

Департамент по экономическим и социальным вопросам

# Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014 год:

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО В ИНТЕРЕСАХ БУДУЩЕГО, КОТОРОГО МЫ ХОТИМ



UNITED NATIONS

[www.unpan.org/e-government](http://www.unpan.org/e-government)

Обзор Организации Объединенных Наций по  
уровню развития электронного правительства, 2014  
год: электронное правительство в интересах  
будущего, которого мы хотим

С дополнительной информацией можно ознакомиться на следующих сайтах:

Департамент Организации Объединенных Наций по  
экономическим и социальным вопросам  
<http://www.un.org/desa>

Отдел Организации Объединенных Наций государственно-административной  
деятельности и управления развитием  
<http://www.unpan.org/dpadm>

База данных Организации Объединенных Наций по  
уровню развития электронного правительства  
<http://www.unpan.org/e-government>

Рисунок на обложке выполнен г-жой Цючэнь Ван, которая в 2013 году проходила стажировку в Отделе государственно-административной деятельности и управления развитием (ОГДИУР) Департамента Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам (ДЭСВ). Рисунок был подготовлен как часть конкурсной заявки, представленной ОГДИУР, на премию онлайн-добровольческой службы ООН 2013 года.

Департамент по экономическим и социальным вопросам

**Обзор Организации Объединенных  
Наций по уровню развития  
электронного правительства,  
2014 год:**

**ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО В ИНТЕРЕСАХ БУДУЩЕГО,  
КОТОРОГО МЫ ХОТИМ**



Организация Объединенных Наций  
Нью-Йорк, 2014 год

## Департамент Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам

Департамент по экономическим и социальным вопросам Секретариата Организации Объединенных Наций является жизненно важным звеном между глобальной политикой в экономической, социальной и экологической сферах и действиями на национальном уровне. Департамент работает в трех основных взаимосвязанных областях: i) собирает, обрабатывает и анализирует широкий спектр экономических, социальных и экологических данных и информацию, которую государства-члены Организации Объединенных Наций используют для рассмотрения общих проблем и альтернативных вариантов политики; ii) содействует проведению переговоров между государствами-членами во многих межправительственных органах относительно совместных действий по решению существующих или возникающих глобальных проблем; iii) консультирует заинтересованные правительства относительно путей и средств преобразования директивных рамок, разработанных на конференциях и саммитах Организации Объединенных Наций, в программы национального уровня, и посредством технического содействия способствует формированию национального потенциала.

### Отказ от ответственности

Используемые обозначения и изложение материала в настоящем издании не означают выражение какого бы то ни было мнения со стороны Секретариата Организации Объединенных Наций относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района или их властей или относительно делимитации их границ или разделительных полос. Термин «страна», используемый в тексте настоящей публикации, относится также в соответствующих случаях к территориям и районам. Так как нет никакого соглашения по обозначению «развитых» и «развивающихся» стран или районов в системе Организации Объединенных Наций, данное различие сделано только в статистических и аналитических целях и не обязательно отражает оценку уровня, достигнутого конкретной страной или регионом в процессе развития. Упоминание названия любой компании, организации, продукта или веб-сайта не означает поддержку со стороны Организации Объединенных Наций.

© Организация Объединенных Наций, 2014 год

Все права защищены. Никакая часть данной публикации не может быть воспроизведена, сохранена в поисковой системе или передана в любой форме и любыми средствами, электронными, механическими, путем копирования, записи или иным способом, без предварительного разрешения.

ST / ESA / PAD / SER.E / 188

ISBN: 978-92-1-123198-4

E-ISBN: 978-92-1-056425-0

Sales No 14.II.H.1

Обзоры Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства:

2014 год, Электронное правительство в интересах будущего, которого мы хотим

2012 год, Электронное правительство для народа

2010 год, Применение электронного правительства в период финансово-экономического кризиса

2008 год, От электронного правительства к подключенному управлению

2005 год, От электронного правительства к электронному участию

2004 год, На пути к доступности

2003 год, Доклад о мировом государственном секторе: электронное правительство на перепутье

2001 год, Сравнительный анализ электронного правительства: глобальная перспектива

Веб-сайт: <http://unpan3.un.org/egovkb/>

Отпечатано в Организации Объединенных Наций, Нью-Йорк

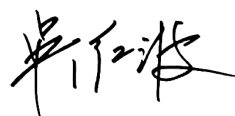


# Предисловие

На Конференции Организации Объединенных Наций по устойчивому развитию, состоявшейся в Рио-де-Жанейро в июне 2012 года, был достигнут глобальный консенсус относительно того, что для достижения наших целей в области устойчивого развития мы должны создать на всех уровнях эффективно действующие, транспарентные, подотчетные и демократические институты. Электронное правительство обладает огромным потенциалом для улучшения способа предоставления правительством государственных услуг и расширения участия заинтересованных сторон в государственных услугах.

Издание «Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014 год», подытоживая десятилетний период движения с момента Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВИО), утверждает, что информационные и коммуникационные технологии являются мощными механизмами для формирования эффективных, прозрачных и подотчетных институтов, обрисованных мировыми лидерами в Рио. По этим причинам страны во всех регионах мира и на всех уровнях развития продолжают делать значительные инвестиции в государственный сектор ИКТ. Мне видится, что такие усилия имеют жизненное значение для достижения широкого участия общественности в процессе принятия решений, расширения доступа к информации и устранения препятствий на пути к государственным услугам - все важно, если мы хотим гарантировать в будущем равномерный экономический рост и устойчивое развитие без нищеты и голода.

С учетом вклада, который электронное правительство может внести в будущее, которого мы хотим, и места эффективного государственного управления в надлежащем управлении в период после 2015 года, я рекомендую этот доклад политикам, руководящим должностным лицам и аналитикам,



У Хунбо

Заместитель Генерального секретаря по экономическим и социальным вопросам и Генеральный секретарь Международной конференции по малым островным развивающимся государствам

*Семье Хайян Цянь и в память о ней,*

*покойном директоре ОГДИУР ДЭСВ, за ее дальновидное и  
динамичное руководство, ее преданность глобальной  
государственной политике, идее электронного правительства,  
государственно-административной деятельности и развития.*

# Выражение признательности

Издание «Обзор ООН по уровню развития электронного правительства, 2014 год» является продуктом коллективных усилий Отдела государственно-административной деятельности и управления развитием (ОГДИУР) Департамента ООН по экономическим и социальным вопросам (ДЭСВ), а также многих внешних экспертов, исследователей и сотрудников из других организаций. В частности, выражается благодарность следующим сотрудникам за их особую роль в его создании.

Публикация была подготовлена группой советников и старших исследователей по электронному правительству, изначально под общим руководством покойной Хайян Цянь, директора ОГДИУР ДЭСВ, а затем Винченцо Акуаро, начальника Сектора по электронному управлению.

Винченцо Акуаро также возглавлял команду по вопросам управления данными в процессе сбора и исследования, связанного с Обзором. В Группу входили старший сотрудник по вопросам управления и государственно-административной деятельности Адриана Алберти, сотрудник по вопросам управления и государственно-административной деятельности Вай Минь Квок, сотрудник по вопросам управления и государственно-административной деятельности Дениз Сусар и поддерживалась младшим сотрудником по вопросам управления и государственно-административной деятельности Элие Хобейка и помощник по программам Оксана Ярашук. Команде помогали консультанты ОГДИУР Саид Маалуф, Даниэла Мартин Пуэнтес и Квентин Тураншо. Винченцо Акуаро, доцент в области экспериментальной физики итальянского Университета Бари Роберто Беллотти, специалисты по количественному анализу итальянского Университета Бари Елена Гаруцио и Никола Аморосо давали технические рекомендации по улучшению статистической методологии, а также Елена Гаруцио провела статистические регрессии.

Аналитическая работа координировалась начальником Сектора по укреплению потенциала государственного управления ОГДИУР Джон-Мери Козья. Доклад был написан командой сотрудников ОГДИУР. Глава 1, приложения и раздел «Методология» были составлены Вай Минь Квок и Анни Хаатая при поддержке Элие Хобейка и помощи Саида Маалуфа, Елены Гаруцио и Даниэлы Мартин Пуэнтес. Глава 2 была подготовлена старшим сотрудником по вопросам управления и государственно-административной деятельности Патриком Спирингом, автор главы 3 Элиа Армстронг, руководитель Сектора управления развитием; глава 4 была написана Адрианой Алберти; главу 5 подготовил Вай Минь Квок, а автором 6-ой главы является старший сотрудник по вопросам управления и государственно-административной деятельности Сеема Хафеез. Глава 7 написана сотрудником по вопросам управления и государственно-административной деятельности Сеок Ран Ким, а глава 8 была подготовлена Дениз Сусар. Старшие межрегиональные советники ОГДИУР Ричард Керби и Йонас Рабинович предоставили тематические исследования и полевые данные. Резюме, основная и редакционная обработка были сделаны Винченцо Акуаро, Адрианой Алберти, главным аналитиком Датского технологического института Джереми Миллард и Элие Хобейка, которым помогали Оксана Ярашук и Даниэла Мартин Пуэнтес.

Полезными для Обзора оказались советы и руководство, которые обеспечила группа экспертов, встречавшихся в Нью-Йорке в декабре 2012 года. Группа состояла из г-на Абдуллы аль-Хамида, исполнительного директора INVESTATE Group, Бахрейн, г-на Жозе М. Алонсо, руководителя программы Фонд «Всемирная паутина», Испания; г-на Денниса Андерсона, профессора и председателя Колледжа Святого Франциска, США; г-на Кима Андреассона, управляющего директора компании «ДАКА advisory», Швеция; г-жи Джулии Глидден, старшего исследователя Брюссельского свободного университета – Института европейских исследований, Великобритания; г-на Андре Гриффита, советника по электронному правительству Карибского центра по вопросам управления деятельностью в целях развития, Барбадос; г-на Наги Ханна, эксперта по стратегиям в области инноваций и электронной трансформации, старшего сотрудника и члена совета Центра по политике в области новых технологий, Соединенные Штаты Америки; г-на Томаша Яновский, руководителя Центра электронного управления, Университет Организации Объединенных Наций – Международный институт программного обеспечения, Китай; г-на Дрисса Кеттани, профессора Университета Аль-Ахаваин, Ифран, Марокко; г-на Сви Чэн Лим, руководителя

Института науки систем Национального университета Сингапура; г-на Джереми Милларда; г-на Ражкумара Прасада, руководитель по развитию бизнеса Южной Азии в компании OCR Services Inc., Индия; г-на Чарльза Сенкондо, исполнительного директора Агентства глобального образовательного Танзании; г-жи Барбары Убальди, руководителя проекта по электронному правительству Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Франция.

Сбор данных по электронным услугам для Обзора курировал Винченцо Акуаро и управляли процессом Вай Минь Квок, Дениз Сусар, Анни Хаатая и Деннис Андерсон. Оксана Яращук координировала отбор, контакт и связь с волонтерами Организации Объединенных Наций. Команда по исследованию данных состояла из следующих сотрудников Секретариата Организации Объединенных Наций: Мария Бовей, Энкель Дальяни, Мадока Коидэ, Арпине Коремян, Андриани Мортгоглу, Бродди Сигурдарсон, Джеки Тун и Михаль Зиемски; а также из стажеров и волонтеров Организации Объединенных Наций: Хамед Алгазали, Славей А. Асенова, Серхан Айхан, Идерсайхан Бьямба, Амра Сенанович, Мария Коваленко-Тиц, Жоселин Кюмюнель, Вейлуан Дай, Бег де Бир, Пенни Дулигерис, Марина Эчегарай, Елена Гаруцио, Лео Хиль, Мрга Гуаль Солер, Калле Гутманн, Ахад Хадан, Шаопэн Хэ, Бланка Ормаэчеа, Сау Хту, Дмитро Яровий, Гванца Иремашвили, Сяочао Цэннь, Джастин Джосеф, Нарингуль Касымова, Анна Катречка, Прасида Ханаль, Джейкоб Ким, Йе Ра Ким, Соня Куки, Рачана Кумар, Анна Куснир, Джо Лахуд, Сынхи Ли, Михаэла Лову, Саид Маалуф, Элиа Маркони, Даниэла Мартин Пуэнтес, Леа-Кристин Мартин, Валерия Мечкова, Силки Мисра, Луис-Мари Нгамаси, Тереза Лин Нгуен, Роберт Невядомский, Тим Олсен, Гокче Озкайнак, Лив Пельт, Каролина Перткиуикс, Йордан Петров, Йен Т. Фам, Джейкоб Престер, Владан Ровканин, Альваро Салас, Филип Сасик, Теодора Серафимова, Лилани Серам, Майкл Шум, Хой Гинг Сьи, Патима Сривакул, Симона Сцабова, Мо Чжо Тхан, Лисе Тофт Хесселунд, Тамас Тот, Харис Трбонья, Джесси Джоу Ценг, Татьяна Туркович, Мерел ван Хуве, Агата Восс, Амрута Вьяс, Джейми Уокер, Цючэнь Ван, Вэньхао У, Пэн Сюй, Синьжу Ян и Сюань Чжоу.

Вторая стадия всесторонней оценки данных была проведена группой сотрудников и стажеров Организации Объединенных Наций, координируемой Вай Минь Квок, Анни Хаатая и Дениз Сусар. Команда включала в себя Марию Бовей, Викторину Чебан, Жоселину Кюмюнель, Марину Эчегарай, Елену Гаруцио, Элие Хобейка, Ю Чон Викторину Ким, Мадока Коидэ, Саида Маалуфа, Даниэлу Мартин Пуэнтес, Андриани Мортгоглу, Бродди Сигурдарсон и Михаль Зиемски.

Данные телекоммуникационной инфраструктуры и данные об образовании были предоставлены, соответственно, Международным союзом электросвязи (МСЭ) и Организацией Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО).

