одной стороны существенно упростит внутренние коммуникации общероссийских и региональных спортивных федераций, а с другой стороны Минспорта России и региональные (муниципальные) органы власти, ответственные за развитие спорта в регионах, получали бы качественную, структурированную, пригодную для автоматизированной обработки информацию, что существенно повышает качество принимаемых управленческих решений.

Таким образом, развитие инфраструктуры Электронного правительства должно осуществляться с учетом реализации требований федерального закона №7-ФЗ "О некоммерческих организациях" и Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам пленарного заседания Общероссийского форума «Государство и гражданское общество: сотрудничество во имя развития», состоявшегося 15 января 2015 года, (от 17.03.2015 года ПР-440) для поддержки деятельности для всех типов НКО, в том числе обеспечения коллективной консультационной поддержки, интерактивного доступа к справочным и обучающим ресурсам, ресурсам по вопросам подготовки бухгалтерской, налоговой и другим официальным отчетностям, формирования юридически значимого комплекта документов при оформлении заявок на гранты, возможностей коллективных официальных обращений в органы власти всех ветвей, доступа к официальным юридическим базам данных, а также к единому государственному реестру НКО.

Помимо поддержки деятельности НКО сервисы электронного правительства должны быть направлены на прямую поддержку и обеспечение законных интересов отдельных граждан и их сообществ.

Например, создание юридически значимых электронных площадок для управления многоквартирными домами (где участниками взаимодействия будут выступать совет дома, управляющая компания и городская администрация)

позволит жильцам в режиме реального времени решать оперативные вопросы домоуправления, формировать соответствующие протоколы, а также получать информацию о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества со стороны управляющих компаний.

Органы власти также заинтересованы в интерактивном партнерстве между государством и обществом. Многие государственные органы испытывают недостаток ресурсов для специализированных экспертиз в рамках законотворческой деятельности или нуждаются в механизме доверенной электронной обратной связи при осуществлении крупных экономических и социальных инициатив.

Указанный недостаток можно компенсировать за счет привлечения внешних экспертов или общественных обсуждений на специализированных электронных площадках.

Таким образом развитие электронного правительства будет, в том числе, осуществляться в рамках расширения механизмов и практик общего взаимодействия граждан, организаций и государственных (муниципальных) органов, что откроет возможности для безопасного персонифицированного режима он-лайн коммуникаций, в которых заинтересованы все участники процесса.

Одновременно, в рамках формирования сервисов электронного правительства, будет совершенствоваться институт электронного голосования и проведения официальных опросов (референдумы, выборы, переписи населения).

В соответствии с вышесказанным в рамках инфраструктуры электронного правительства необходимо реализовать механизм, с помощью которого граждане смогут подать обращение или жалобу в любой орган власти любого уровня по любому вопросу. В рамках этого механизма должна быть разработана форма подачи обращений, которая должна быть размещена на Едином портале, а также может быть размещена на официальном сайте органа власти или органа местного самоуправления.

Дополнительно необходимо предусмотреть классификацию и категоризацию обращений, а также их «тегирование» (проставление признаков по типам обращений). За рассмотрение обращений каждой категории должно быть ответственно определенное ведомство – это позволит гражданам более точно описать возникшую у них проблему, а ведомствам более оперативно и качественно рассматривать обращения и реагировать на проблемы, поднятые в них.

Особые социально-значимые категории необходимо выделить в специальный класс, в рамках которого все обращения будут общедоступными – это позволит гражданам просматривать уже поданные обращения, и если проблемы с которыми они столкнулись были кем-то описаны, то у граждан будет возможность поддержать описанную проблему, тем самым повысив ее актуальность и значимость. По такому принципу уже работает ряд региональных сервисов, таких как «Народный контроль⁵», «Народный инспектор⁶», "Добродел"⁷ и другие. Описываемый механизм должен объединить эти сервисы в единое целое.

В целях обеспечения возможности своевременного рассмотрения обращений граждан органами государственной власти и местного самоуправления необходимо предусмотреть несколько способов рассмотрения обращений: это должны быть как интеграционные способы (СМЭВ, МЭДО), при которых сотрудники продолжают работать в своих информационных системах, так и возможность использования «тонкого клиента», при которой сотрудники ведомств, которые не имеют своих систем по обработке обращений, будут рассматривать обращения в специализированном личном кабинете.

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в рамках указанных механизмов необходимо обеспечить создание инструментов внешнего контроля и мониторинга результативности рассмотрения обращений, единого

⁵ <https://uslugi.tatarstan.ru/open-gov>

⁶ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.uip.inspector>

⁷ <http://vmeste.mosreg.ru/>

учета обращений граждан и контроля порядка и результатов их рассмотрения, общественного контроля за результатами рассмотрения обращений и удовлетворенностью граждан, а также обеспечить информирование населения о правах и возможностях подачи обращений, унификацию порядка и форм отчетности по результатам рассмотрения обращений граждан.

Кроме того, с целью обеспечения процессов участия граждан в государственном и муниципальном управлении в инфраструктуре электронного правительства должна быть реализована общедоступная площадка для голосования, на которой каждый гражданин или общественная организация после прохождения авторизации в ЕСИА сможет создать свою тему для голосования по волнующему его вопросу из любой сферы и относящийся к любому уровню власти: федеральной, региональной, муниципальной. Любой желающий, также после прохождения авторизации, должен иметь возможность поддержать или не поддержать обозначенную тему или высказать свое мнение.

4.8. Государственно-частное партнерство

Период развития электронного правительства 2013-2016 гг. характеризовался ежегодным двукратным ростом нагрузки на элементы ИЭП, такие как Единый портал, СМЭВ, ЕСИА. Например, число граждан, зарегистрированных в ЕСИА выросло с 3,5 млн. В январе 2013г. до 28 миллионов к июню 2016г, число ежемесячных посещений Единого портала выросло с 5,5 до 12 миллионов, а число транзакций в СМЭВ с 1.8 млрд. до 10 млрд. (прогноз на 2016 г.) в год.

Почти двукратный ежегодный рост нагрузки влечет за собой необходимость соответствующего увеличения расходов на эксплуатацию и развитие ИЭП. Между тем, объем государственного финансирования остается неизменным. Это ограничивает дальнейшую возможность роста числа потребителей, объема электронных услуг и сервисов ИЭП, а также повышения уровня качества предоставляемого сервиса.

Вместе с тем, растет спрос на сервисы электронного правительства со стороны коммерческих организаций. Уже сейчас популярны такие сервисы, как поиск начислений в ГИС ГМП, сервис идентификации и аутентификации в соответствии с Федеральным законом от 07 августа 2001 года № 115-ФЗ (ред. от 06.07.2016) "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", используемый для упрощенной идентификации, сервисы регистрации граждан в ЕСИА, сервисы передачи электронной выписки из индивидуального лицевого счета в пенсионном фонде, подписанные КЭП ПФР, с Единого портала для кредитования. Очень востребованы перспективные сервисы предзаполнения заявлений за человека в его личном кабинете, передачи результатов услуг третьим лицам в электронном виде с волеизъявления гражданина и сервисы «открытой платформы», позволяющие разместить услуги Единого портала на иных сайтах.

Таким образом, переход на предоставление ряда сервисов электронного правительства на возмездной основе позволит снять ограничения на рост объемов потребления и качества сервисов ИЭП за счет привлечения дополнительных средств на эксплуатацию и развитие ИЭП.

В качестве целевой модели предлагается следующая модель государственно-частного партнерства.

Владельцем элементов ИЭП, созданных в рамках реализации ФЦП «Электронная Россия (2002-2010 годы) и ГП «Информационное общество (2011-2020 годы)», является Российская Федерация в лице Минкомсвязи России, при этом владельцем инфраструктуры и прикладных систем, обеспечивающих функционирование элементов ИЭП является партнерская организация (далее – Партнер).

Функции и полномочия оператора ИЭП передаются Партнеру, что позволяет снять с Минкомсвязи России несвойственную министерству нагрузку, связанную с операторскими функциями, разбором конфликтных ситуаций, подключением к инфраструктуре и другими.