Технический менеджмент и поддержка данных были оказаны группой управления Сети государственного управления Организации Объединенных Наций (СГУООН) ОГДИУР, координируемой Джеральд Кандулу, который поддерживал платформу оценки данных для сбора информации об онлайн-услугах. Элие Хобейка, Оксана Яращук и Даниэла Мартин Пуэнтес обновляли и поддерживали платформу оценки данных. Мы очень благодарны Секции подготовки оригиналов и корректуры (СТРК) из Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению (ДГАКУ), особенно Уильяму Хамиллу, начальнику СТРК, и Александре Коллонтай, помощнице по изобразительному искусству, за услуги по подготовке и дизайну издания. Адриана Алберти, Элие Хобейка, Вай Минь Квок и Оксана Яращук координировали работу с СТРК. Выражаем отдельную благодарность Группе графического дизайна, особенно Зиаду ак-Кадри и Армину Кадику, за дизайн обложки публикации.

В ноябре 2013 года Программы добровольцев Организации Объединенных Наций объявила, что ДЭСВООН стал одним из десяти победителей конкурса премии онлайн-добровольческой службы 2013 года в знак признания усилий, предпринятых информационной командой по Обзору ООН по уровню развития электронного правительства 2014 года, возглавляемой Сектором по электронному управлению Отдела государственно-административной деятельности и управления развитием.

Перевод отчета на русский язык осуществлен при поддержке Министерств по инвестициям и развитию и иностранных дел Республики Казахстан, а также господина А. Тихомирова.



# Акронимы

BYOD – принеси свое собственное устройство (Bring Your Own Device)

DAE – Повестка дня в области цифровых технологий для Европы (Digital Agenda for Europe)

FOI – свобода информации (Freedom of Information)

G2C – правительство-гражданин (Government-to-Citizen)

G2G – правительство-правительство (Government-to-Government)

RSS – очень простой сбор сводной информации (Really Simple Syndication)

WAP – Протокол о применении беспроводной связи (Wireless application protocol)

WOG – межведомственный подход (Whole-of-Government)

W3C – Консорциум «Всемирная паутина» (World Wide Web Consortium)

ВВП – валовой внутренний продукт

ВНД – валовой национальный доход

ГСД – главным сотрудником по вопросам данных

ГСИ – главный сотрудник по вопросам информации

ГЧП – государственно-частное партнерство

ДЭСВООН – Департамент Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам

ЕС – Европейский союз

ЗЗД – Закон о защите данных

ИКТ – информационно-коммуникационные технологии

ИОУ – индекс онлайн-услуг

ИПП – интерфейсы программирования приложений

ИРЭП – индекс развития электронного правительства

ИТ – информационные технологии

ИТИ – индекс телекоммуникационной инфраструктуры

ИЧК – индекс человеческого капитала

ИЧР – индекс человеческого развития

ИЭУ – индекс электронного участия

МОРАГ – малые островные развивающиеся государства

МСЭ – Международный союз электросвязи

НЕПАД – Новое партнерство в интересах развития Африки

НПО – неправительственная организация

НРС – наименее развитые страны

ОПД – открытые правительственные данные

ОЭСР – Организация экономического сотрудничества и развития

ПРООН – Программа развития Организации Объединенных Наций

РСНВМ – развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю

СМС – служба коротких сообщений

СРБ – снижение риска бедствий

ЦРТ – цели развития тысячелетия

ЮНЕСКО – Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры

ЮНИСЕФ – Детский фонд Организации Объединенных Наций



# Содержание

Предисловие	III
Выражение признательности	v
Акронимы	IX
Резюме	1
Глава 1: Мировые рейтинги в области электронного правительства	13
1.1. Введение	13
1.2. Основные достижения	14
1.3. Региональное развитие	20
1.4. Группы стран	37
1.5. Заключение	44
Глава 2: Прогресс в оказании онлайн-услуг	45
2.1. Введение	45
2.2. Глобальный анализ	46
2.3. Группа ведущих стран по уровню дохода	53
2.4. Заключение	58
Глава 3: Электронное участие	61
3.1. Введение	61
3.2. Оценивая электронное участие: что входит в Обзор 2014 года?	63
3.3. Глобальный и региональные рейтинги	64
3.4. Тенденции по уровням и секторам электронного участия	66
3.5. Потенциал электронного участия для устойчивого развития: возможности и вызовы	72
3.6. Заключение	73



# Содержание

Глава 4: Межведомственное взаимодействие и совместное управление	75
4.1. Введение	75
4.2. Решающая роль межведомственного взаимодействия в продвижении целостных и комплексных подходов к устойчивому развитию	76
4.3. Возможности и проблемы разработки и реализации межведомственного подхода к предоставлению услуг	77
4.4. Преобразование правительства через межведомственный подход: способствующие факторы	79
4.5. Заключение	92
Глава 5: Мобильные и другие каналы для инклюзивного многоканального оказания услуг	95
5.1. Введение	95
5.2. Мировые тенденции развития каналов предоставления услуг	96
5.3. Построение инклюзивной многоканальной стратегии электронного правительства	109
5.4. Проблемы и возможности вновь появляющихся каналов	116
5.5. Заключение	120
Глава 6: Ликвидация цифрового неравенства	123
6.1. Введение	123
6.2. Характеристики цифрового неравенства	124
6.3. Различия в доступе к технологиям: тенденции цифрового неравенства	125
6.4. Национальный доход в качестве определяющего фактора социально-экономического цифрового неравенства	128
6.5. Навыки ИКТ, языковой и контентный барьеры	131
6.6. Отсутствие электронных услуг для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, усиливает цифровое неравенство	134
6.7. Заключение	139

Глава 7: Электронное правительство для периода после 2015 года: перспективы использования	141
--	-----

7.1.	Введение	141
7.2.	Использование электронного правительства: текущее положение дел	141
7.3.	На пути к увеличению использования услуг в многоканальном мире	147
7.4.	Польза электронного правительства: отдельные примеры и случаи	150
7.5.	Заключение	160
Глава 8: Открытые правительственные данные		163
8.1.	Введение	163
8.2.	Мировые и региональные тенденции	164
8.3.	Возможности и трудности	171
8.4.	Заключение	176

## Рисунки

1.1. Три составляющих индекса развития электронного правительства	14
1.2. Процентное отношение стран, сгруппированных по ИРЭП	16
1.3. Распределение стран по ИРЭП, 2014 год	18
1.4. Распределение ИРЭП и его трех составляющих, 2014 год	18
1.5. Отношение между ИРЭП и национальным доходом (ВНД на душу населения)	19
1.6. Отношение между ИРЭП и национальным доходом (ВНД на душу населения стран с доходом ниже среднего уровня)	20
1.7. Региональные средние значения развития электронного правительства 2014 года	20
2.1. Процентное отношение государств-членов Организации Объединенных Наций без онлайн-присутствия, 2003-2014 годы	48
2.2. Распределение значений индекса онлайн-услуг	48
2.3. Хорватия и Уругвай в сравнении	49
2.4. Транзакционные онлайн-услуги	52
2.5. Виды онлайн-услуг по секторам	52
2.6 a-d. Распределение значений индекса онлайн-услуг среди стран, сгруппированных по уровню дохода	55
3.1. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия по регионам	65
3.2. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия по уровню доходов	65
3.3. Архивированная информация, по секторам	67
3.4. Страны, предоставляющие экологическую информацию, по регионам	67
3.5. Страны, предоставляющие экологическую информацию, по уровню дохода	68
3.6. Инструменты, используемые правительствами для электронной консультации	69
3.7. Электронные консультации за последние 12 месяцев по секторам	70
3.8. Электронное принятия решений за последние 12 месяцев по секторам	71
3.9. Страны с онлайн-политикой электронного участия	71
4.1. Страны с рейтингом выше, чем 66,6% по межведомственному взаимодействию, по регионам	83
4.2. Страны с рейтингом выше, чем 66,6% по межведомственному взаимодействию, по уровню дохода	83
4.3. Число стран с онлайн-информацией о ГСИ или равном лице	84
4.4. Порталы, соединяющиеся с местными/региональными государственными сайтами	89
4.5. Онлайн-порталы с функцией безопасности	91
4.6. Количество государственных учреждений, использующих одинаковую функцию управления идентификацией на национальном уровне	92
5.1. Процентное соотношение стран, предоставляющих информацию через электронную почту или новостные ленты	98
5.2. Незначительный рост использования СМС-канала с 2008 по 2014 год	99
5.3. Процентное отношение стран, предлагающих мобильные государственные услуги, в 2012 и 2014 годах	101
5.4. Национальные порталы: мобильные приложения против мобильных порталов/веб-сайтов в 2012 и 2014 годах	102
5.5. Использование социальных сетей в мире (2011 – 2017 гг.)	104
5.6. Количество стран, использующих социальные медиа для электронного консультирования	106
5.7. Количество стран, использующих социальные медиа для электронного правительства	106
5.8. Количество стран, использующих информационные киоски	106
5.9. Количество стран, предоставляющих электронные услуги посредством ГЧП	108
5.10. Количество стран, чьи правительственные учреждения отображают на своих Интернет-порталах полные адреса (2014 г.)	109

5.11. Принципы и структура многоканального подхода в реализации электронного правительства	112
5.12. Использование каналов на каждой стадии развития модели электронного правительства ООН	113
5.13. Взаимосвязь между оптимизацией каналов, онлайн-услугами и доходами (ВНД на душу населения; представлен площадью кругов ) в ряде стран	113
5.14. Интегрирование каналов – веб-порталы, продвигающие использование информационных киосков и телефона	114
5.15. Количество пользователей смартфонов и обычных функциональных телефонов в мире в 2013 году	118
5.16. Страны, оказывающие услуги через СМС и мобильные приложения и сайты	119
6.1. Изменение доли граждан, использующих Интернет, отдельные страны	125
6.2. Неравенство в использовании Интернета в развитых и развивающихся странах, 2013 г.	126
6.3. Процент домохозяйств с доступом к Интернету в 2013 г., по регионам	127
6.4. Пользователи активной мобильной широкополосной связи в 2013 году, по регионам	127
6.5. Услуги для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, по уровню доходов	129
6.6. Отсутствие контента на родном языке как препятствие для понимания, отдельные страны	132
6.7. Онлайн-услуги, предлагаемые на более чем одном языке, по регионам	133
6.8. Атрибуты доступности на национальных веб-сайтах, по регионам	133
6.9. В странах с высоким уровнем развития человеческого потенциала все большая доля от общего количества услуг направлена на лиц, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении	134
6.10. Онлайн-услуги для лиц, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, в отдельных странах Восточной Европы и Южной Азии	136
6.11. Онлайн-услуги для иммигрантов, по регионам	136
6.12. Неравенство между мужчинами и женщинами в использовании Интернета	137
6.13. Страны, предоставляющие онлайн-услуги для женщин и молодежи, по регионам	138
6.14. Обновления, доступные через электронную почту и RSS, по регионам	139
7.1. Граждане стран ОЭСР, использующие Интернет для общения с властями (2012 год)	142
7.2. Цели и текущие показатели исполнения в 2012 году Повестки дня в области цифровых технологий	143
7.3. Параметры, облегчающие использование, в сравнении с другими параметрами электронного правительства в 193 государствах-членах ООН	144
7.4. Доля мобильных технологий в ИТ-бюджета, по секторам	151
7.5. Безработица среди молодежи в Бангладеш, Гане, Индонезии и Испании: проблемы в поиске работы	157
7.6. Раздел о трудоустройстве на веб-сайте правительства Саудовской Аравии	157
7.7. Пользователи, осуществляющие поиск работы онлайн, по статусу занятости	158
8.1.a Регионы стран с рейтингом по публикации данных выше 66,6%	165
8.1.b Страны с рейтингом по публикации данных выше 66,6%, по уровню доходов	165
8.2. Количество стран, предлагающих данные, по секторам	166
8.3. Страны с порталами ОПД, по регионам	167
8.4. Наличие видов данных в различных форматах	167
A.1. Три составляющих индекса развития электронного правительства (ИРЭП)	187
A.2. Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ) и его составляющие	188
A.3. Индекс человеческого капитала (ИЧК) и его составляющие	190
A.4. Четыре стадии развития электронных услуг	195

Таблицы	
ES.1. Мировые и региональные лидеры по электронному правительству	5
ES.2. Мировые и региональные лидеры в области электронного участия	7
1.1. Мировые лидеры в области электронного правительства (с очень высоким ИРЭП) в 2014 году	15
1.2. Страны, сгруппированные по ИРЭП, в алфавитном порядке	17
1.3. Двадцать ведущих стран в Африке	22
1.4. Двадцать ведущих стран в Северной и Южной Америке	24
1.5. Двадцать ведущих стран в Азии	28
1.6. Развитие электронного правительства в странах-членах Совета сотрудничеству стран Залива (ССЗ)	30
1.7. Двадцать ведущих стран в Европе	31
1.8. Развитие электронного правительства в государствах-членах Европейского союза (ЕС)	34
1.9. Страны Океании, упорядоченные по рейтингу ИРЭП	36
1.10. Десять ведущих малых островных развивающихся государств	38
1.11. Десять ведущих развивающихся стран, не имеющих выхода к морю	41
1.12. Рейтинг наименее развитых стран	42
2.1. Двадцать ведущих стран в сфере оказания онлайн-услуг	47
2.2. Доля этапов предоставления онлайн-услуг в отдельных странах	50
2.3. Наличие отдельных основных функций	51
2.4. Наличие отдельных интерактивных функций	51
2.5. Ведущие страны в оказании онлайн-услуг по уровню дохода	54
2.6. Высокая степень развития онлайн-услуг по сравнению с уровнем дохода	56
2.7. Низкая степень развития онлайн-услуг по сравнению с уровнем дохода	56
3.1. Краткое описание основных оцениваемых функций электронного участия	64
3.2. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия	65
3.3. Страны, имеющие более 66,6% во всех трех этапах электронного участия	66
3.4. Консультация с гражданами по улучшению услуг электронного правительства	70
4.1. Страны с рейтингом выше, чем 66,6% по межведомственному взаимодействию	82
4.2. Страны, публикующие информацию о ГСИ или равном лице по регионам в 2014 году	84
4.3. Страны с онлайн-порталами, имеющими ссылки на министерства	87
4.4. Использование функции электронного управления идентификационными данными	91
4.5. Страны, предоставляющие объявления о закупках, оценки и результаты	92