С учетом пункта 2, Минкомсвязь России, как владелец ИЭП и куратор её развития и эксплуатации со стороны Правительства Российской Федерации, обеспечивает контроль использования ИЭП органами государственной власти и обеспечивает межведомственную координацию и нормативное регулирование внедрения и использования ИЭП.

Партнер осуществляет эксплуатацию ИЭП в счет собственных средств, как в целях использования ИЭП для предоставления государственных и муниципальных услуг, так и в целях предоставления на базе ИЭП коммерческих сервисов.

Определена и зафиксирована транзакционная модель функционирования ИЭП, описаны и тарифицированы базовые сервисы, предоставляемые данной инфраструктурой. Структура и размер тарифов согласованы между Партнером и уполномоченными федеральными органами исполнительной власти.

Законодательно определены принципы использования ИЭП в целях, не связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, определены правила и порядок подключения и использования ИЭП, требования к подключаемым организациям и их информационным системам.

Использование ИЭП в целях предоставления государственных и муниципальных услуг окупается за счет предоставления на базе ИЭП коммерческих сервисов, оператором предоставления таких сервисов является Партнер.

Партнер является оператором базовых электронных сервисов ИЭП (электронных услуг, идентификации, аутентификации, гарантированной доставки информации и др.).

Достижение самоокупаемости развития и эксплуатации ИЭП возможно путем реализации Партнером двух базовых сценариев:

1. Транзакционный сценарий. В данном сценарии Партнер продает транзакции к базовым сервисам ИЭП. Покупателями являются коммерческие

организации, использующие базовые сервисы ИЭП в своих бизнесах, встраивая их в свои информационные системы. При этом Партнер выполняет функции арбитража в случаях возникновения конфликтных ситуаций между пользователями базовых сервисов и их клиентами, подтверждая или опровергая факты совершения клиентами тех или иных действий с использованием базовых сервисов ИЭП. Партнер мотивирован максимизировать количество транзакций к базовым сервисам ИЭП и одновременно минимизировать себестоимость одной транзакции, поскольку это повышает маржинальность его бизнеса в условиях государственного регулирования тарифов. В силу необходимости максимизировать количество транзакций Партнер будет стремиться обеспечить максимальное проникновение предоставляемых базовых электронных сервисов во всех возможных видах общественных отношений, что совпадает с задачами Электронного правительства.

2. Сценарий сервисного пространства. В данном сценарии Партнер создает и является оператором Сервисного пространства жизненных ситуаций, представляющего собой доверенную среду взаимодействия между пользователями (юридические лица) и поставщиками различных услуг, требующих совершения юридически значимых действий в электронной среде. Сервисное пространство представляет собой систему интернет-порталов с коммерческими и комплексными услугами – структурированными электронными сервисами, ориентированными на жизненные потребности пользователей портала. Комплексные услуги реализуют сценарии, состоящие из востребованных государственных и коммерческих сервисов. Одна из задач, решаемых Сервисным пространством - сопровождение пользователя от идентификации возникшей жизненной ситуации до получения ожидаемого результата. Таким образом, ценностью для конечного пользователя являются: повышение комфортности при разрешении жизненной ситуации, экономия времени, юридическая защищенность, безопасность деятельности в электронной среде.

Партнер получает доход от:

- юридических лиц, использующих базовые сервисы ИЭП в своих информационных системах, в том числе на порталах комплексного обслуживания, расчет осуществляется по-транзакционно (за каждое использование базового сервиса), либо по абонентской схеме. Предполагается, что данный источник будет формировать наибольшую часть дохода в рамках предлагаемой модели.

(Пример. Использование ИЭП при получении кредитными организациями сведения о гражданине из органов государственной власти. В этом случае банк оплачивает Партнеру стоимость каждой успешно проведенной транзакции. При этом ИЭП: проводит удаленную аутентификацию гражданина и получение согласия гражданина на передачу сведений о себе в кредитную организацию с указанием состава сведений и идентификатора запрашивающей организации; направляет запрос (от имени гражданина) на получение необходимых сведений в соответствующий орган государственной власти; передает полученные сведения в кредитную организацию с использованием технологических интерфейсов СМЭВ; направляет уведомление гражданину о составе сведений, предоставленных в кредитную организацию);

- юридических лиц, предоставляющих свои услуги с использованием Сервисного пространства, или их партнеры. Оплата может осуществляться за каждую предоставленную пользователю Портала услугу (комиссионная схема), либо за каждую осуществленную в рамках предоставления услуги транзакцию к базовому сервису ИЭП (транзакционная схема).

(Пример. В случае использования Сервисного пространства для оказания коммерческой услуги в составе комплексного сервиса по жизненной ситуации, поставщик такой услуги делает уступку Партнеру от общей стоимости предоставления услуги, как оператору, обеспечившему доверенную защищённую среду для совершения сделок. Либо поставщик услуги оплачивает Партнеру стоимость транзакций к базовым сервисам ИЭП и сервисам Сервисного пространства для малого и среднего бизнеса, осуществленных при оказании услуги);

- юридических лиц, пользователей Сервисного пространства. Плата может взиматься за доступ к ресурсу. Речь идет о плате «за удобство», поскольку в части государственных услуг у пользователя сохраняется возможность бесплатного доступа к услугам непосредственно через ЕПГУ.

(Пример. С пользователя ежегодно взимается абонентская плата за использование Сервисного пространства для малого и среднего бизнеса, вне зависимости от того, пользовался он в реальности этим Порталом, или нет);

- юридических лиц, рекламодателей, реклама которых размещается в Сервисном пространстве (медийная модель монетизации). Возможна как баннерная, так и скрытая реклама поставщиков услуг, предоставляемых на Портале.

(Пример. На Портале размещается баннерная реклама банка, предоставляющего кредиты пользователям по договорам, заключаемым тут же в электронном виде).

Партнер разрабатывает и является оператором Сервисного пространства для малого и среднего бизнеса, являющегося только одним из примеров реализации порталов комплексного обслуживания, на которых размещаются комплексные электронные сервисы. Для Партнера бизнес, основанный на предоставлении комплексных сервисов (сценариев), в предлагаемой модели партнерства не является основным, но позволяет развивать рынок комплексных услуг.

Партнер получает право использования информационных систем ИЭП и сведений, хранящихся в них, в аналитических целях на основе технологий big data в целях монетизации информации на рынках маркетинга и рекламы. Аналитика проводится по сведениям о физических и юридических лицах, хранящихся в ИЭП. В случае осуществления аналитики по сведениям о физических лицах - только с их согласия.

Инвестиции в развитие ИЭП, связанные с масштабированием инфраструктурных элементов (центры обработки данных, каналы связи,

системное программное обеспечение) и развитием прикладных элементов, принадлежащих Партнеру (системы отчетности, системы обеспечения информационной безопасности, системы контроля и управления функционированием и др.), осуществляются Партнером.

Инвестиции в развитие прикладных информационных систем ИЭП, принадлежащих Минкомсвязи России, в целях предоставления государственных, муниципальных и иных услуг физическим и юридическим лицам, осуществляются Партнером. Обладателем прав на результаты развития указанных систем (доработки и вновь созданные системы, входящие в состав ИЭП) является Минкомсвязь России.

Предлагаемый подход с одной стороны позволит увеличить выручку Партнера, а с другой – обеспечить достижение Правительством Российской Федерации целевых показателей качества государственного управления и перехода к информационному обществу. Действия Партнера по расширению пользовательской базы ИЭП, вызванные необходимостью увеличения потока транзакций и продаж пользователям комплексных сервисов, автоматически приведут к росту числа физических и юридических лиц, пользующихся государственными услугами в электронном виде.

Кроме того, повысится ответственность Партнера за обеспечение бесперебойного функционирования сервисов ИЭП с высокими параметрами надёжности и доступности, поскольку в случае аварий и простоев оказания сервисов Партнер будет нести существенные финансовые и репутационные издержки, связанные с претензиями широкого круга клиентов. В настоящее же время ответственность за функционирование ИЭП несёт Минкомсвязь России, не имея при этом эффективных возможностей повлиять на качество оказания сервисов, за исключением формальных штрафных санкций, применяемых к исполнителю по государственному контракту. Переход к целевой модели подразумевает массовое внедрение сервисов ИЭП в различных сферах общественных отношений, рост ответственности оператора данных сервисов и

рыночные механизмы ответственности оператора за сбои в работе сервисов, влияющие на успешность ведения им бизнеса.