5.1. Список каналов (неполный)	97
5.2. Список социальных сетей (по популярности)	105
5.3. Принципы многоканального подхода	111
6.1 Национальный доход и оказание услуг группам населения, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, в Юго-Восточной Азии	129
6.2. Загружаемые формуляры для групп населения, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении	130
6.3. Несовместимость Интернет-контента и языка	131
6.4. Обзор онлайн-услуг для групп населения, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении	135
6.5. Онлайн архивная информация и данные для людей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении	138
7.1. Количество стран с определенными параметрами простоты использования	146
8.1. Сводка проанализированных характеристик по публикации данных	164
8.2. Страны с рейтингом по публикации данных выше 66,6%	165
8.3. Примеры соревнований по открытым правительственным данным	174
A.1 Индекс телекоммуникационной инфраструктуры и изменения его составляющих (2003-2014 годы)	188
A.2. Индекс человеческого капитала и его составляющие (2003-2014 годы)	190

#### Таблицы данных

1 Индекс развития электронного правительства	199
2 Индекс развития электронного правительства по регионам - АФРИКА	205
3 Индекс развития электронного правительства по регионам - АМЕРИКА	207
4 Индекс развития электронного правительства по регионам - АЗИЯ	208
5 Индекс развития электронного правительства по регионам - ЕВРОПА	210
6 Индекс развития электронного правительства по регионам - ОКЕАНИЯ	212
7 Индекс развития электронного правительства малых островных развивающихся государств	213
8 Индекс развития электронного правительства развивающихся стран, не имеющих выхода к морю	214
9 Индекс развития электронного правительства наименее развитых стран	215
10 Индекс онлайн-услуг и и его составляющие	217
11 Индекс телекоммуникационной инфраструктуры и его составляющие	223
12 Индекс человеческого капитала и его составляющие	229
13 Индекс электронного участия и его показатель на различных на этапах	237
14 Региональные и экономические группы	243



# Резюме

## Взаимосвязь электронного правительства и устойчивого развития

Цели развития тысячелетия (ЦРТ), поставленные мировыми лидерами более десяти лет назад, оказали огромное влияние на жизнь миллиардов людей. В частности, в каждом регионе снизился уровень крайней нищеты и был достигнут существенный прогресс в доступе к безопасной питьевой воде, достойному жилью и спасительному лечению людей, зараженных ВИЧ-инфекцией, в то же время между 2000 и 2011 годами мир достиг равенства в начальном образовании между девочками и мальчиками, и число детей, посещающих школу, возросло более чем до 40 миллионов. Тем не менее прогресс был неравномерным: более одного миллиарда человек все еще живут в условиях крайней нищеты, и существуют постоянные вызовы, в частности, в области искоренения голода, улучшения здравоохранения, содействия гендерному равенству, расширения доступа к чистой воде и санитарии. Поскольку Организация Объединенных Наций продолжит содействовать процветанию, справедливости и миру и после 2015 года, началось глобальное обсуждение по определению конкретных рамок устойчивого развития, которые воплощают эти смелые, амбициозные и общечеловеческие ценности.

Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций в своей резолюции, озаглавленной «Будущее, которого мы хотим», подтвердила насущную потребность достижения устойчивого развития путем стимулирования поступательного, всеохватного и справедливого экономического роста, создания более широких возможностей для всех, уменьшения неравенства, повышения базовых стандартов жизни, поощрения справедливого социального развития, интеграции и пропаганды комплексных и устойчивых методов управления природными ресурсами и экосистемами. В данной резолюции подчеркивается, что органы исполнительной и законодательной власти всех уровней играют важную роль в продвижении идеи устойчивого развития. В целом, «цель устойчивого развития заключается в обеспечении построения экономически, социально и экологически устойчивого будущего для нашей планеты и для нынешнего и будущих поколений. Устойчивое развитие требует применения комплексного, беспристрастного и дальновидного подхода к процессам принятия решений на всех уровнях. В его основе лежит интеграция и сбалансированное сочетание социальных, экономических и экологических целей и задач, имеющих отношение к процессам принятия решений как в государственном, так и в частном секторах. Оно делает особый акцент на принцип справедливости в отношениях внутри поколений и между поколениями». (E/2013/69, п. 6).

По мере того, как мы приближаемся к 2015 году, обозначенного как крайний срок для достижения текущих целей развития тысячелетия, и начинаем подготавливать почву для последующих шагов глобального устойчивого развития, становится очевидно, что все правительства сталкиваются с рядом сложных, многогранных и взаимозависимых проблем. Глобальные вызовы, включая нищету, неравенство, изменение климата, мир и безопасность, таковы, что ни один деятель, ни одно правительство, ни одно министерство не может эффективно бороться с ними самостоятельно.



Эффективное сотрудничество между учреждениями на всех уровнях, правительства, как и в случае неправительственных субъектов, является крайне важным для обеспечения надлежащего управления и достижения хороших результатов развития. Совместное управление, опирающееся на хорошо функционирующий государственно-административный механизм, имеет решающее значение для улучшения жизни людей. Государственный сектор должен справедливо и эффективно предоставлять основные услуги, которые отвечают потребностям граждан, обеспечивать возможности для экономического роста, а также способствовать вовлечению граждан и их участию в общественной выработке политических решений и предоставлению услуг с тем, чтобы содействовать расширению прав и благосостоянию всех людей.

Электронное правительство и инновации могут обеспечить значительные возможности для трансформации государственного управления в инструмент устойчивого развития. Электронное правительство - это «использование ИКТ и их применение правительством для предоставления информации и государственных услуг народу» (Глобальный доклад о готовности электронного правительства, 2004 год). В более широком смысле, электронное правительство может пониматься как использование и применение информационных технологий в государственном управлении для рационализации и интеграции рабочих потоков и процессов, эффективного управления данными и информацией, повышения уровня предоставления государственных услуг, а также развития каналов связи для участия и расширения прав и возможностей людей. Возможности, предлагаемые благодаря цифровому развитию последних лет, будь то онлайн-услуги, большие данные, социальные медиа, мобильные приложения или облачные вычисления, заставляют по-новому взглянуть на электронное правительство. При том, что электронное правительство по-прежнему включает в себя электронные взаимодействия трех типов, а именно: правительство-правительство (G2G), правительство-бизнес (G2B), и правительство-потребитель (G2C), принимает свои очертания более целостный и многосторонний подход.

Благодаря инновациям и электронному правительству, государственно-административные органы во всем мире могут стать более эффективными, предоставлять более качественные услуги и отвечать требованиям прозрачности и подотчетности. Электронное правительство может помочь правительствам «позеленеть» и содействовать эффективному управлению природными ресурсами, а также стимулировать экономический рост и способствовать социальной интеграции, в частности, находящихся в неблагоприятном положении и уязвимых групп населения. ИКТ также доказали свою эффективность как платформы для продвижения обмена знаниями, развития навыков, передачи инновационных решений в области электронного правительства и создания потенциала для устойчивого развития между странами. Электронное правительство может принести значительные выгоды в виде новых рабочих мест, улучшения здравоохранения и образования.

## **Концептуальные рамки Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства**

С момента своего создания в 2003 году концептуальные рамки Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства сформировали целостный взгляд на развитие электронного правительства, базируясь на трех основных составляющих: i) доступности интернет-услуг, ii) телекоммуникационной инфраструктуре и iii) человеческом капитале. Методологические рамки оставались неизменными во все периоды исследований, в то время как тщательно обновлялись их компоненты, чтобы отразить развивающиеся успешные стратегии электронного правительства, новаторские практики и инновационные подходы к решению общих проблем в области устойчивого развития.

Концептуальные рамки Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства основаны на следующих основополагающих принципах.

- Во-первых, электронное правительство в этом Обзоре считается средством для достижения конечной цели, целью же является развитие для всех. Оно считается мощным инструментом, находящимся в распоряжении правительств, которое при эффективном применении может сделать существенный вклад в искоренение крайней нищеты, защиту окружающей среды и продвижение социальной интеграции и экономических возможностей для всех. Этот инструмент предназначен для поддержки усилий по развитию государств-членов Организации Объединенных Наций.
- Во-вторых, Обзор и его результаты должны занять определенное место в контексте общей картины и уровня развития каждой из заинтересованных стран. Жизненно важно, чтобы оценка онлайн-присутствия правительств, отраженная в Обзоре, не искажала картину достигнутого прогресса и проблем, с которыми столкнулись государства-члены. В то же время, не менее важно сделать ударение на потенциале электронного правительства. Поэтому основные показатели в данном Обзоре касаются степени готовности электронного правительства, которые должным образом учитывают не только инициативы конкретной страны в области развития электронного правительства, о чем свидетельствует их присутствие в Интернете, но также наличие инфраструктуры и человеческих ресурсов.
- В-третьих, Обзор сфокусирован на предоставлении социально-экономических и экологических услуг населению путем применения электронного правительства в качестве программного инструмента, а также на участии и социальной интеграции.
- Наконец, Обзор оценивает готовность электронного правительства во всем мире с расчетом на то, что конечной целью является "вовлечение всех" в развитие.

## **Описание Обзора ООН по уровню развития электронного правительства 2014 года**

Обзор ООН по уровню развития электронного правительства подготавливается каждые два года Департаментом по экономическим и социальным вопросам. Это единственный доклад в мире, который оценивает состояние развития электронного правительства в 193 государствах-членах Организации Объединенных Наций. Он служит инструментом для лиц, принимающих решения, для определения своих сильных сторон, проблем в указанной области и выбора политики и стратегии в области электронного правительства. В публикации также особо выделяются возникающие тенденции в данной области, вопросы и инновационные методы, равно как и проблемы и возможности развития электронного правительства. Каждая глава содержит анализ данных Обзора, а также выделяет стратегии, проблемы и возможности с тем, чтобы обеспечить альтернативные варианты политики. Обзор предназначен для правительственных должностных лиц, ученых, межправительственных учреждений, организаций гражданского общества, частного сектора и граждан в целом.

Тема издания «Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014 год» – электронное правительство в интересах будущего, которого мы хотим – особенно актуальна для решения многогранных и сложных проблем, с которыми наши общества сталкиваются сегодня. Публикация рассматривает критические аспекты электронного правительства для устойчивого развития, изложенные в восьми главах.

Глава 1 дает общее представление и широкий анализ данных Обзора 2014 года, показывающий основные достижения, процессы регионального развития и дающий информацию об особых группах стран, в том числе малых островных развивающихся государств, развивающихся государств, не имеющих выхода к морю, и наименее развитых стран.

Глава 2, посвященная прогрессу в оказании онлайн-услуг, демонстрирует, как измеряются эти услуги и объясняет, что есть нового в Обзоре 2014. Глава 3, которая сфокусирована на электронном участии, рассматривает глобальные и региональные рейтинги электронного участия, а также тенденции на уровне секторов и уровней. В ней также освещены возможности и проблемы в этой сфере. Глава 4 посвящена решающей роли межведомственного подхода в продвижении целостного и интегрированного подхода к развитию системы электронного правительства. Она исследует методы поощрения совместного руководства, общую организационную культуру, институциональные основы для эффективной координации и подотчетности, инновационные процессы для оказания услуг и вовлечения граждан и управления ИТ стратегиями для расширения сотрудничества. Глава 5, в котором делается акцент на мобильных и других каналах для инклюзивного многоканального предоставления услуг, исследует глобальные и региональные тенденции, связанные с различными каналами предоставления государственных услуг, включая веб-портал, электронную почту, службу СМС, мобильный портал и мобильные приложения, социальные медиа, информационные киоски, государственно-частные партнерства, стойки и телефонные услуги. В главе также исследуются принципы многоканального подхода. Глава 6 рассматривает тенденции в преодолении цифрового неравенства и предлагает общую картину цифрового соединения с особым акцентом на электронные услуги для находящихся в неблагоприятном положении и уязвимых групп населения на национальном уровне. В главе ведется поиск более глубокого понимания проблем, с которыми сталкиваются государства-члены в решении этой важной задачи. Глава 7 описывает текущую ситуацию использования электронного правительства и подчеркивает усилия 193 государств-членов Организации Объединенных Наций. В главе предлагается взглянуть на высокое потребление услуг в многоканальном мире, а также использовать преимущества электронного правительства для устойчивого развития через увеличение количества обращений пользователей. Глава 8 показывает глобальные и региональные тенденции в программе Открытые правительственные данные (ОПД) и рассматривает выводы Обзора 2014 года в этой области.

## Глобальные тенденции в области электронного правительства

Как видно из Обзора 2014 года, благодаря целому ряду факторов существуют большие различия между регионами и странами в состоянии развития их электронного правительства. Одним из очевидных наблюдений стало то, что уровень доходов в стране является общим индикатором экономического потенциала и прогресса, который влияет на развитие электронного правительства. Доступ к инфраструктуре ИКТ и предоставление образования, в том числе повышение грамотности в области ИКТ, связаны с уровнем доходов нации. Отсутствие этих факторов затрудняет реализацию инициатив в сфере электронного правительства. Тем не менее очевидно, что национальный доход сам по себе не является основанием или гарантом развития электронного правительства. Есть много стран, которые достигли значительных успехов в развитии электронного правительства, несмотря на относительно низкий уровень национального дохода, равно как и есть много стран, которые отстают, несмотря на относительно высокий уровень дохода, и этот высокий уровень дает хорошие возможности для дальнейшего совершенствования.