Повысится скорость и гибкость разработки и ввода в промышленную эксплуатацию новых функциональных возможностей информационных систем ИЭП. Отход от использования механизмов государственных закупок позволит управлять требованиями к развитию ИЭП и их реализацией более эффективно, не объединяя требования в конкретные контракты, подлежащие перезаключению при изменении объема работ.

Для реализации полномочий необходимо в том числе внести изменения в Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а именно установить порядок определения Партнера, выполняющего работы и предоставляющей услуги по развитию и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства и зафиксировать основные права и обязанности, в том числе право предоставлять с использованием инфраструктуры электронного правительства услуги, не связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

4.9. Возможности использования сервисов электронного правительства судебной и законодательной властью

На сегодняшний день развитие информационных систем в судебной власти осуществляется в идеологии Открытого правительства, делая работу судов более публичной, но ориентировано, прежде всего, на решение задач внутренней автоматизации, публикации судебных решений.

Данные задачи решаются в первую очередь на базе созданной в 2006 году государственной информационной системы «Правосудие». Система предназначена для формирования единого информационного пространства судов общей юрисдикции и системы Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации и обеспечивает информационную и технологическую поддержку судопроизводства на принципах поддержания требуемого баланса между потребностью граждан, общества и государства в свободном обмене

информацией и необходимыми ограничениями на распространение информации. В состав ГАС «Правосудие» входит 27 подсистем от судебного делопроизводства до управления финансами.

Для арбитражных судов на основании Концепции информационного обеспечения работы системы арбитражных судов РФ, утвержденной приказом председателя Высшего Арбитражного суда РФ от 19 ноября 2011 года создана Единая автоматизированная информационно-коммуникационная система арбитражных судов РФ (ЕИАКС АС РФ), которая решает как задачи автоматизации судебного делопроизводства, так и задачи автоматизации административно-хозяйственных процессов.

На уровне Конституционного Суда Российской Федерации комплексная информационная система отсутствует, однако созданы и функционируют банк решений Конституционного Суда, внутренняя база знаний, электронная библиотека и автоматизированная система «Публикация судебных решений».

Таким образом, можно сделать вывод, что использование информационных систем судебной власти осуществляется в целом централизованно по видам органов судебной власти.

Однако, несмотря на развитость информационных систем судебной власти, они создаются и развиваются независимо от электронного правительства, отсутствует интеграция между указанными системами и информационными системами органов государственной и муниципальной власти .

Между тем, в рамках процессуальных норм, с использованием инфраструктуры электронного правительства может быть реализовано ряд процессов в электронном виде, в том числе подача заявлений в судебные инстанции, предоставление возможности для лиц, участвующих в процессе, через суд запрашивать информацию посредством СМЭВ, получать сведения о недееспособности лиц.

Исходя из широкого понимания термина «электронное правительство» - как использование информационных технологий в деятельности всех ветвей и уровней власти, как для решения внутренних задач, так и для организации взаимодействия с гражданами и организациями, информатизация судебной власти должна строиться на тех же принципах, что и все электронное правительство, использовать единые инфраструктурные элементы.

Это возможно за счет исполнения следующих мероприятий:

- разработка интеграционных механизмов информационных систем судебной власти с инфраструктурными элементами электронного правительства, как то: СМЭВ для взаимодействия между системами в рамках запросов, ЕСИА для идентификации и аутентификации граждан, ЕПГУ и единый личный кабинет как точка входа для запросов и механизм обратной связи, использование единого пространства доверия и удостоверяющих центров для подтверждения электронной подписи;

- дальнейшее развитие (организационное и технологическое) информационных систем судебной власти на базе заложенных в данном системном проекте принципах формирования архитектуры электронного правительства.

Реализация вышеуказанных задач позволит значительно повысить эффективность деятельности судебной власти, в том числе снизить финансовые затраты на обеспечение деятельности, а также обеспечит удобство граждан и предпринимательства при защите своих законных прав и интересов.

Относительно органов законодательной власти необходимо отметить, что на сегодняшний день отсутствует единая концепция информатизации указанных органов, процессы на федеральном и региональном уровнях разобщены.

Информатизация законодательной власти происходит в основном в рамках развития порталов законодательных органов, через которые реализуется политика информирования и открытости - предоставляется информация о депутатах и их

деятельности, повестка и протоколы сессий, работы комитетов, в отдельных случаях доступны аудио и видео протоколы и прямые трансляции.

Однако взаимодействие с гражданами и бизнесом информационные системы законодательной власти развиты слабо и представлены в первую очередь интернет-приемными. При этом в рамках ФЗ-59 обращения в электронном виде отправляются исключительно посредством электронной почты, отсутствует возможность подписания документов с помощью ЭЦП. Также участие граждан в процессах обсуждения законопроектов и инициатив в рамках деятельности законодательных органов сведено к минимуму.

Взаимодействие информационных систем органов законодательной власти между собой и с информационными системами органов исполнительной власти также не налажено, типовой схемой взаимодействия является хождение бумажных документов с запросами информации и их электронных копий.

При этом в рамках законотворческой деятельности зачастую требуется доступ именно к аналитическим данным, хранящимся в информационных системах органов исполнительной власти.

Уже сейчас активно начинается процесс внедрение информационных технологий в деятельность законодательных органов. Например в работе депутатов Государственной думы Российской Федерации седьмого созыва планируется использовать государственную автоматизированную систему «Законотворчество», которая позволит получать электронные сообщения от избирателей, а также проводить встречи с гражданами посредством видеосвязи.

Посредством данной системы граждане смогут найти депутата от своей партии, округа и записаться на приём к конкретному депутату, так как в системе будут чётко указываться дни и часы приёма, а также когда и где он будет доступен для избирателя.

Кроме того, у граждан будет возможность отправлять и отслеживать рассмотрение обращения депутатами в электронном виде через специальный

сайт. В случаях, когда после обращения граждан инициируется депутатский запрос во властные органы, в личный кабинет человека на сайте также поступит информация об этом, что позволит очень чётко контролировать время обращений".

Между тем, целесообразно расширить использование ресурсов электронного правительства для законодательной власти по следующим направлениям:

- для обеспечения возможности подачи обращений граждан к депутатам из личного кабинета ЕПГУ;
- использование СМЭВ для обеспечения взаимодействия между информационными системами органов законодательной власти с федеральными, региональными и муниципальными информационными системами органов исполнительной власти;
- использование механизмов и сервисов электронного правительства для взаимодействия с гражданами, бизнесом и некоммерческими организациями и развитие принципов «прямой демократии».

Реализация вышеуказанных мероприятий позволит повысить эффективность законотворческих процессов.

Учитывая изложенное, необходимо разработать концепцию поэтапного подключения указанных ветвей власти к инфраструктуре электронного правительства, в том числе, предоставления сервисов информационных систем электронного правительства для поддержки законотворческой и судебной деятельности и план ее реализации до 2025 года.

5. Основные характеристики архитектуры электронного правительства Российской Федерации

5.1. Общие положения

5.1.1. При разработке Системного проекта применены элементы архитектурного подхода к проектированию крупных социально-технических

систем, который ранее последовательно не использовался для развития электронного правительства Российской Федерации.

Архитектурный подход заключается в комплексном анализе и проектировании электронного правительства начиная с высокоуровневого рассмотрения его в соответствующем окружении, определения его миссии (цели), основных задач, ценностей для пользователей и самих пользователей, а также главных компонентов, и заканчивая проектированием конкретных информационных систем, ресурсов и сервисов.

Применение архитектурного подхода к развитию электронного правительства позволит значительно повысить его эффективность, снизить издержки функционирования и взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления, повысить удовлетворенность пользователей качеством сервисов электронного правительства.

На основе применения этого подхода сформулированы перечисленные ниже положения и принципы, рассматриваемые как основные характеристики целевой архитектуры электронного правительства Российской Федерации в 2020 г., а также основополагающие требования к последующей разработке детализированных архитектурных решений.