Республика Корея с ее постоянным лидерством и сосредоточенностью на инновациях в области электронного правительства сохранила за собой верхнюю строчку в рейтинге 2014 года. Австралия (2-е место) и Сингапур (3-е место) значительно поднялись в мировом рейтинге по сравнению с 2012 годом. Как и в предыдущие годы, Обзор 2014 года показывает, что Европа продолжает лидировать с наибольшим региональным индексом развития электронного правительства (ИРЭП), следуя за Северной и Южной Америкой, возглавляемой Соединенными Штатами Америки (7-е место в мире), в Азии лидирует Республика Корея, в Океании – Австралия, и в Африке – Тунисом (75-е место в мировом рейтинге).

Тем не менее Обзор 2014 года показывает, что каждый географический регион обладает высоким уровнем внутреннего разнообразия. Ведущими странами в Европе являются Франция (4-е место), Нидерланды (5-е место), Великобритания (8-е место) и Финляндия (10-е место). Нет никаких сомнений в том, что в основе этого положения лежит уровень экономического, социального и политического развития соответствующих стран, и одним из основных факторов, способствующих высокому уровню развития электронного правительства, являются прошлые и текущие инвестиции в телекоммуникации, человеческий капитал и предоставление онлайн-услуг.

Таблица ES.1. Мировые и региональные лидеры в сфере электронного правительства

<i>Мировые лидеры электронного правительства</i>	<i>Региональные лидеры электронного правительства</i>	
Республика Корея	АФРИКА	Тунис
Австралия		Маврикий
Сингапур	АМЕРИКИ	Соединенные штаты Америки
Франция		Канада
Нидерланды	АЗИЯ	Республика Корея
Япония		Сингапур
Соединенные штаты Америки	ЕВРОПА	Франция
Великобритания		Нидерланды
Новая Зеландия	ОКЕАНИЯ	Австрия
Финляндия		Новая Зеландия

В Обзоре 2014 года также рассматриваются конкретные проблемы и прогресс в развитии электронного правительства в следующих трех группах стран: наименее развитые страны (НРС), малые островные развивающиеся страны (МОРАГ) и развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю (РСНВМ). Несмотря на серьезные экономические, социальные и экологические проблемы, с которыми сталкиваются многие страны из этих регионов и групп, каждая из них показывает яркие примеры того, как преодолеть свои региональные и финансовые ограничения для достижения значительного уровня развития электронного правительства.

Что касается оказания онлайн-услуг, в Обзоре 2014 года отмечаются повышенное внимание к особенностям электронного участия и доказательство инициатив в области открытых правительственных данных на национальных веб-сайтах при растущих ожиданиях в отношении прозрачности и участия в государственных делах. Поскольку существует необходимость в содействии охране окружающей среды, в группу основных оцениваемых онлайн-услуг, наряду с функциями в области образования, здравоохранения, финансов, труда и социальной защиты, была также включена электронная охрана окружающей среды.

## Прогресс в оказании онлайн-услуг

В 2014 году впервые у всех 193 государств-членов Организации Объединенных Наций появились национальные сайты, но большинство остаются на низких или средних уровнях развития электронного правительства, которые называются информационным и интерактивным этапами в четырехступенчатой модели развития онлайн-услуг Организации Объединенных Наций. Даже в случае стран с высокоразвитой инфраструктурой ИКТ и человеческими ресурсами бывает трудно перейти к более высоким ступеням с транзакционными и трансформационными услугами, поскольку эти этапы, как правило, требуют надежной защиты данных и онлайн-платежных систем, а также безопасного обмена данными между различными правительственными учреждениями.

В очередной раз становится ясно, что не только национальный доход, но и другие факторы важны в равной степени, в том числе высокий уровень политической поддержки и руководства, укрепление институционального потенциала, публичная подотчетность и вовлечение граждан, а также надлежащие программы в области электронного правительства, инфраструктура ИКТ и образование.

С точки зрения удобства пользования, значительное большинство стран обеспечивают потребителей услуг основными инструментами поиска нужного контента, и многие осуществляют данные функции в настоящее время более чем на одном языке. Тем не менее лишь около половины государств-членов Организации Объединенных Наций предоставляют средства расширенного поиска, только 40% государств-членов внедрили элементы, основанные на мнении пользователей, такие как облака тегов и список «горячих тем», в менее одной трети стран наблюдается наличие безопасного соединения. Также представляется очевидным, что, несмотря на значительный глобальный рост уровня использования мобильных устройств, в том числе в странах с низким уровнем дохода, потенциал службы коротких сообщений (СМС) используется далеко не в полной мере. Наиболее часто встречаются такие транзакционные услуги, как создание личных электронных счетов, подача сведений об уплате подоходного налога и регистрация коммерческой деятельности, но в общем существует большое разнообразие видов услуг.

Таким образом, в целом данные Обзора 2014 года показывают существенную вариативность в спектре оказания онлайн-услуг. Несмотря на прогресс в некоторых областях, разница между самым высоким и самым низким баллом в оценке онлайн-услуг, а также между различными этапами развития электронных услуг довольно значительна. Большое количество стран попадают в нижнюю треть индекса онлайн-услуг (ИОУ), и, как представляется, разрыв между «имеющими» и «неимеющими» доступ к электронному правительству увеличивается по мере развития технологии. Улучшение доступа к телекоммуникационной инфраструктуре способствовало развитию электронного правительства в некоторых случаях, однако в целом наиболее развитые страны по-прежнему опережают менее развитые в оказании онлайн-услуг.

## **Расширение прав и возможностей людей посредством повышения уровня электронного участия**

Существуют отчетливые перспективы для дальнейшего улучшения электронного участия, включая технологические тенденции, например, в области социальных медиа и мобильных устройств/ технологий, которые по своей сути интерактивны, а также в области краудсорсинга. Вместе с тем существуют серьезные проблемы, в частности цифровое неравенство, низкий пользовательский спрос и отсутствие стимулов для участия. Эти возможности и вызовы требуют эффективных стратегий по созданию благоприятных условий для электронного участия, включая соответствующие правовые и институциональные рамки, развитие потенциала в целях повышения уровня грамотности граждан в области цифровых медиа и бесшовную интеграцию онлайн-овых и офлайн-овых элементов в интересах участия общественности.

Успешные стратегии должны учитывать формальные и неформальные подходы к вовлечению граждан. Чтобы повысить вероятность успеха стратегии электронного участия, правительства могут использовать те платформы и каналы, которые уже используются гражданами, а не создавать новые. Продвижение четкого представления и понимания электронного участия посредством интеграции онлайн-овых и офлайн-овых инструментов коммуникации и каналов поможет охватить те группы, которые являются труднодоступными. Правительствам следует поощрять участие по конкретным вопросам и обеспечить последовательную обратную связь на консультациях с гражданами.

Мотивация участия зависит в большей степени от чувства принадлежности к политическому сообществу с общими традициями и ценностями, чем просто от гражданского долга, как это происходит, если связывать это напрямую с актуальными вопросами устойчивого развития.

Нидерланды (1) и Республика Корея (1) возглавляют мировой рейтинг электронного участия, за ними следует Уругвай (3). Марокко и Кения опережают по соответствующим показателям другие африканские государства, Уругвай и Чили возглавляют рейтинги среди стран Северной и Южной Америки. Верхние строчки рейтинга электронного участия в Азии занимают Республика Корея и Япония. Наконец, Австралия и Новая Зеландия сохраняют лидирующие позиции в Океании.

Таблица ES.2. Мировые и региональные лидеры области электронного участия

<i>Мировые лидеры области электронного участия</i>	<i>Региональные лидеры области электронного участия</i>	
Нидерланды	АФРИКА	Марокко
Республика Корея		Кения
Уругвай	АМЕРИКИ	Уругвай
Франция		Чили
Япония	АЗИЯ	Республика Корея
Великобритания		Япония
Австралия	ЕВРОПА	Нидерланды
Чили		Франция
Соединенные штаты Америки	ОКЕАНИЯ	Австралия
Сингапур		Новая Зеландия

## Острая необходимость в межведомственном подходе и совместном управлении

Хотя проблемы устойчивого развития существенно изменились за последние десятилетия и становятся все более взаимозависимыми, правительственные институты и их функции все еще в значительной степени строятся по образцу моделей государственного управления начала XX века, в которых министерства и их руководители работают в «бункере» и вопросы решаются с отраслевой, а не совместной точки зрения. И в то время, когда граждане и бизнес требуют более открытого, прозрачного, подотчетного и эффективного управления, новые технологии, особенно в области ИКТ, делают возможным эффективное управление знаниями, обмен и сотрудничество между всеми секторами и на всех уровнях правительства, будь то трансграничный, национальный или местный уровень.

Обзор 2014 года даже больше, чем в предыдущие годы, фокусируется на вопросах межведомственного подхода и совместного государственного управления на национальном уровне, как на ключевых для целого ряда задач, которые требуют комплексных решений. В связи с этим необходим ряд благоприятных факторов для продвижения межведомственного подхода. Во-первых, существует острая потребность в новых формах совместного руководства и общей организационной культуры, в том числе изменение ценностей, мышления, отношения и поведения в государственном секторе посредством видимых руководящих принципов и лидерства. Во-вторых, для эффективной координации, сотрудничества и подотчетности необходимо внедрять новые формы институциональных рамок в правительстве, между правительствами и с соответствующими негосударственными структурами, которые могут внести вклад в создание общественных ценностей.



В-третьих, инновационные координационные процессы и механизмы для оказания услуг и для вовлечения граждан и расширения их прав и возможностей крайне важны, так как это делает такие услуги инклюзивными и доступными для всех групп общества, включая находящиеся в неблагоприятном положении и уязвимые группы населения. В-четвертых, в этом же контексте для вовлечения граждан в предоставление услуг и процессы принятия решений нужны совместные механизмы, ориентированные на граждан и на пользователей и, в соответствующих случаях, управляемые пользователем путем совместного творчества и краудсорсинга посредством децентрализованных систем управления.

Наконец, весьма важно использовать возможности новых технологий с помощью соответствующих стратегий управления ИКТ для расширения сотрудничества, что часто лежит в основе других благоприятных факторов. Глобальное распространение Интернета и применение ИКТ в правительстве, а также увеличение инвестиций в телекоммуникационную инфраструктуру в сочетании с наращиванием потенциала человеческого капитала могут создать возможности для превращения государственного управления в инструмент совместного управления, который напрямую поддерживает достижения в области устойчивого развития.

### **Налаживание контактов с гражданами через мобильные, социальные медиа и инклюзивные стратегии многоканального обслуживания**

Растет уровень ожиданий более легкого доступа к дополнительной государственной информации и государственным услугам из любой точки мира, в любое время через несколько каналов или контактных пунктов для граждан. Обзор 2014 года показывает, что цифровые каналы со всем их разнообразием и распространением все чаще внедряются почти во всех странах, в то время как стойка (услуги «лицом к лицу») и телефон (голос), продолжают оставаться основными каналами.

В 2014 году все 193 государства-члена Организации Объединенных Наций имеют ту или иную форму онлайн-присутствия в сравнении с 2003 годом, когда 18 стран не были представлены в Интернете, и с 2012 годом, когда не были представлены 3 страны. Хотя доля использования электронной почты в период с 2012 года по 2014 год увеличилась незначительно, достигнув число, немного превышающее две трети стран, в дальнейшем оно, скорее всего, продолжит рост, особенно за счет уведомлений и информационного обеспечения. Подобная ситуация характерна и для СМС, отправляемых через мобильные устройства, хотя по-прежнему более 80% стран еще не используют этот потенциально массовой канал, по которому был достигнут лишь незначительный прогресс с 2012 года. Что же касается использования мобильных телефонов как таковых, на сегодня в мире используется более 1,5 млрд смартфонов, и это число растет экспоненциально.

Между 2012 и 2014 годами число стран, предлагающих мобильные приложения и мобильные порталы, удвоилось, достигнув почти 50 стран, где они часто используются напрямую для поддержки процесса искоренения нищеты, гендерного равенства и социальной интеграции, а также способствуют экономическому развитию, охране окружающей среды и управлению действиями по ликвидации последствий бедствий. Уровень применения социальных медиа правительствами также быстро растет, увеличился более чем в три раза за период с 2010 по 2012 года, и еще удвоился в 2014 году, так что сегодня 118 стран используют их для электронной консультации и 70 – для электронного правительства в целом. И социальные медиа, и мобильные каналы, как правило, не требуют высоких инвестиционных затрат, так как они основываются на процессе консьюмеризации и негосударственных платформах, хотя часто требуют преобразования порядка осуществления деятельности и твердую решимость в государственном управлении для достижения максимальной пользы.

Также возросло число использования государственных информационных киосков с 24 стран в 2012 году до 36 в 2014 году в качестве объектов открытого доступа в общественных местах и местах предоставления бесплатного пользования электронными услугами, особенно в периферийных или отдаленных районах, а также там, где индивидуальное использование ИКТ не получило широкого распространения. Аналогично стойки и телефонные услуги остаются основными каналами в большинстве стран, которые используют эти пути для осуществления по крайней мере некоторых услуг. Они часто рассматриваются как важные дополнения для индивидуального решения задач в сравнении, например, с веб-сайтами, которые обычно лучше в предоставлении информации.

Крайне важно, чтобы правительственные должностные лица использовали различные преимущества разнообразных каналов и находили разумные способы увеличить процент пользования электронными услугами и охватить находящиеся в неблагоприятном положении и уязвимые группы населения в интересах социальной интеграции. Многоканальный подход в предоставлении государственных услуг сродни межведомственной дорожной карте развития системы электронного правительства и должен быть приведен в действие при помощи целенаправленного плана мероприятий и усиленного содействия на всех уровнях. Процесс оказания государственных услуг может быть значительно улучшен путем разумного сочетания разнообразных каналов, оптимизации их характеристик для удовлетворения различных потребностей граждан, а также консолидированное представления и анализа производительности канала.

## Проблема цифрового неравенства

Если изначально цифровое неравенство считалось, прежде всего, вопросом доступа к соответствующей инфраструктуре информационных технологий, то сейчас все в большей степени речь идет о способности и возможности получения доступа и использования ИКТ. Цифровое неравенство возникает из широкого социального и экономического неравенства, и в корне обоих лежат экономические и социальные различия между странами, группами и отдельными лицами, которые влияют на их способность к доступу и использованию ИКТ для повышения благосостояния и процветания. Таким образом, от цифрового неравенства в той или иной форме страдают люди как в развитых, так и в развивающихся странах.

В целом несмотря на определенный прогресс в обеспечении множества электронных услуг и онлайн-информации, усилия по снижению цифрового неравенства любым значимым способом не принесли большого успеха. Хотя полноценный доступ к ИКТ вышел за пределы просто проблемы с подключением, электронное правительство до сих пор еще недостаточно охватило человеческие, экономические и социальные ресурсы, институциональные структуры и сети управления, которые являются ключевыми для результатов в развитии.

В последние годы политики все больше сосредотачиваются на связи между использованием новых технологий, образованием и социальной интеграцией, особенно среди находящихся в неблагоприятном положении и уязвимых групп населения. К 2014 году 64% национальных государственных порталов и сайтов обеспечили интегрированные ссылки на источники архивированной информации (в области политики, бюджета, правовых документов и т.д.), связанные с некоторыми находящимися в неблагоприятном положении и уязвимыми группами населения, а именно: с людьми, живущими в нищете, инвалидами, пожилыми людьми, иммигрантами и молодежью.

Одним из аспектов цифрового неравенства также является неравенство в использовании электронного правительства, которое, как правило, коррелирует с демографическими и социально-экономическими характеристиками, такими как уровень доходов, образование и возраст. Кроме того, так как все больше государственных задач переходит в режим онлайн, растет озабоченность тем, что значительная часть населения будет лишена рабочих мест, здравоохранения, образования и других государственных услуг. Это особенно верно в отношении нескольких наиболее развитых в сфере электронного правительства стран, например некоторых европейских стран с «цифровыми по умолчанию» стратегиями, где многие услуги доступны только на сайте, что в значительной степени обусловлено мерами экономии, которые могут принимать правительства, а также снижением нагрузки, которое может быть достигнуто для всех заинтересованных сторон



Очевидно, что это существенно повышает уровень использования электронного правительства, хотя необходимо принять дополнительные специальные меры для отдельных лиц и целых групп, которые не могут получить доступ к интернету.

## **Поощрение использования электронного правительства - ключ к оказанию воздействия на развитие**

Использование электронного правительства поставило процесс развития в зависимость от эффективности использования. Хотя предоставление услуг электронного правительства на стороне предложения, как правило, увеличивается, улучшения необходимы также и со стороны спроса в этом уравнении, т.е. использование услуг электронного правительства. В странах-членах Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) электронное правительство в среднем используется на 50%, но существуют большие различия между странами, и процент пользования более современными услугами, таких как доступ и отправка форм онлайн, гораздо меньше, в частности в связи с тем, что такие услуги требуют надежных систем безопасности и платежных систем. В развивающихся странах эти цифры еще ниже. Следовательно, усилия стран по развитию электронного правительства должны идти рука об руку с их усилиями по повышению спроса посредством характеристик, упрощающих использование, таких как простота и персонализация, использование мониторинга и отслеживания, обратная связь с пользователями и поощрение использования. Действительно, многие страны практикуют данный подход, хотя это далеко не норма.

Повышение уровня пользования также зависит от согласования, смешивания и интеграции каналов, соответствующих конкретным типам услуг и пользовательских групп. В этом контексте и мобильные, и социальные медиа приобретают все более важное значение как для предоставления услуг, так и для взаимодействия с пользователями в различных направлениях. Это также помогает правительствам выслушивать пользователей и работать с ними, помогать разработке более подходящих, удобных и полезных услуг, которые, в свою очередь, вероятно, увеличат спрос и воздействие. Появляются все новые примеры, когда данная практика применяется в таких областях, как образование, здравоохранение, искоренение нищеты, занятость и окружающая среда, которые непосредственно поддерживают устойчивое развитие посредством увеличения уровня потребления пользователями услуг электронного правительства.

Политика содействия как спросу, так и предложению должны идти рука об руку. Тем не менее стратегические усилия по увеличению спроса не должны иметь цель просто повысить уровень использования электронного правительства, но также должны быть направлены на получение максимальной выгоды от этого использования для всех заинтересованных сторон.

## **Открытые правительственные данные как новый ресурс развития**

Большое значение имеет недавнее признание важности открытых правительственных данных (ОПД) в удовлетворении прав отдельных лиц, предприятий и общественных организаций на доступ и использование правительственной информации, участие в разработке политики, улучшение существующих государственных услуг, а также на совместное создание и даже на создание новых государственных услуг. Открытие правительственных данных ведет к принципиально более эффективному использованию ресурсов и повышению качества предоставления услуг. Тем не менее ОПД имеет ограниченное значение в том случае, если опубликованные данные не используются, что означает необходимость в привлечении заинтересованных сторон и фокусировании на разработке устойчивых экосистем пользователей. Гораздо больше работы также должно быть сделано в сфере измерения и понимания дохода на инвестиции в ОПД. Первые признаки по этому пункту положительны, однако вопросы относительно конкретного успеха применения и процессов работы бизнес моделей остаются на экспериментальной стадии.

Данные всегда были стратегическим активом для любой организации, но их значение выросло экспоненциально в последнее десятилетие в связи с огромным количеством создания данных и достижениями в технологии сбора, обработки и анализа данных. Тем не менее в то время как развитые страны добились огромного прогресса в использовании данных за последние годы, развивающиеся страны достигли гораздо меньших успехов. Следовательно, им следует повышать осведомленность, предоставлять достаточные возможности и помогать государственным служащим в реализации инициатив, связанных с открытыми правительственными данными. Во всех странах правительства должны уделять еще больше внимания началу, росту и поддержке инициатив, связанных с открытыми данными, посредством обновления своих политических, правовых и институциональных рамок, а также улучшения руководства и повышения осведомленности на высших уровнях принятия решений. Объем данных, которые собирают государственные органы, в ближайшие годы, скорее всего, будет расти в геометрической прогрессии. Хотя открытые данные предоставляют много возможностей и потенциала для государственных органов, их реальное воздействие не будет реализовано без тщательно спланированного управления данными как в государственном секторе, так и в соответствующем не государственном.

Обзор 2014 года представил новые вопросы, связанные с ОПД, в том числе существование специализированных порталов, типов технических форматов и местонахождения информации, наличия руководства для пользователей и поддержки и возможности для пользователей предлагать новые наборы данных. Обзор 2014 года показал, что в то время как многие страны используют государственные сайты для обмена данными, только 46 стран имеют специализированные порталы данных. Большинство основных государственных секторов делают ОПД доступными, и большинство из них – в машиночитаемом формате. Помимо предоставления ОПД, существует необходимость в разработке соответствующей политики, правовых и институциональных рамок для того, чтобы основные права на информацию были доступны и хорошо известны. Поскольку инициативы ОПД требуют сотрудничества между различными государственными органами, сильное политическое и высокоуровневое видение и управление имеют большое значение. Кроме того, вопросы, касающиеся качества данных, относящиеся к подлинности, целостности и стандартов повторного использования, также важны, как конфиденциальность и защита от неправильного использования данных. Поэтому правительствам необходимо обеспечить надлежащий баланс между необходимостью в конфиденциальности, с одной стороны, и открытости – с другой.

## Двигаясь в будущее

Обрисовывается повестка дня в области развития на период после 2015 года, которая одновременно едино сфокусирована, но универсальна по форме, поддерживающая искоренение нищеты и устойчивое развитие. Такая повестка дня будет иметь серьезное значение для ожидаемой роли электронного правительства относительно поддержки ее осуществления. Как показано на протяжении всего Обзора 2014 года, совершенно ясно, что электронное правительство может внести вклад в повестку дня в области развития на период после 2015 года путем укрепления национального потенциала, роста производительности правительства, повышения уровня эффективности, результативности и всеохватности государственных услуг, увеличения прозрачности и снижения коррупции в государственном секторе, предоставления помощи правительствам в обеспечении «зеленой экономики», содействия эффективному управлению стихийными бедствиями, поощрения благоприятных условий для экономического роста, а также продвижения социального участия посредством равного доступа к услугам. Межведомственные подходы, которые усиливаются с помощью ИКТ, могут способствовать комплексному и всеобъемлющему предоставлению услуг.

Применение ИКТ в правительстве предоставляет возможности для участия многих заинтересованных сторон путем укрепления механизмов сотрудничества как в государственном секторе, так и с соответствующими субъектами за его пределами, например представителями бизнеса, гражданским обществом, сообществами и отдельными гражданами. Это дает место для более широкого участия в принятии национальных и местных политических решений и оказании услуг с помощью новых каналов и форм общения.

Обзор 2014 года показывает, что прогресс в развитии электронного правительства был достигнут за счет увеличения электронного участия, роста мобильного канала и социальных медиа, расширенного использования и развития открытых государственных данных. Тем не менее, хотя есть многочисленные вдохновляющие исключения, многие проблемы остаются нерешенными, в частности низкий уровень доходов, текущий цифровой разрыв, неадекватность институциональных процессов изменения и отсутствие инновационного руководства электронного правительства. Решение проблем, связанных с электронным правительством, часто зависит от национального потенциала к изменениям и инновациям, который сам по себе во многом определяет успех целей электронного правительства. Аналогично страны, которые имеют более живое информационное общество, способны лучше использовать человеческие таланты и ИКТ услуги для повышения производительности электронного правительства.

Основываясь на передовом опыте со всего мира, Обзор 2014 года подчеркивает, что эффективное развитие электронного правительства зависит от сильной политической воли, совместного руководства и новых рамок управления для поддержки модели оказания электронных услуг, ориентированной на граждан, и управления ею, в том числе национальной политики в области ИКТ и стратегии электронного правительства, а также укрепления институтов и наращивания потенциала государственных служащих. Эффективные подходы и методы, а также сравнительное преимущество межведомственного подхода должны быть приняты во внимание при формировании будущей основы для развития электронного правительства. Приверженность сотрудничеству, открытости, прозрачности, подотчетности и участию в национальном государственном управлении, опирающаяся на надежную инфраструктуру ИКТ, адекватный человеческий капитал и онлайн-оказание услуг, также имеет крайне важное значение для развития эффективного электронного правительства в интересах устойчивого и желаемого будущего.

# Мировые рейтинги в области электронного правительства

## 1.1. Введение

Прошло уже более десяти лет с того момента, как Организация Объединенных Наций приступила к оценке глобального развития электронного правительства в рамках инициативы<sup>1</sup> «Сравнительный анализ электронного правительства: оценка государств-членов Организации Объединенных Наций» в 2001 году. С тех пор, благодаря разработке и реализации государственной политики, появляются все больше доказательств того, что электронное правительство, среди прочего, играет эффективную стимулирующую роль в продвижении национального развития. В то же время Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства получил широкое признание в качестве глобального авторитетного измерителя того, насколько государственные органы обеспечивают электронные и мобильные государственные услуги. Раз в два года издание «Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства» стремится привести примеры успешных стратегий развития и передовой практики в области электронного правительства в целях административных реформ и устойчивого развития.

Концептуальная основа индекса развития электронного правительства (ИРЭП)<sup>2</sup> остается неизменной с момента ее создания в 2001 году. Основываясь на холистическом взгляде на развитие электронного правительства, методологическая основа оставалась неизменной на протяжении всех периодов Обзора, в то время как ее компоненты тщательно корректировались, чтобы показать, в частности, новые знания о передовой практике в области электронного правительства и изменения в базовой поддерживающей инфраструктуре ИКТ, развитие человеческого потенциала и продвижение онлайн-услуг. ИРЭП – это показатель, основанный на трех важных составляющих электронного правительства, а именно: степень предоставления онлайн-услуг, уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры, а также человеческого капитала, как показано на рисунке 1.1. Каждый из этих наборов индексов сам по себе является составным показателем, который может быть взят и проанализирован отдельно (см. раздел «Методология исследования»). Глобальный рейтинг электронного правительства, как производное от ИРЭП, не предназначен для определения уровня развития электронного правительства в абсолютном смысле, его целью, скорее, является дать рейтинг эффективности национальных правительств относительно друг друга



В этой главе:

1.1.	Введение	13
1.2	Основные достижения	14
1.2.1	Ключевые показатели рейтинга 2014 в области электронного правительства	15
1.2.2	Национальный доход и развитие электронного правительства	19
1.3	Региональное развитие	20
1.3.1	Африка	21
1.3.2	Северная и Южная Америка	23
1.3.3	Азия	27
1.3.4	Европа	31
1.3.5	Океания	36
1.4	Группы стран	37
1.4.1	Малые островные развивающиеся государства	37
1.4.2	Развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю	40
1.4.3	Наименее развитые страны (НРС)	41
1.5	Заключение	44

Рисунок 1.1. Три составляющих индекса развития электронного правительства

ИОУ—индекс онлайн-услуг  
ИТИ—индекс телекоммуникационной инфраструктуры  
ИЧК—индекс человеческого капитала



Глава 1 представляет собой обзор и широкий анализ данных Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства 2014 года. В главе представлено развитие электронного правительства на глобальном и региональном уровнях. Также анализируются взаимоотношения ИРЭП в малых островных развивающихся государствах (МОРАГ), развивающихся странах, не имеющих выхода к морю, (РСНВМ) и наименее развитых странах (НРС) и исследуется взаимосвязь электронного правительства с другими показателями, такими как национальный доход.