Основные характеристики архитектуры электронного правительства предназначены для формирования базовых требований к организации компонентов электронного правительства и взаимосвязей между ними, а также для определения системообразующих и приоритетных действий, позволяющих планомерно достигать целей развития электронного правительства.

Под архитектурой электронного правительства в Системном проекте понимается комплексное описание создаваемого и развивающегося электронного правительства на уровне системообразующих компонентов, детализированное в достаточной мере для его применения при развитии электронного правительства, а также принципы и руководящие материалы, определяющие управление проектированием и развитием архитектуры электронного правительства.

При дальнейшем описании учитываются три архитектурных уровня электронного правительства: архитектуры деятельности; системной архитектуры; технической архитектуры. На каждом уровне рассматриваются несколько архитектурных аспектов: сервисов, информации и данных; безопасности и доверия; эффективности и результативности.

Основные положения архитектуры деятельности представлены в Системном проекте в целом, в данном разделе сформулированы основные характеристики системной архитектуры электронного правительства.

Целевая архитектура электронного правительства до 2020 года, а также стандартизованные архитектуры ведомства, региона и муниципалитета, включающие описание всех архитектурных уровней и аспектов, а также регламенты адаптации указанных архитектур разрабатываются на первом этапе реализации Системного проекта.

5.1.2. Состав архитектуры электронного правительства

Архитектура электронного правительства состоит из двух групп компонентов.

Первая группа определена в Системном проекте и включает в себя:

- стратегическую миссию (цель) и задачи электронного правительства;
- все категории пользователей электронного правительства и ценности для них;
- принципы формирования архитектуры, используемые при оценке и выборе оптимальных архитектурных решений.

Вторая группа компонентов направлена на развитие технологических и административно-операционных аспектов электронного правительства и подлежит развитию и формированию в соответствии с направлениями и планом, определенным Системным проектом, а также на основании подходов и требований, изложенных в данном разделе, и состоит из:

- нормативной правовой базы, определяющей развитие и функционирование электронного правительства;
- стандартных архитектур для разных архитектурных уровней, наборов обязательных и рекомендуемых технических стандартов для отдельных компонентов электронного правительства, комплексов стандартов управления архитектурой электронного правительства (включая описание необходимых процессных, административных и операционных подходов и решений);
- архитектурных документов (или моделей), которые содержат описания архитектурных решений на соответствующих уровнях архитектуры электронного правительства и описывают текущее, целевое или переходное состояние электронного правительства.
- планов развития архитектуры электронного правительства, описывающих переход состояний из текущего в целевое со сроками и с учетом промежуточных состояний и изменений в случае необходимости

5.1.3. Для согласованного развития и эффективного управления в электронном правительстве выделяется платформа электронного правительства (далее - Платформа).

В Платформу объединяются централизованно развиваемые, применяемые или предоставляемые компоненты электронного правительства, средства расширения возможностей работы пользователей, средства развития электронного правительства в целом и отдельных его компонентов, средства обеспечения функционирования электронного правительства.

5.1.4. Необходимым условием включения компонентов электронного правительства в состав Платформы является использование предоставляемых ими сервисов и данных для обеспечения процессов взаимодействия при предоставлении государственных (муниципальных) услуг и реализации государственных (муниципальных) функций.

Другими критериями отнесения компонентов к Платформе являются:

- востребованность предоставляемых сервисов и данных пользователями электронного правительства;
- потребность в повторном использовании компонентов и их сервисов, и связанная с этим необходимость в стандартизации и централизованном управлении;
- направленность на мониторинг результатов работы электронного правительства в целом, а также ведомственных информационных систем, информационных ресурсов и сервисов.

5.1.5. Действующие информационные системы и ресурсы, входящие в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-техническое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – Инфраструктура взаимодействия), соответствуют вышеуказанным критериям и входят в состав Платформы.

Кроме того, в состав Платформы необходимо включать дополнительные компоненты и средства развития и функционирования электронного правительства, не включенные в состав Инфраструктуры взаимодействия, но удовлетворяющие критериям, указанным выше. Включение элементов и систем электронного правительства в состав Платформы, а также создание новых элементов Платформы необходимо осуществлять последовательно в рамках разработки целевой архитектуры электронного правительства и плана перехода к целевой архитектуре, а также ее развития

5.1.6. Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации является оператором электронного правительства (далее - Оператор), в задачи которого входит общее управление и координация, определение общих требований, развитие и мониторинг функционирования Платформы электронного правительства.

Для реализации архитектурного подхода, в целях концентрации усилий и рационального использования ресурсов, для обеспечения рассмотрения всех аспектов задач, в том числе качественной первичной проработки материалов, согласованности, преемственности решений и сохранения компетенций, Оператор вправе создавать соответствующие структурные подразделения, организации или выбрать специализированную организацию на конкурсной основе.

5.1.7. На переходный период информационные системы и ресурсы, отвечающие критериям отнесения к Платформе электронного правительства, могут управляться органами власти и местного самоуправления или уполномоченными ими организациями, но определение централизованных требований и мониторинг функционирования электронного правительства в целом также осуществляет Оператор, в том числе с использованием механизмов координации информатизации. Длительность переходного периода и состав информационных систем и ресурсов, относящихся к Платформе, определяется в процессе разработки целевой архитектуры электронного правительства и Планов перехода.

5.1.8. Архитектурные требования ко всему электронному правительству должны развиваться начиная с централизованной разработки компонентов целевой архитектуры всего электронного правительства, целевой архитектуры Платформы и набора стандартных архитектур для других компонентов электронного правительства (ведомства, региона, муниципалитета, судебной власти и др.).

Целевые архитектуры и планы перехода от текущего состояния к целевому для других компонентов электронного правительства разрабатываются на основе стандартных архитектур по мере готовности, при этом архитектурная деятельность и практика должны реализовываться поэтапно, в увязке с бюджетным процессом и с учетом возможностей для быстрых изменений в случае необходимости.

5.1.9. Архитектурные требования, включая их представление в форме системного проекта и в форме детальных архитектурных документов, развиваются на основе постоянного сбора и анализа предложений и требований с использованием механизма модернизации, имеющего периодический (ежегодный) и ситуационный характер.

5.1.10. Свод архитектурных принципов и спецификаций логической структуры архитектурных описаний и моделей в совокупности составит архитектурный фреймворк электронного правительства, который будет развиваться и дополняться по мере необходимости.

5.2. Принципы формирования

5.2.1. В данном разделе сформулированы принципы организации архитектуры электронного правительства, рассматриваемые как основные характеристики целевой архитектуры электронного правительства Российской Федерации в 2020 г., а также как основополагающие (обязательные для применения) требования к ее последующей разработке.

5.2.2. Ориентация на пользователя. Электронное правительство развивается с ориентацией на потребности пользователей всех категорий путем их постоянного детального мониторинга в различных жизненных и деловых ситуациях.

Усилия по развитию электронного правительства концентрируются на осознании текущих и будущих требований пользователей для планирования деятельности с ориентацией на их ожидания.

5.2.3. Всеохватность. Электронное правительство расширяемо для охвата своими возможностями всех ветвей власти, уровней государственного управления и местного самоуправления, всех видов организаций, включая самоорганизующиеся сообщества, все возраста и группы населения для предоставления им услуг, удобных способов взаимодействия со службами электронного правительства и между собой, совместного использования информации, поддержки совместной деятельности.

5.2.4. Равные условия. Для зарегистрированных пользователей всех категорий вне зависимости от их физического местонахождения в соответствии с объемом предоставляемых им прав обеспечиваются доступ к государственным (муниципальным) услугам и прикладным сервисам электронного правительства, поиск и получение общедоступной государственной информации, предоставление других возможностей электронного правительства.

Каждый пользователь электронного правительства может взаимодействовать с электронным правительством и другими пользователями с соблюдением установленных требований и в рамках возможностей, на которые он авторизован.

5.2.5. Многообразие каналов доступа. Архитектура электронного правительства поддерживает разнообразные каналы доступа к электронному правительству, учитывающие реальные потребности и потребительские характеристики разных категорий пользователей, в том числе пользователей с ограниченными возможностями.

Обеспечивается возможность использования новых появляющихся типов каналов доступа, например, с применением голосового интерфейса. Приоритетными для развития электронного правительства являются мобильные каналы доступа.

5.2.6. Непрерывность процессов взаимодействия. Архитектура электронного правительства обеспечивает организацию сквозных процессов обслуживания пользователей, в том числе интеграцию автоматизированных информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и других каналов обращения за государственными и муниципальными услугами или за результатами их предоставления. При этом обеспечивается непрерывность начатого процесса обслуживания пользователей с возможностью перехода от одного канала доступа к другому.

5.2.7. Ориентация на данные. Архитектура электронного правительства обеспечивает полномасштабное использование юридически значимых данных в процессах взаимодействия с другими заинтересованными сторонами с целью повышения скорости взаимодействия и принятия решений, сокращения объемов межведомственного документооборота, количества информационных государственных (муниципальных) услуг и документов обязательного хранения у граждан и организаций.

5.2.8. Федеративно-сегментная архитектура электронного правительства. Архитектура электронного правительства Российской Федерации имеет неоднородную федеративно-сегментную структуру, учитывающую наличие международного уровня межправительственного взаимодействия, федерального и регионального уровней государственной власти, местного самоуправления и предметных областей, выделенных в виде отдельных сегментов.

При этом в каждом сегменте могут быть уточнены и дополнены требования к собственным коммуникациям и совместно используемым сведениям в соответствии с целями и задачами органов государственной власти и местного самоуправления, нормативными правовыми актами и реальными возможностями.

5.2.9. Централизованное развитие архитектуры. Архитектура электронного правительства стремится к централизованному развитию, при этом сочетает и обеспечивает рациональный баланс централизованного развития электронного правительства и децентрализации, что означает применение как централизованно создаваемых, применяемых и/или предоставляемых компонентов, так и компонентов, создаваемых и/или применяемых в отдельных сегментах электронного правительства.

Наряду с этим, по согласованию с Оператором, в строгом соответствии со стандартизованными архитектурами осуществляется децентрализованное развитие ведомственных и региональных компонентов или отдельных сегментов электронного правительства.

5.2.10. Совместное использование компонентов Платформы.

Централизованные сервисы являются обязательными к использованию, при этом Оператором определяются обязательные требования к использованию стандартов электронного правительства, совместно используемых сервисов и информационных ресурсов, а также требования, которые в том числе обеспечивают соблюдение единых прав пользователей, совместимость систем и их компонентов, интероперабельность данных и метаданных, информационную безопасность.

5.2.11. Гибкость и адаптивность. Архитектура электронного правительства обладает гибкостью, позволяющей поддерживать способность электронного правительства к быстрым изменениям структуры без потери целостности и устойчивости.

Для обеспечения гибкости уменьшается размер функциональных и информационных компонентов архитектуры, применяется сервисное представление для функций, осуществляется максимальная независимость сегментов, обеспечивается детальное, актуальное и полное документирование.

5.2.12. Поддержка самоорганизации пользователей. Архитектура электронного правительства предоставляет широкие возможности для удобного самообслуживания пользователей разных категорий за счет предоставления им инструментальной и институциональной среды, обеспечивающей возможность совместной деятельности граждан, бизнеса и пользователей других категорий друг с другом.

5.2.13. Эффективность и результативность. Архитектурные решения соответствуют общему назначению электронного правительства, направлены на создание ценностей для пользователей и общества, следуют утвержденным обязательным требованиям и позволяют измерять их вклад в достижение целей.

Развитие архитектуры электронного правительства в целом или отдельных сегментов осуществляется для получения конкретных измеримых преимуществ, а не для технического совершенствования.

5.2.14. Безопасность и доверие. Архитектура электронного правительства обеспечивает гарантированную возможность безопасного доступа к информационным системам, информационным ресурсам и сервисам электронного правительства для использования гражданами, организациями, органами государственной власти и органами местного самоуправления при их взаимодействии друг с другом.

Действия пользователей электронного правительства и их данные защищаются; конфиденциальность, целостность и доступность данных обеспечиваются таким образом, что устанавливается доверие между пользователем и электронным правительством, позволяющее передавать и/или хранить персональную и иную конфиденциальную информацию.

5.2.15. Ориентация на отечественного производителя. Архитектура электронного правительства при определении и использовании требований учитывает положения национальной технической политики, в том числе для обеспечения преференции техническим и программным средствам отечественного производства при развитии электронного правительства Российской Федерации.

5.2.16. Прозрачность изменений. Развитие архитектуры электронного правительства осуществляется в рамках открытого процесса с вовлечением в него представителей всех заинтересованных сторон, обеспечением прозрачности и подотчетности принимаемых решений.

5.3. Основные требования к сервисам Платформы

5.3.1. Под сервисом понимается действие с определенным результатом, предоставляющего набор некоторых возможностей пользователю и/или информационной системе электронного правительства и/или внешней системе, подключенной к электронному правительству. Ниже приведены группы сервисов, обязательные для включения в Платформу

5.3.2. Набор сервисов и их компоновка по информационным системам электронного правительства, а также приоритетность реализации могут меняться

и будут определяться в ходе разработки целевой архитектуры электронного правительства и систем, входящих в Платформу, а также по мере их развития

5.3.3. Сервисы доступа пользователей к электронному правительству предназначены для поддержки непосредственного взаимодействия пользователя с электронным правительством. В целевой архитектуре Платформы должны быть предусмотрены сервисы-интерфейсы обращений пользователя (и к пользователю) для разных устройств и каналов доступа; сервисы обеспечения непрерывности процессов обслуживания пользователей при переходе от одного канала доступа к другому; сервисы персональной информационной среды (личного кабинета гражданина, виртуального офиса организации, площадки совместной деятельности сообщества), обеспечивающие деятельность пользователя в каждой из ролей, в которых он выступает при взаимодействии с электронным правительством; сервисы формирования запросов на оказание услуг от граждан или организаций; сервисы доступа пользователя к архиву своих документов и записей фактов взаимодействия с электронным правительством; сервисы поддержки гражданского участия в государственном и муниципальном управлении.

5.3.4. Сервисы управления взаимоотношениями с пользователями предназначены для консультирования и всесторонней поддержки пользователя в процессах его взаимодействия с электронным правительством, в том числе для подготовки инициативных (проактивных) извещений и предложений пользователю, например, о новых правах, льготах и ролях, которые ему становятся доступными. Поддержка осуществляется как оператором контакт-центра, так и автоматически на основе сведений об индивидуальных особенностях каждого пользователя, который сохраняет возможность управления активностью по отношению к себе и использованием для этого своих персональных данных.

5.3.5. Сервисы персональных помощников предназначены для представления пользователю возможностей, облегчающих его взаимодействие с

электронным правительством и применяемых в режиме самообслуживания, в том числе при поиске нужных услуг, при заполнении экранных форм заявлений на услуги. Также должны быть разработаны более развитые средства, такие как персональные интеллектуальные помощники, обеспечивающие индивидуализацию персональной информационной среды, индивидуальную настройку сценариев взаимодействия с электронным правительством, инструменты работы со своими документами и записями, накапливаемыми и хранимыми в составе личного кабинета или виртуального офиса.

5.3.6. Сервисы цифрового рабочего места государственного или муниципального служащего включают типовые офисные сервисы (текстовый редактор, табличный процессор, приложение для подготовки презентаций, планировщик событий, клиент почтовой службы), инструменты работы с информационными объектами, а также в среде мультимедиа (например, для ведения телеконференций, анализа ситуации на местах событий). Кроме того, должны быть реализованы прикладные сервисы поддержки участия в оказании государственной или муниципальной услуги; прикладные сервисы и/или сценарии поддержки выполнения конкретной государственной или муниципальной функции; сервисы маршрутизации документооборота (с переходом к маршрутизации потоков работ с реестровыми записями), сервисы доступа к нормативно-справочной информации и другим централизованным информационным ресурсам, сервисы аналитической обработки и визуализации данных, сервисы организации коллективной работы, сервисы поддержки принятия решений.