## 1.2. Основные достижения

История электронного правительства может быть и не нова, но входит в новую фазу. Снижение издержек по-прежнему является важным фактором в оказании услуг, но рост общественного значения постепенно становится основной целью электронного правительства. Больше не придерживаются курса «модели зрелости электронного правительства», так как цели электронного правительства постоянно развиваются для решения возникающих проблем и повышения общественной ценности. Особое внимание сейчас уделяется развертыванию набора электронных услуг, который охватывает функции, бизнес-структуры и регионы на различных - местном или муниципальном - уровнях. Таким образом, за счет эффективного принятия передовых технологий в адаптивной манере и масштабируемым образом увеличивается ценность предлагаемых гражданам услуг.

Во многих странах новый управленческий контракт возникает для поддержки модели предоставления услуг и управления ею. Практика совместного предоставления услуг теперь проникает повсюду, где правительства, граждане, гражданское общество и частный сектор часто работают вместе над введением новшеств в процессы и использованием новых технологий. Встречая многогранные вызовы устойчивости, правительства, например, чаще используют открытые данные и анализ данных для повышения точности прогнозирования спроса граждан на коммунальные услуги или для выявления нарушений в сфере государственных закупок, чтобы снизить свои риски. Анализ с прогнозированием также используется для выявления проблем до того, как события начинают развиваться по сомнительному сценарию, а анализ настроений проводится для привлечения граждан к общественным консультациям и процессам принятия решений. Этот сдвиг наблюдается как в развитых, так и в развивающихся странах с акцентом на увеличение общественной ценности электронного правительства в жизни людей в инклюзивной манере.

### 1.2.1. Ключевые показатели рейтинга 2014 года в области электронного правительства

«Очень высокий ИРЭП» со значением индекса в диапазоне от 0,75 до 1,00 (см. таблицу 1.1) имеют 25 стран. Следуя тенденциям последних Обзоров, 20 из этих 25 стран также вошли в число 25 ведущих стран в области электронного правительства в Обзоре 2012 года. Кроме того, региональное представительство отражает это в последних Обзорах с большинством стран в 64% (16 стран) из Европы, 20% (5 стран) из Азии, 8% (2 страны) из Северной и Южной Америки и 8% (2 страны) из Океании. Все 25 первых мест занимают страны с высоким уровнем дохода согласно классификации Всемирного Банка 2012 года (см. раздел «Методология исследования»).

Республика Корея сохранила первое место в 2014 году, непрерывно лидируя и фокусируясь на инновациях в сфере электронного правительства. Австралия (2-е место) и Сингапур (3-е место) значительно укрепили свои позиции по сравнению с 2012 годом.

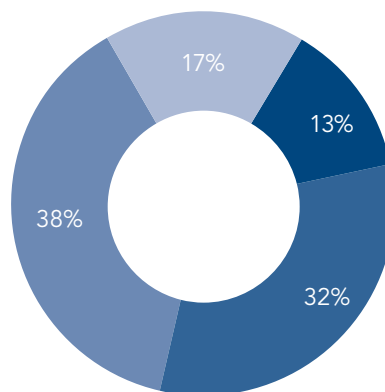
Таблица 1.1. Мировые лидеры в области электронного правительства (с очень высоким ИРЭП) в 2014 году

Страна	Регион	2014 ИРЭП	2014 Место	2012 Место	Разница в позициях (2012–2014)
Республика Корея	Азия	0.9462	1	1	-
Австралия	Океания	0.9103	2	12	↑ 10
Сингапур	Азия	0.9076	3	10	↑ 7
Франция	Европа	0.8938	4	6	↑ 2
Нидерланды	Европа	0.8897	5	2	↓ 3
Япония	Азия	0.8874	6	18	↑ 12
Соединенные Штаты Америки	Америки	0.8748	7	5	↓ 2
Великобритания	Европа	0.8695	8	3	↓ 5
Новая Зеландия	Океания	0.8644	9	13	↑ 4
Финляндия	Европа	0.8449	10	9	↓ 1
Канада	Америки	0.8418	11	11	-
Испания	Европа	0.8410	12	23	↑ 11
Норвегия	Европа	0.8357	13	8	↓ 5
Швеция	Европа	0.8225	14	7	↓ 7
Эстония	Европа	0.8180	15	20	↑ 5
Дания	Европа	0.8162	16	4	↓ 12
Израиль	Азия	0.8162	17	16	↓ 1
Бахрейн	Азия	0.8089	18	36	↑ 18
Исландия	Европа	0.7970	19	22	↑ 3
Австрия	Европа	0.7912	20	21	↑ 1
Германия	Европа	0.7864	21	17	↓ 4
Ирландия	Европа	0.7810	22	34	↑ 12
Италия	Европа	0.7593	23	32	↑ 9
Люксембург	Европа	0.7591	24	19	↓ 5
Бельгия	Европа	0.7564	25	24	↓ 1
<b>Среднее значение очень высоких ИРЭП</b>		0.8368			
<b>Средний мировой показатель</b>		0.4712			

При среднем показателе 0,8368 25 ведущих стран в области электронного правительства, намного опережают остальные государства (средний мировой показатель составляет 0,4721). Одним из основных факторов, способствующих высокому уровню развития электронного правительства, являются одновременно прошлые и настоящие инвестиции в телекоммуникации, человеческий капитал и предоставление онлайн-услуг.

Рисунок 1.2. Процентное отношение стран, сгруппированных по ИРЭП

Очень высокий ИРЭП (> 0.75) ■  
 Высокий ИРЭП (0.5–0.75) ■  
 Средний ИРЭП (0.25–0.5) ■  
 Низкий ИРЭП (< 0.25) ■



На рисунке 1.2 показана разбивка стран на группы по уровню ИРЭП. В то время как только 25 стран (13%) относятся к странам с очень высоким ИРЭП (более 0,75), 62 страны (32%) классифицируются как страны с высоким ИРЭП (от 0,5 до 0,75), большинство попадает в средний диапазон – 74 страны (38%) со средним ИРЭП (от 0,25 до 0,5). Последняя группа с низким ИРЭП (менее 0,25) состоит из 32 стран (17%). Таблица 1.2 показывает разбивку каждой группы стран по уровню ИРЭП. Вот некоторые наблюдения:

- Существует большая возможность для стран с высоким и средним ИРЭП продолжать развитие электронного правительства. С четкими стратегиями, «умными» инвестициями в инфраструктуру ИКТ, дальнейшим инвестированием в начальное, среднее и высшее образование, а также через коренную трансформацию в предоставлении государственных услуг в режиме онлайн, правительства смогут добиться большего, чтобы следовать положительной тенденции.
- Среди стран со средним ИРЭП услуги электронного правительства все в большей мере оказываются с помощью мобильных устройств.
- Ограничения в инфраструктуре ИКТ и человеческом капитале представляют наибольшую проблему, особенно для стран с низким ИРЭП, где ограничены государственные ресурсы. В странах с низким ИРЭП существует сдвиг в сторону посреднических каналов, таких как киоски и почтовые отделения, которые играют большую роль в облегчении доступа и предоставляет возможность использования услуг электронного правительства находящимся в неблагоприятном и уязвимом положении групп населения.
- Низкий процент грамотного взрослого населения в некоторых странах со средним и низким ИРЭП вкупе с низким уровнем образования или низкой средней продолжительностью срока школьного обучения представляют собой проблему, которая не позволит этим странам добиться значительного прогресса в развитии электронного правительства.



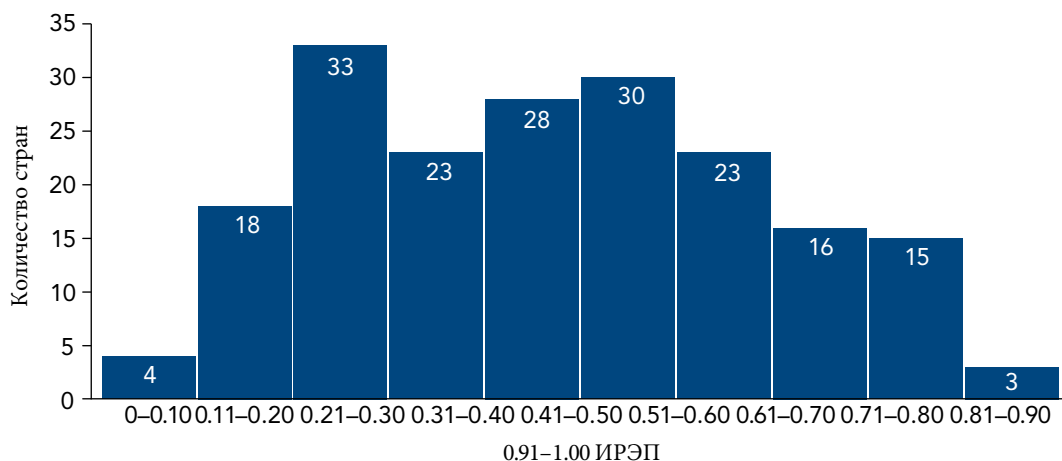
Таблица 1.2. Страны, сгруппированные по ИРЭП, в алфавитном порядке

<i>Очень высокий ИРЭП (больше 0.75)</i>	<i>Высокий ИРЭП (между 0.50 и 0.75)</i>		<i>Средний ИРЭП (между 0.25 и 0.50)</i>		<i>Низкий ИРЭП (меньше 0.25)</i>
Австралия	Азербайджан	Мексика	Алжир Ангола	Ливан	Афганистан Бенин
Австрия	Албания	Молдова	Багамские	Ливия	Буркина-Фасо
Бахрейн	Андорра	Монако	Острова	Мадагаскар	Бурунди
Бельгия	Антигуа и	Монголия	Бангладеш	Мальдивы	Гаити
Великобритания	Барбуда	Объединенные	Белиз	Маршалловы	Гамбия
Германия	Аргентина	Арабские	Боливия	Острова	Гвинея
Дания	Армения	Эмираты	Босния и	Микронезия	Гвинея-Бисау
Израиль	Барбадос	Оман	Герцеговина	Намибия Науру	Джибути
Ирландия	Беларусь	Панама	Ботсвана Бутан	Нигерия	Замбия
Исландия	Болгария	Перу	Бывшая	Никарагуа	Коморские Острова
Испания	Бразилия	Польша	югославская	Пакистан Палау	Конго
Италия	Бруней	Португалия	Республика	Парагвай	Кот-д'Ивуар
Канада	Венгрия	Российская	Македония	Руанда	Либерия
Люксембург	Венесуэла	Федерация	Вануату	Сальвадор	Мавритания
Нидерланды	Гренада	Румыния	Вьетнам	Самоа	Малави
Новая Зеландия	Греция	Сан-Марино	Габон	Свазиленд	Мали
Норвегия	Грузия	Саудовская	Гайана	Сенегал	Мозамбик Мьянма
Республика Корея	Египет	Аравия	Гана	Сент-Винсент и	Непал
Сингапур	Иордания	Сейшельские	Гватемала	Гренадины	Нигер
Соединенные	Казахстан	Острова	Гондурас	Сент-Китс и	Папуа-Новая
Штаты Америки	Катар	Сербия	Доминика	Невис	Гвинея
Финляндия	Кипр	Словакия	Доминиканская	Сент-Люсия	Сан-Томе и
Франция	Китай	Словения	Республика	Сирия	Принсипи
Швеция	Колумбия	Тунис	Зимбабве	Судан	Соломоновы
Эстония	Коста-Рика	Турция	Индия	Суринам	Острова
Япония	Кувейт	Украина	Индонезия	Таджикистан	Сомали
	Латвия	Уругвай	Ирак	Таиланд	Сьерра-Леоне
	Литва	Фиджи	Иран	Танзания	Того
	Лихтенштейн	Хорватия	Йемен	Тимор-Лешти	Центрально-африканская
	Маврикий	Черногория	Кабо-Верде	Тонга	Республика Чад
	Малайзия	Чешская	Камбоджа	Тринидад и	Экваториальная
	Мальта	Республика	Камерун	Тобаго	Гвинея
	Марокко	Чили	Кения	Тувалу	Эритрея
		Швейцария	Кирибати КНДР	Туркменистан	Южный Судан
		Шри-Ланка	Конго	Уганда	
		Эквадор	Куба	Узбекистан	
			Кыргызстан	Филиппины	
			Лаос	Эфиопия	
			Лесото	Южная Африка	
				Ямайка	



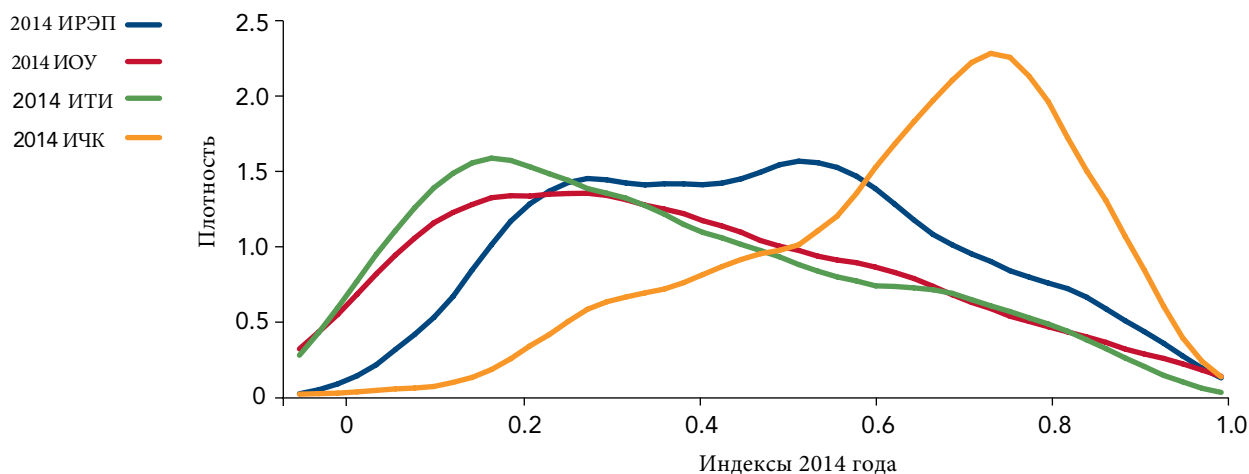
Несмотря на глобальные тенденции к увеличению доступа к ИКТ и уделение большего внимания развитию электронных услуг для целей национального развития, уровень развития электронного правительства среди 193 государств-членов остается неравномерным. Как показано на гистограмме на рисунке 1.3, статистические данные выявили, что среди стран со значением ИРЭП ниже 0,5 самое большое число стран (33) находятся между 0,21 и 0,30 ИРЭП

Рисунок 1.3. Распределение стран по ИРЭП, 2014 год



Неравенство в уровнях ИРЭП между странами не только отражает низкий уровень онлайн-услуг, инфраструктуры и ресурсов человеческого капитала в ряде регионов и стран мира; оно также подчеркивает величину существующих пробелов. При более тщательном изучении трех составляющих ИРЭП видно, что показатели человеческого капитала выше, чем показатели двух других компонентов, как показано на рисунке 1.4. Самый низкий уровень среди составляющих ИРЭП имеет индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ), который тянет вниз общий ИРЭП; при этом индекс онлайн-услуг (ИОУ) также имеет низкие показатели относительно среднего значения. Следует заметить, что страны в целом делают больше инвестиций в человеческий капитал по сравнению с инфраструктурой ИКТ, возможно потому что первое составляющее также предстает в качестве одного из главных факторов в достижении целей развития, сформулированных в Декларации тысячелетия, и сокращении масштабов нищеты.