5.3.7. Сервисы централизованного ведения реестров государственных и муниципальных услуг и функций обеспечивают существенное расширение возможностей Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) за счет включения смешанных услуг разных типов, создаваемых совместно с неправительственными организациями. Должны быть охвачены услуги электронного правительства для пользователей и услуги пользователей (или их групп) для потребностей электронного правительства, в том числе в

режиме краудсорсинга. Должны также реализовываться и быть охваченными реестровым учетом служебные сервисы электронного правительства.

5.3.8. Сервисы проектирования процессов и цепочек взаимодействия предназначены для предоставления операторам, разработчикам и другим заинтересованным сторонам развития электронного правительства инструментов формирования процессов взаимодействий с ним, между собой и со своими клиентами. Реализуются сервисы проектирования простых процессов/правил и простых стандартизованных цепочек взаимодействий; сервисы проектирования сложных рабочих процессов/правил и сложных цепочек взаимодействий; сервисы тестирования разрабатываемых процессов/правил и цепочек взаимодействий; сервисы определения сообщений и их структуры (в том числе, в составе цепочек взаимодействий); сервисы испытаний и сертификации процессов/правил и цепочек взаимодействий; процедура регистрации разработанных сервисов в реестре. Реализуется возможность расширения набора инструментальных сервисов силами партнеров при обязательной проверке на соответствие требованиям электронного правительства.

5.3.9. Сервисы исполнения рабочих процессов/правил предназначены для реализации сценариев оказания государственных и/или смешанных услуг. В эту группу входят сервисы, предоставляющие возможности управления процессами различного уровня сложности и разных типов регламентов (внутри организации, между организациями, между различными сегментами электронного правительства и т.д.).

5.3.10. Сервисы межведомственного (и межпартнерского) электронного взаимодействия обеспечивают синхронное и асинхронное взаимодействие информационных систем электронного правительства и его пользователей, контролировать события и обеспечивать интеграцию сервисов и сообщений взаимодействующих субъектов. Предусматривается их взаимодействие с сервисами управления данными для расширения возможностей синтаксического и

семантического контроля и преобразования данных, вовлекаемых в процессы взаимодействий субъектов.

5.3.11. Сервисы управления информацией и данными предназначены для управления размещением, хранением, раскрытием и предоставлением данных в соответствии с запросами и правами пользователей. Реализуются сервисы контроля данных на основе нормативно-справочной информации; сервисы конвертации данных и метаданных для обеспечения уровня интероперабельности, отвечающего потребностям и зафиксированным требованиям. Также реализуются механизмы управления бессрочным хранением данных (в том числе, в принятых форматах) с обеспечением физической сохранности, защиты от логического искажения, недопущения нарушений юридической значимости информации, а также с обеспечением контроля качества.

5.3.12. Сервисы поддержки производительности и непрерывности функционирования электронного правительства предназначены для операторов эксплуатации систем электронного правительства, включают сервисы мониторинга функционирования электронного правительства и взаимодействуют с сервисами менеджмента качества электронного правительства.

5.3.13. Сервисы менеджмента качества электронного правительства предназначены для систематического мониторинга результатов деятельности электронного правительства, учета возникающих инцидентов, анализа реального состояния, включая ориентацию на ожидания и потребности пользователей, выработку мер по повышению качества результатов и эффективности деятельности электронного правительства.

5.3.14. Сервисы проектирования и разработки компонентов электронного правительства предназначены для разработки новых и модернизации существующих компонентов, и быть ориентированными как на руководителей проектов, так и на специалистов-разработчиков. Эти сервисы учитывают процессные, проектные и инкрементальные подходы к разработке.

5.3.15. Сервисы поддержки типовых функций органов государственной власти и органов местного самоуправления предназначены для реализации типовых требований к приложениям, предназначенным для тиражирования, обеспечения процесса верификации, сопровождения нагрузочного тестирования и приемки таких приложений, публикации сведений о них, участия в подготовке возможных пользователей.

5.3.16. Сервисы адаптации и интеграции типовых сервисов предназначены для обеспечения процесса валидации централизованно разрабатываемых и/или поставляемых сервисов прикладного и общесистемного характера, их поддержки, адаптации или интеграции в производственной среде организаций-пользователей, контроля гарантийного сопровождения при эксплуатации.

5.3.17. Сервисы информационной безопасности и доверия электронного правительства предназначены для обеспечения информационной безопасности пользователей, приложений, информации, компонентов платформы и средств обработки данных электронного правительства на всех этапах его жизненного цикла.

5.3.18. Приведенный выше перечень сервисов является открытым, в составе Платформы по мере ее развития будут реализовываться другие группы сервисов, такие как сервисы управления развитием архитектуры или сервисы поддержки дистанционного обучения пользователей.

5.4. Основные требования к информации и данным Платформы

5.4.1. В состав Платформы входят информационные ресурсы (базовые государственные информационные ресурсы, общероссийские классификаторы, другие типы сведений). Платформа поддерживает актуальность данных, их целостность, согласованность и непротиворечивость.

Включение конкретных информационных ресурсов в Платформу осуществляется поэтапно с целью оптимизации затрат и получения преимуществ на каждом этапе.

5.4.2. Определение очередности и способа включения информационных ресурсов в Платформу может основываться на критерии оперативности доступа к информации.

Преимущественными для включения считаются ресурсы, к которым требуется доступ в реальном времени, например к общероссийской нормативно-справочной информации, конфиденциальной информации пользователей (передаваемой при регистрации для обязательного хранения), метаданным, необходимым для предоставления услуг.

Вторым по оперативности определяется режим доступа в реальном времени с возможностью предоставлять информацию в зависимости от параметров запроса в течение минут или даже в течение суток.

Последним по оперативности является режим доступа, организуемого по специальным запросам и процедурами с предоставлением сведений в течение срока, индивидуально определяемого для каждого запроса.

5.4.3. В Платформу включается общая нормативно-справочная информация, как особая категория данных и метаданных. Поддерживается доступ ко всем видам общей нормативно-справочной информации, таким как нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, тезаурусы и словари, другие материалы, обеспечивающие гармонизацию и развитие нормативно-справочной информации, формализованные описания метаданных информационных ресурсов.

5.4.4. Платформа определяет стандартизованное описание данных для совместного использования. Поддерживается совокупность способов описания данных и метаданных, в том числе включающих обеспечение необходимых областей семантической интероперабельности и обоснованных реальными потребностями режимов работы с информацией и управления данными.

5.4.5. Платформа предусматривает создание и поддержку единого каталога типов данных и атрибутов (далее - Каталог), включающего содержательные и

формализованные описания государственных и муниципальных данных, сведений пользователей и сведений третьих сторон, используемых для электронного правительства. Предусматривается возможность гибко изменять организацию создания, размещения, использования, изменения и архивирования данных в соответствии с реальными потребностями со стороны пользователей. Централизация информационных ресурсов совместного использования может сочетаться с их физическим приближением к реальным пользователям. При этом Платформа обеспечивает поддержку центральных механизмов обеспечения актуальности, целостности и непротиворечивости данных.

5.4.6. Каталог охватывает как централизованные данные для совместного использования, так и открытые данные органов государственной власти и местного самоуправления. Для каждого учтенного информационного ресурса в реестре хранится стандартизованное формализованное описание и указатель на место размещения. Реестр является расширяемым по составу, по используемым стандартам формального описания, по степени формализации на основе единой модели информации и данных электронного правительства.

5.5. Основные требования к организации информационной безопасности и доверия в Платформе

5.5.1. Информационная безопасность Платформы обеспечивается посредством применения типовых (унифицированных) политик безопасности ко всем пользователям и компонентам электронного правительства, составленных с учетом рисков и угроз информационной безопасности, присущих соответствующему компоненту.

5.5.2. Для разработки, реализации и контроля применения политик информационной безопасности, на базе организации, реализующей архитектурный подход, Оператором формируется структура, обеспечивающая информационную безопасность пользователей и компонентов Платформы в соответствии с требованиями регуляторов информационной безопасности

Российской Федерации, а также с учетом передового опыта коммерческих организаций.

5.5.3. Для технического достижения требуемого уровня защищенности Платформа включает в свой состав соответствующие сервисы, при этом информационная безопасность пользователей и компонентов Платформы в основном обеспечивается применением таких сервисов.

5.5.4. Система идентификации и аутентификации электронного правительства реализовывает сервис авторизации пользователя с возможностью доступа к информационным системам и ресурсам электронного правительства таким образом, чтобы авторизованный пользователь не нуждался в иных идентификаторах, кроме идентификатора электронного правительства (при условии соблюдения требований политик безопасности).

5.5.5. Система идентификации и аутентификации электронного правительства формируется на основе существующей Единой системы идентификации и аутентификации посредством ее развития и интеграции (установления взаимного доверия) с иными государственными и негосударственными системами идентификации и аутентификации, гарантирующими соблюдение политик безопасности электронного правительства.

5.5.6. Система идентификации и авторизации электронного правительства поддерживает различные способы авторизации пользователей, сложность и надежность которых должна быть адекватна политике безопасности, предоставляющей доступ информационной системы электронного правительства, а также постоянно совершенствоваться согласно развитию общемировыми отраслевыми технологиями и практиками

5.5.7. Развитие системы идентификации и аутентификации направлено на повышение качества (надежности) авторизации при сохранении ее удобства, в том числе посредством развития сервисов Головного удостоверяющего центра Российской Федерации и повсеместного бесплатного для граждан распространения и обслуживания цифровых идентификаторов (сертификатов

квалифицированной электронной подписи или производных для их дистанционного формирования) в составе физических носителей, используемых для удостоверения личности (таких как электронное удостоверение личности гражданина).

5.5.8. Развитие компонентов, обеспечивающих информационную безопасность Платформы, осуществляется с учетом постоянного отслеживания новых угроз.

5.6. Основные требования к обеспечению эффективности и результативности Платформы

5.6.1. Архитектура Платформы поддерживает модель эффективности и результативности Платформы (далее - Модель), сервисы эффективного управления портфелями проектов, сервисы мониторинга показателей деятельности Платформы и электронного правительства в целом с целью контроля их соответствия поставленным целям и целевым значениям, а также контроля соответствия компонентов потребностям и задачам.

5.6.2. В рамках проектирования целевой архитектуры Платформы разрабатывается гибкая Модель, основанная на методах формирования цепочек создания ценности, с учетом опыта использования различных вариантов этих моделей и смежных подходов в зарубежных странах и России. Модель и методические рекомендации по ее наполнению включают набор принципов формирования системы связанных показателей (индикаторов), обеспечивающих их адекватность задачам, решаемым с помощью этой модели – ориентация на результат, логическая связанность, сбалансированность, измеримость, достижимость, релевантность, пригодность для управления проектами, полнота и др. Показатели иерархически выстраиваются и балансируются таким образом, чтобы достижение целевых значений показателей нижнего уровня гарантировало бы получение необходимого результата на более высоком уровне иерархии, а показатели разных уровней иерархии отражали бы все аспекты создания, развития

и функционирования систем, существенные для успешной деятельности Платформы.

5.6.3. Модель пригодна как для мониторинга и контроля эффективности и результативности Платформы, так и на уровне электронного правительства в целом, уровне информатизации органов власти и местного самоуправления, а также на уровне портфелей проектов и отдельных проектов. Требования и методические рекомендации по ее наполнению детально прорабатываются при разработке стандартизованных архитектур для ведомства, региона и муниципалитета.

5.6.4. Важным свойством образуемой структуры показателей является ее соответствие уровням архитектуры электронного правительства – от стратегии и планов информатизации (уровень архитектуры деятельности) до укрупненного компонентного состава отдельных прикладных или инфраструктурных информационных систем (уровни системной и технической архитектур).

5.6.5. Решение задач управления портфелями проектов опирается на оценки вклада одного проекта в возможности реализации других проектов и в достижение целей электронного правительства. Выполняется анализ и учет связей между многими проектами, а также учет стратегических целей, выходящих за рамки одного проекта или даже их группы. Такие задачи решаются с использованием Модели. За счет этого портфельное управление получает возможность анализа совокупности взаимосвязей цепочек создания ценностей электронного правительства, включая перекрестные взаимосвязи.

5.6.6. Процесс портфельного управления обеспечивается достоверными, актуальными и полными значениями характеристик затрат, результативности и эффективности проектов и работающих систем. Эти значения получаются различными способами. Часть из этих значений включаются в состав заявок на новые инициативы, другая часть предоставляется процедурами мониторинга. При этом используются процедуры мониторинга разного уровня – от мониторинга достижения индикаторов конечных целей до показателей производительности

процессов и информационно-коммуникационных систем, а также показателей фактических затрат.

5.6.7. Для осуществления мониторинга ключевых показателей эффективности и результативности Платформы и электронного правительства в целом в рамках Платформы разрабатываются методы и инструментарий их измерения, а также создается система сбора и обработки первичных данных. Для этого модернизируются уже используемые инструменты измерения (федеральное статистическое наблюдение, административную отчетность, опросы населения и пользователей услуг электронного правительства и др.), а также разрабатываются инструментальные методы автоматического измерения параметров систем Платформы и формы отчетности их операторов.

5.6.8. Архитектура Платформы содержит встроенные компоненты анализа и моделирования, которые позволяют описывать области возможного применения типовых компонентов и предотвращать создание дублирующих компонентов.

5.7. Базовые требования к технической архитектуре электронного правительства

5.7.1. Формирование требований к технической архитектуре и ее реализация осуществляется в приоритетном порядке: от Платформы, далее к электронному правительству в целом, далее к отдельным сегментам электронного правительства.

5.7.2. Управление развитием технической архитектуры электронного правительства осуществляется на основе контроля соответствия проектных решений и готовых компонентов общепринятым многоуровневым и многоаспектным стандартам, в том числе, разработанным в рамках электронного правительства.

5.7.3. Архитектура электронного правительства на инфраструктурном уровне опирается на возможности единой сети передачи данных и национальной системы центров обработки данных. На этой основе осуществляется

централизация программных и информационных ресурсов, использование виртуализации и других технологий облачных вычислений.

5.7.4. Виртуализация применяется с целью уменьшения удельных затрат электронного правительства, увеличения возможностей масштабирования его систем, а также применения сервисов обработки данных большого объема, требующих периодического использования больших вычислительных мощностей.

5.7.5. Наиболее важным аспектом технической архитектуры электронного правительства является переиспользование однородных технологических компонентов для снижения необоснованных затрат на разработку, подготовку, проверку, сертификацию аналогичных компонент и повышения эффективности использования компонент за счет увеличения количества их пользователей.

5.7.6. Важным аспектом технической архитектуры электронного правительства является также технологическая независимость и безопасность инфраструктуры электронного правительства.

5.8. Управление развитием архитектуры электронного правительства

5.8.1. Переход к новому, целевому состоянию электронного правительства к 2020 году требует целенаправленных преобразований текущей архитектуры электронного правительства и скоординированных действий всех заинтересованных сторон.

5.8.2. Главные цели управления развитием архитектурой электронного правительства включают формирование отдельных компонентов электронного правительства, включая элементы Платформы, взаимосвязей между компонентами, стандартов, а также методик, которые обеспечивают целенаправленное, устойчивое и непрерывное развитие электронного правительства при изменении внешних условий и внутренней структуры.

5.8.3. Оператором осуществляется координация деятельности по развитию архитектуры электронного правительства с целью его гармоничного и

рационального совершенствования, а также с целью согласования уровней зрелости архитектур отдельных компонентов электронного правительства.

5.8.4. Целевая высокоуровневая архитектура электронного правительства в целом, целевая архитектура Платформы электронного правительства до 2020 года, а также стандартизованные архитектуры ведомства, региона и муниципалитета, включающие описание всех архитектурных уровней и аспектов, а также регламенты адаптации указанных архитектур разрабатываются Оператором на первом этапе реализации Системного проекта.

5.8.5. Для управления развитием архитектуры электронного правительства создается многоуровневая система управления, охватывающая федеральный, региональный и муниципальный уровни, которая встраивается в систему управления развитием и использованием электронного правительства.

В каждом органе государственной власти и местного самоуправления определяются представители, ответственные за архитектурные решения.

На федеральном уровне осуществляется централизованная деятельность по разработке и регулярном пересмотре стандартизованных (рамочных структур) архитектур региональных, муниципальных, тематических/отраслевых сегментов электронного правительства.