Рисунок 1.4. Распределение ИРЭП и его трех составляющих, 2014 год

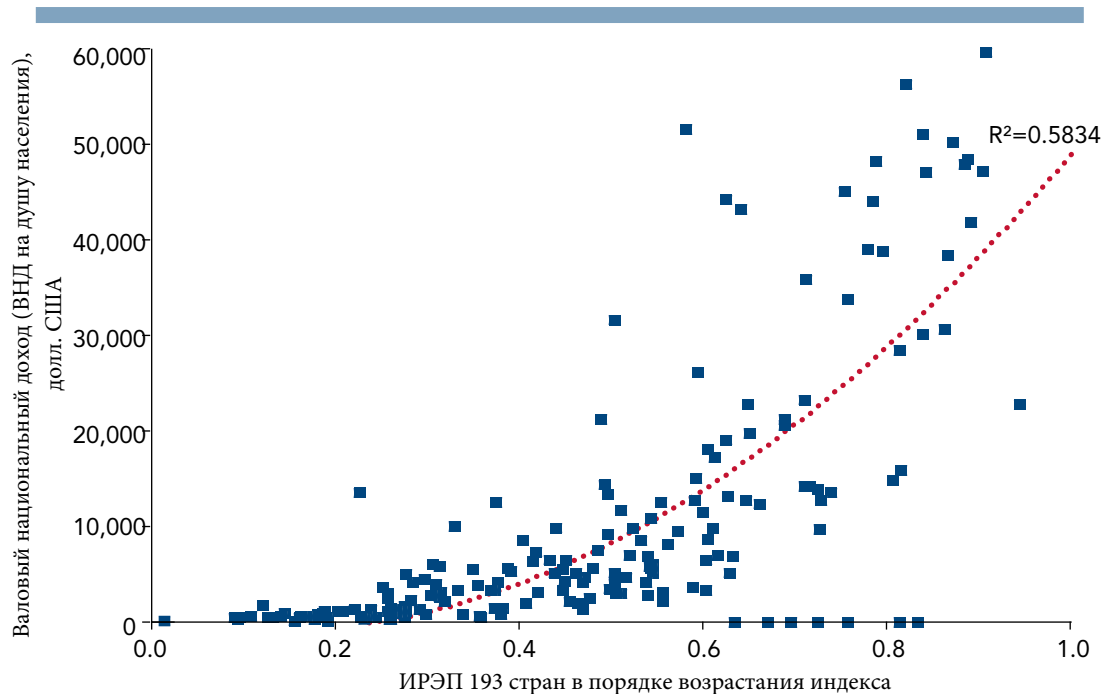


## 1.2.2. Национальный доход и развитие электронного правительства

Уровень дохода страны является общим показателем экономического потенциала и прогресса, и, таким образом, оказывает сильное влияние на развитие национального электронного правительства. Доступ к инфраструктуре ИКТ и образованию, в том числе обеспечение грамотности в области ИКТ, в значительной мере зависит от уровня национального дохода. Отсутствие этих ключевых факторов сильно ограничивает реализацию инициатив в области электронного правительства, даже если присутствуют разумная политика и национальные стратегии. В результате, несмотря на усилия в некоторых странах по предложению онлайн-услуг, весь потенциал электронного правительства далек от полной реализации, в частности, среди стран с доходами ниже среднего уровня и с низким уровнем дохода, о чем свидетельствует их низкий ИРЭП.

Тем не менее очевидно, что национальный доход сам по себе не формирует опережающее развитие электронного правительства и не является его гарантией, о чем свидетельствуют множественные выбросы, показанные на рисунке 1.5 и рисунке 1.6. Некоторые страны значительно продвинулись в рейтинге развития электронного правительства, несмотря на их относительно низкий показатель национального дохода, и в то же время есть много стран, которые отстают, несмотря на их относительно высокий уровень национального дохода, что дает им хорошие возможности для будущего улучшения. Основным шагом, способствующим достижению прогресса в развитии электронного правительства, часто является ввод в действие эффективной структуры управления для поддержки модели предоставления услуг, ориентированной на граждан, и управления ею, включая национальную ИКТ-политику и стратегию в области электронного правительства, а также укрепление институтов и наращивание потенциала государственных служащих.

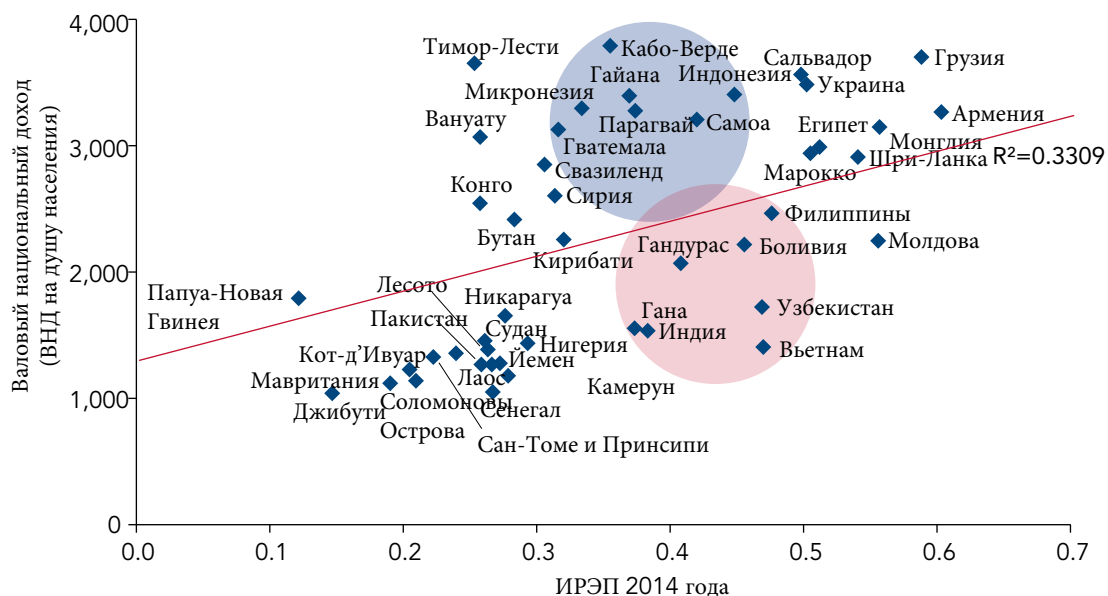
Рисунок 1.5. Отношение между ИРЭП и национальным доходом (ВНД на душу населения)



Эти тенденции свидетельствуют о возможности стран достичь такого уровня развития электронного правительства, какого достигли другие страны из той же группы по уровню дохода. Например, среди стран с доходами ниже среднего уровня есть потенциал для быстрого продвижения у таких стран, как Кабо-Верде, Гватемала, Гайана, Микронезия, Парагвай, Самоа и Индонезия, как показано на рисунке 1.6.

В то же время очевидно, что некоторые страны добились прогресса в развитии своего электронного правительства, несмотря на относительно низкий уровень национального дохода. К таким странам относятся Боливия, Гана, Гондурас, Индия, Филиппины, Вьетнам и Узбекистан. В главе 2 также рассматривается отношение между доходом и уровнем предоставления онлайн-услуг

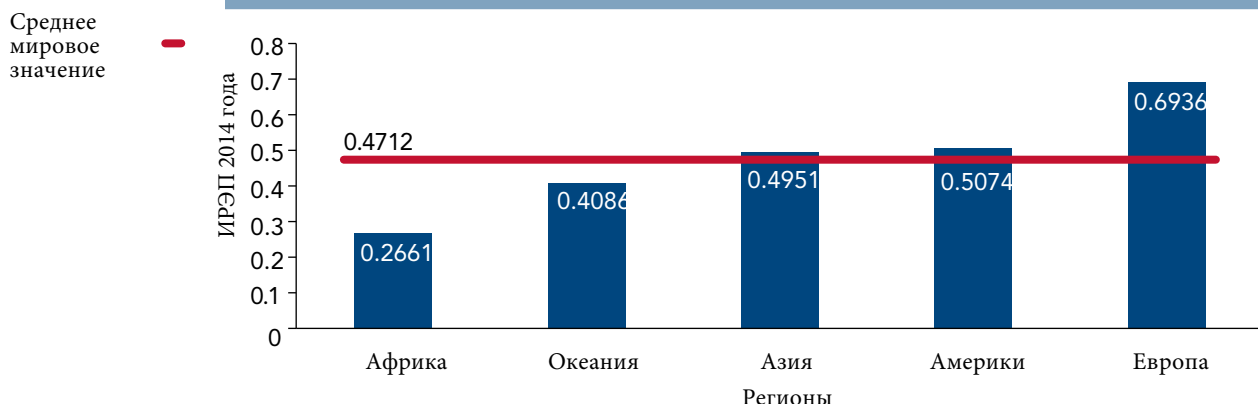
Рисунок 1.6. Отношение между ИРЭП и национальным доходом (ВНД на душу населения) стран с доходом ниже среднего уровня



### 1.3. Региональное развитие

Рисунок 1.7 иллюстрирует региональные средние показатели в сравнении с мировым средним значением в 2014 году. В 2014 году Европа (0,6936) продолжает лидировать с наивысшим региональным ИРЭП, за которой следуют Северная и Южная Америка (0,5074), Азия (0,4951), Океания (0,4086) и, наконец, Африка (0,2661). Изучение предыдущих тенденций показывает, что с 2003 года в региональных позициях не произошло никаких изменений.

Рисунок 1.7. Региональные средние значения развития электронного правительства 2014 года



### 1.3.1. Африка

В Африке прогресс остается относительно медленным и неравномерным. Средний региональный ИРЭП в Африке – 0,2661. Шесть стран (Тунис, Маврикий, Египет, Сейшельские Острова, Марокко и Южная Африка) имеют значения ИРЭП выше среднемирового показателя в 0,4712, что обеспечивает им места в первой половине мирового рейтинга. Хотя около 30% (16 стран) из 54 африканских стран находятся в нижних 10% мирового рейтинга.

Чтобы изменить эту тенденцию, странам региона необходимо сосредоточиться на формировании человеческого капитала, в том числе на грамотности в области ИКТ и устранении пробелов в инфраструктуре, чтобы обеспечить благоприятные условия для развития электронного правительства. Дальновидные стратегические меры и планы практической реализации должны следовать за эффективным внедрением устойчивых онлайн-услуг.

Тунис и Маврикий являются двумя странами с самыми высокими рейтингами среди стран Африки; непосредственно за ними следуют Египет, Сейшельские Острова, Марокко и Южная Африка, демонстрирующие прогресс по сравнению с Обзором 2012 года. Тем не менее Африка в целом показывает региональное цифровое неравенство с наибольшей Интернет-активностью и инфраструктурой, сосредоточенной в Южной Африке, Марокко, Египте, Маврикий и на Сейшельских Островах.

Таблица 1.3 показывает 20 ведущих стран африканского региона в сфере развития электронного правительства. Тунис поднялся в рейтинге на 28 позиций и занимает 75-ю строку в глобальном рейтинге. Маврикий и Сейшельские Острова остаются в верхней пятерке региона, улучшив свой мировой рейтинг с 93-го места в 2012 году до 76-го в 2014 году и с 84-го до 81-го соответственно. Значительно улучшил свою позицию в рейтинге Египет, занимая в настоящее время 3-е место в регионе и 80-е место в мире. Марокко улучшило свое положение, поднявшись вверх сразу на 38 позиций, что очевидно является самым большим скачком в регионе, страна предстала в качестве первопроходца в определенных областях с особо впечатляющим ростом популярности мобильной широкополосной связи. Марокко стало одной из первых стран Ближнего Востока и Северной Африки по институционализации нормативно-правовой среды для развития конкуренции в секторе телекоммуникаций; и, таким образом, сделало большой шаг в создании равных условий для частных операторов по вхождению на рынок и достижению успеха на нем. Еще в 1999 году была разработана национальная стратегия, чтобы разработать национальное видение ИКТ, которое стало основой для последующих планов, таких как Электронное Марокко, а теперь и Цифровое Марокко (см. вставки 1.1 и 1.2 для тематических исследований по Марокко и Маврикий).