На основе централизованно разработанных стандартизованных архитектур, соответствующими органами власти разрабатываются и уточняются целевые архитектуры электронных регионов, муниципалитетов, ведомств, которые согласовываются с Оператором.

Возникающие разногласия рассматриваются и преодолеваются Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

5.8.6. Для поддержания в актуальном состоянии описания текущей и целевой архитектуры электронного правительства необходимо организовать

архитектурное хранилище, в котором размещаются описания архитектурных артефактов, таких как текущее и целевое состояние архитектуры электронного правительства в целом, методики выполнения архитектурных процессов, стандартизованные рамочные структуры, наборы технических стандартов, компоненты (для повторного использования), отношения и зависимости, графические представления для работы с нестандартизованными по нотации рисунками и схемами и т.д.

5.8.7. Архитектурное хранилище позволит управлять развитием архитектуры электронного правительства путем проверки архитектурных моделей на предмет внутренней согласованности, полноты и точности; анализировать недостатки текущей архитектуры по сравнению с целевой и ранжировать их по приоритетности; проводить аудит предлагаемых компонент на их соответствие стандартам архитектуры, выявлять новые или изменённые компоненты, которые должны быть разработаны для целевой архитектуры; устранять несовместимость, несогласованность или конфликты в рамках формируемой архитектуры.

5.8.8. Первоочередные действия по внедрению архитектурного подхода электронного правительства заключаются в установлении архитектурного надзора со стороны Оператора с использованием механизмов координации информатизации, описании текущего состояния архитектуры электронного правительства и создании архитектурного хранилища.

Одновременно будет начата разработка целевой архитектуры электронного правительства и набора архитектурных стандартов электронного правительства Российской Федерации.

6. Управление развитием и использованием электронного правительства

С учетом стратегических целей и задач электронного правительства в Российской Федерации до 2020 года управление его развитием и использованием будет:

- учитывать внутренние и внешние тренды развития рынка информационно-коммуникационных технологий;
- основываться на существующей структуре государственного управления;
- охватывать все ветви и уровни власти;
- опираться в развитии электронного правительства на архитектурный подход;
- учитывать возможности финансовых, материальных и кадровых ресурсов.

Управление развитием и использованием электронного правительства предусматривает в органах государственной власти и органах местного самоуправления разработку соответствующих настоящему Системному проекту стратегий и планов, а также осуществление оперативных действий с учетом результатов мониторинга показателей результативности и эффективности функционирования электронного правительства.

В интегрированную организационную структуру управления развитием и использованием электронного правительства войдут:

- система коллегиальных органов, создаваемых на федеральном уровне, на уровне субъектов Российской Федерации и, при необходимости, на уровне муниципальных образований;
- структуры государственного управления и местного самоуправления, обеспечивающие координацию действий и реализацию решений соответствующего коллегиального органа.

На федеральном уровне таким коллегиальным органом будет Правительственная комиссия по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (далее - Правительственная комиссия).

В состав задач Правительственной комиссии войдет стратегическое планирование вопросов по развитию и использованию электронного правительства.

Организация подготовки и координация исполнения решений Правительственной комиссии, а также решение оперативных вопросов по развитию и использованию электронного правительства будет возложено на подкомиссию Правительственной комиссии по развитию и использованию электронного правительства, которая формируется на основе действующей в настоящее время подкомиссии Правительственной комиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Подкомиссия Правительственной комиссии по развитию и использованию электронного правительства должна решать задачи:

- совершенствования системы управления развитием и использованием электронного правительства;
- развития архитектуры электронного правительства;
- обеспечения информационной безопасности;
- повышения компетентности в области информационно-коммуникационных технологий всех категорий пользователей, включая государственных гражданских и муниципальных служащих и лиц принимающих решения;
- использования механизмов государственно-частного и муниципального-частного партнерств;
- совершенствования механизмов вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления.

Решения Правительственной комиссии и подкомиссии Правительственной комиссии по развитию и использованию электронного правительства по вопросам

развития и использования электронного правительства являются руководящими для органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Координация исполнения решений подкомиссии Правительственной комиссии по развитию и использованию электронного правительства, а также оперативная управленческая деятельность по развитию и использованию электронного правительства возлагаются на Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

На региональном и муниципальном уровнях порядок создания и функционирования коллегиальных органов, а также органы, на которые возлагаются функции по оперативному управлению, реализации и координации исполнения решений соответствующего коллегиального органа, определяются органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления, соответственно.

На региональном уровне рекомендуется включать в состав коллегиального органа представителей исполнительной, законодательной и судебной власти субъектов Российской Федерации, а также территориальных подразделений федеральных органов власти и органов местного самоуправления. Для координации региональной и муниципальной деятельности по развитию и использованию электронного правительства при региональном коллегиальном органе может быть сформирован соответствующий совет, включающий представителей органов местного самоуправления.

Полномочия по обеспечению развития и эксплуатации инфраструктурных и технологических компонентов электронного правительства, а также отдельных сервисов, должны быть возложены на операторов, назначаемых в соответствующих федеральных органах исполнительной власти, органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органах местного самоуправления.

Одновременно в качестве механизма управления развитием электронного правительства будет использоваться регулярная оценка хода реализации Системного проекта.

Анализ степени реализации Системного проекта инфраструктуры электронного правительства, принятого в 2010 году, показал, что часть положений, указанных в нем в качестве приоритетных, со временем устарели и не были реализованы. Это связано с тем, что документ носил статический характер, не подвергался изменениям с учетом изменяющихся условий и потребностей.

Для устранения данной проблемы при развитии электронного правительства до 2020 года необходимо проводить регулярную оценку хода реализации настоящего Системного проекта, которая позволит поддерживать версию и актуальность документа, а также, в случае необходимости, вносить в него корректировки.

Механизм регулярной оценки заключается в подготовке ежегодного доклада о степени реализации Системного проекта, содержащий основные мероприятия, которые были осуществлены за отчетный период, план мероприятий на следующий год, а также предложения по корректировке (в случае их наличия). Подготовка доклада будет осуществляться Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Доклад формируется в соответствии с Правилами разработки, корректировки, осуществления мониторинга и контроля реализации отраслевых документов стратегического планирования Российской Федерации по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 октября 2015 г. №1162 "Об утверждении Правил разработки, корректировки, осуществления мониторинга и контроля реализации отраслевых документов стратегического планирования Российской Федерации по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации".

Предложения по корректировке Системного проекта могут поступать от любой заинтересованной стороны и рассматриваются Подкомиссией по использованию и развитию электронного правительства.

Корректировка производится путем внесения изменений в План мероприятий, который является приложением к Системному проекту. Изменения могут заключаться в уточнении перечня мероприятий (дополнении либо сокращении), а также в изменении сроков реализации отдельных мероприятий.

7. Заключительные положения

Разработка Системного проекта основана на осознании, что эффективная информационно-технологическая инфраструктура государства становится решающим фактором повышения качества жизни, обеспечения национальной безопасности, роста конкурентоспособности и улучшения условий для ведения предпринимательской деятельности.

Эта обусловленность диктуется современным ходом процессов совершенствования системы государственного управления, в котором информационно-коммуникационные технологии являются решающим фактором, влияющим на формирование общества двадцать первого века. Их революционное воздействие касается образа жизни людей, их здоровья, образования и работы, а также взаимодействия правительства и гражданского общества.

Анализ предыдущего этапа развития электронного правительства показал целесообразность смены парадигмы его построения – перестройка работы электронного правительства на принципах клиенто-ориентированности, формирование комплексной цифровой среды жизнедеятельности граждан и организаций с обеспечением постоянного роста качества электронных государственных и муниципальных услуг, снижения издержек функционирования и оптимизация взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления, вовлечения граждан в процессы управления.

Электронное правление является процессом трансформации правительства - оно требует планирования, политической воли и необходимых ресурсов в силу масштаба требуемых изменений при обязательном участии органов власти всех уровней.

В силу комплексной совокупности положительного для России эффекта, внедрение подходов Системного проекта требует контроля на уровне Главы государства и высших должностных лиц с соответствующими распорядительными полномочиями.