Телекоммуникационный сектор был важным движущим фактором экономического роста Африки в последние годы. Доходы от ИКТ в Африке увеличились на совокупные темпы годового роста в 40%, а в 2011 году количеством абонентов мобильной связи превысило 400 миллионов. Для удовлетворения повышенного спроса, инвестиции в телекоммуникационную инфраструктуру – около 15 млрд. долларов США в год – также значительно выросли, составив совокупные темпы годового роста в 33% с 2003 по 2008 годы<sup>4</sup>. Увеличение получения доходов в Африке в основном связано с экспоненциальным ростом использования мобильных технологий и связанных с ними услуг. Африканский среднегодовой рост мобильных подписок оценивался в 2012 году в 65% и выше, что делает его самым высоким в мире<sup>5</sup>. Мобильные услуги с добавленной стоимостью также были запущены как государственным, так и частным сектором по всему континенту, чтобы сделать возможным и поддержать широкий спектр направлений, в том числе продовольственную безопасность, сельское хозяйство, банковское дело, широкий спектр образования и здравоохранения, и др.

Таблица 1.3. Двадцать ведущих стран в Африке

Страна	Уровень дохода	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Измене- ния
Высокий ИРЭП					
Тунис	Выше сред.	0.5390	75	103	↑28
Мавритания	Выше сред.	0.5338	76	93	↑17
Египет	Ниже сред.	0.5129	80	107	↑27
Сейшельские острова	Выше сред.	0.5113	81	84	↑3
Марокко	Ниже сред.	0.5060	82	120	↑38
Средний ИРЭП					
Южная Африка	Выше сред.	0.4869	93	101	↑ 8
Ботсвана	Выше сред.	0.4198	112	121	↑ 9
Намибия	Выше сред.	0.3880	117	123	↑ 6
Кения	Низкий	0.3805	119	119	-
Ливия	Выше сред.	0.3753	121	191	↑ 70
Гана	Ниже сред.	0.3735	123	145	↑ 22
Руанда	Низкий	0.3589	125	140	↑ 15
Зимбабве	Низкий	0.3585	126	133	↑ 7
Кабо-Верде	Ниже сред.	0.3551	127	118	↓ 9
Габон	Выше сред.	0.3294	131	129	↓ 2
Алжир	Выше сред.	0.3106	136	132	↓ 4
Свазиленд	Ниже сред.	0.3056	138	144	↑ 6
Ангола	Выше сред.	0.2970	140	142	↑ 2
Нигерия	Ниже сред.	0.2929	141	162	↑ 21
Камерун	Ниже сред.	0.2782	144	147	↑ 3
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.2661</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

Несмотря на этот феноменальный рост, есть и проблемы в области стратегического развития электронного правительства. Правительствам, возможно, нужно будет играть большую роль в проведении эффективной политики по снижению стоимости доступа к широкополосной мобильной связи, поддержке частного сотрудничества, поощрению инновационных бизнес-моделей, которые обеспечивают занятость, как, например, «микро-работа» и аутсорсинг, и поддержке предпринимательства в области ИКТ. Больше внимания в регионе следует также уделять проблемам с подключением к Интернету и цифровому неравенству, поскольку в сельской местности, где в настоящее время проживает от 65 до 70% населения стран Африки, расположенных к югу от Сахары, по-прежнему почти не существует возможности подключения к Интернету<sup>6</sup>. Механизмы регионального сотрудничества можно было бы укрепить для содействия целям национального развития, особенно среди тех стран, где нет прямого выхода к морю (см. раздел «Развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю»).

Хотя общие тенденции электронного правительства в Африке, кажется, склоняются в сторону мобильных государственных инициатив и стратегий социальных медиа, политикам также следует изучить электронное правительство на более фундаментальном уровне путем корректировки законодательства и политики, чтобы охватить технологию в стратегиях национального развития, и одобрения новых идеи и способов связи с гражданами.

### Вставка 1.1. Тематическое исследование по гражданским консультациям в Марокко

Региональное лидерство Марокко можно отнести к его всеобъемлющему государственному portalу. В рамках усилий правительства по предоставлению самых современных электронных услуг своим гражданам и вовлечения граждан в процесс принятия решений правительство разработало платформу для электронных консультаций через веб-сайт *Secrétariat Général du Gouvernement*, где граждане могут получить доступ к законодательным текстам в режиме онлайн, прочитать и скачать их, а также оставить свои комментарии и вопросы. Правительство представляет таким образом своим гражданам прозрачный, инклюзивный и простой канал, через который они могут поделиться своими соображениями и заставить услышать свои голоса, обогащая, тем самым, демократические процессы управления в стране.

Правительство также представляет свои ответы на комментарии граждан и обеспечивает обратную связь, показывая, что они отслеживают проблемы и замечания граждан, учитывают их и дают ответ.



Источник: <http://www.sgg.gov.ma>

### Вставка 1.2. Тематическое исследование по малому островному развивающемуся го

Правительство Маврикий приложило усилия к развитию своего электронного портала и своей телекоммуникационной инфраструктуры. Их веб-сайт [www.gov.mu](http://www.gov.mu) предлагает гражданам исчерпывающий перечень электронных услуг, сегментированных по целевым группам (139 услуг), по областям (59 услуг), по министерствам (53 услуги), по отделам (13 услуг) и полугосударственному сектору (14 услуг).

Даже при том, что Маврикий является одним из малых островных развивающихся государств с небольшой площадью и населением, его экономика развилась с момента обретения независимости от узконаправленной экономики, основанной на сельском хозяйстве, до диверсифицированной экономики со средним уровнем доходов. Это увеличило потенциал правительства для инвестиций в инфраструктуру, коммуникации и образование, что подняло индекс человеческого капитала (ИЧК) Маврикий и, в свою очередь, ИРЭП в региональном рейтинге.

Правительственный портал также предлагает гражданам платформу для электронного участия через чаты, медиа-библиотеку, блоги и форумы.



Источник: <http://www.gov.mu/English/Pages/Media.aspx>,  
<https://www.gov.mu/default.aspx>  
[English/E-Services/Pages/](http://www.gov.mu/English/E-Services/Pages/)

## 1.3.2. Северная и Южная Америка

Лидирующими странами региона Северной и Южной Америки являются США и Канада, обе входят также в список мировых лидеров. Таблица 1.4 показывает 20 ведущих стран Северной и Южной Америки. Как и в недавнем прошлом, региональный ИРЭП стран Америки выше среднемирового значения, и большинство стран региона разместились среди первых 100 позиций в мировом рейтинге. Страны Центральной Америки и Карибского бассейна все еще находятся в нижней половине рейтинга, отражая, таким образом, четкое разделение между этими субрегионами и остальными странами Америки (см. вставку 1.8 в разделе «Малые островные развивающиеся государства»).

С 2012 года Соединенные Штаты Америки предприняли важные шаги по развитию технологий в контексте устойчивого роста и квалифицированных рабочих мест посредством политики, которая поддерживает инновации и образование.

Они также адаптировали свою цифровую повестку дня под новые тенденции и потребности своих граждан, такими как облачные вычисления, «умные» мобильные устройства, планшеты и сети с высокой скоростью. Уругвай, широко признанный как южная страна с крупнейшим на душу населения экспортом программного обеспечения<sup>7</sup>, продемонстрировал значительный прогресс в ИРЭП и его составляющих в промежутке между 2012 и 2014 годами, при этом онлайн-услуги выросли на 55%, а телекоммуникационная инфраструктура улучшилась на 27%. Тем не менее, несмотря на то, что страна признана за высокое качество системы высшего образования в области технологии и вычислений, индекс человеческого капитала (ИЧК) снизился на 10%. Гаити все еще находится в нижней части рейтинга, но демонстрирует некоторое улучшение. В 2012 году его ИРЭП был на 0,337 пункта ниже, чем в среднем в мире, в то время как в 2014 году страна немного сократила отставание с разницей в 0,2903. В прошлом Гаити сталкивалось с серьезными трудностями, препятствующими его развитию, включая крупное землетрясение в 2010 году.

Таблица 1.4. Двадцать ведущих стран в Северной и Южной Америке

Страна	Уровень дохода	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Изменения
Очень высокий ИРЭП					
Соединенные штаты Америки	Высокий	0.8748	7	5	↓ 2
Канада	Высокий	0.8418	11	11	-
Высокий ИРЭП					
Уругвай	Высокий	0.7420	26	50	↑ 24
Чили	Высокий	0.7122	33	39	↑ 6
Аргентина	Выше среднего	0.6306	46	56	↑ 10
Колумбия	Выше среднего	0.6173	50	43	↓ 7
Коста-Рика	Выше среднего	0.6061	54	77	↑ 23
Бразилия	Выше среднего	0.6008	57	59	↑ 2
Барбадос	Высокий	0.5933	59	44	↓ 15
Антигуа и Барбуда	Высокий	0.5927	60	49	↓ 11
Мексика	Выше среднего	0.5733	63	55	↓ 8
Венесуэла (Боливарианская Республика)	Выше среднего	0.5564	67	71	↑ 4
Перу	Выше среднего	0.5435	72	82	↑ 10
Панама	Выше среднего	0.5242	77	66	↓ 11
Гренада	Выше среднего	0.5220	78	75	↓ 3
Эквадор	Выше среднего	0.5053	83	102	↑ 19
Средний ИРЭП					
Сальвадор	Ниже среднего	0.4989	88	74	↓ 14
Сент-Китс и Невис	Высокий	0.4980	90	81	↓ 9
Тринидад и Тобаго	Высокий	0.4932	91	67	↓ 24
Багамские Острова	Высокий	0.4900	92	65	↓ 27
В среднем в регионе		0.5074			
В среднем в мире		0.4712			

Несмотря на быстрое улучшение, Южная Америка, Центральная Америка и страны Карибского бассейна сталкиваются с некоторыми проблемами в отношении предоставления онлайн-услуг. Во-первых, инфраструктурный разрыв и широкополосное качество на национальном уровне ограничивают доступ к онлайн-услугам. В таких странах, как Коста-Рика, Сальвадор, Гондурас и Белиз, индекс их телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ) тянет вниз их общий ИРЭП. ИТИ Мексики является очень низким по сравнению с другими составляющими, его снижение может быть частично объяснено новым субкомпонентом (беспроводная широкополосная связь), добавленным в индекс. В Мексике только 9,83 жителя из 100 имеют беспроводные широкополосные подписки по сравнению со средними по миру 23,57 подписчиками на 100 человек. Во-вторых, разрыв в дополнительных элементах, таких как образование в области информационных технологий или компьютерная грамотность, создает дефицит для телекоммуникационного сектора в человеческих ресурсах, управлении предпринимательской деятельностью, исследовании и развитии. Индекс человеческого капитала в Северной Америке значительно выше, чем во всех других субрегионах: Канада и Соединенные Штаты Америки имеют средний ИЧК в 0,9170, в то время как в остальной части континента этот показатель колеблется около 0,70.

В общем, институциональная слабость в разработке политики, организации программ и координации заинтересованных сторон ставит под угрозу практику долгосрочного развития электронного правительства. Страны с более высоким рейтингом уже преодолели процесс обеспечения ясности в отношении институциональной базы для электронного правительства. Индекс онлайн-услуг Центральной Америки (0,4006) ниже, чем у остальной части региона, однако он по-прежнему выше среднемирового ИОУ (0,3919).

Более того, регион, особенно Южная Америка и страны Карибского бассейна, показал значительное улучшение по большинству экономических и социальных показателей, начиная с долгового кризиса в начале 1980-х годов. Этот прогресс нашел свое отражение в значительном улучшении условий жизни населения. Однако в настоящее время регион сталкивается с неопределенностью устойчивого роста, преодолевая трудности, которые характерны его производственной структуре<sup>8</sup>. ИКТ, как и другие технологии общего назначения до них, могут помочь модернизации и возрождению традиционной производственной деятельности. Таким образом, правительства стран региона в настоящее время уделяют больше внимания концепции электронного правительства и ее пользе для устойчивого развития страны.

Новые сети и платформы ИКТ, разрабатываемые как государственным, так и частным секторами, резко меняют бизнес-модели и процесс предоставления государственных услуг. Страны региона теперь могут воспользоваться новым и растущим спросом на товары и услуги ИКТ в государственном и частном секторах для воздействия на укрепление и появление более эффективного управления. В Южной Америке и странах Карибского бассейна общий импорт ИКТ-товаров в период с 2010 по 2012 годы вырос на 3%, в то время как в мире этот импорт вырос только на 1,9%<sup>9</sup>. Столкнувшись с вопросами устойчивости и быстрорастущих рынков, регион может эффективно использовать сектор ИКТ для обеспечения лучших решений и эффективных услуг. Правительство Тринидада и Тобаго, например, внедрило новый онлайн-портал для содействия бизнеса и торговли, трансформируя национальную промышленность, динамику и конкурентоспособность предприятий.

На развитии электронного правительства в регионе также положительно сказались предприятия малого и среднего бизнеса (ПМСБ), которые составляют большинство частных предприятий, насчитывавших 99% коммерческих компаний и предоставивших работу 67% сотрудников в 2013. Электронные закупки открывают новые возможности для микро-бизнеса и малого бизнеса, а предоставление открытых правительственных данных может значительно упростить городские услуги, так как регион Северной и Южной Америки имеет быстро растущее население с высокой концентрацией в городских районах. Например, Рио-де-Жанейро развивает проект электронного правительства и открытых данных для прогнозирования стихийных бедствий в городе и проведения наблюдений в рамках подготовки к мероприятиям глобального масштаба, таких как Чемпионат мира по футболу FIFA и Олимпийские игры.



Благодаря электронному правительству регион в совокупности может получить в качестве преимуществ инклюзивность, прозрачность, подотчетность и кросс-юрисдикционную эффективность для своего устойчивого развития (см. вставка 1.3).

### Вставка 1.3. Потенциал развития электронного правительства в Латинской Америке



**Источник:**

DPADM, <http://www.unpan.org/>

#### а) Центр инноваций в области развития электронного правительства в Колумбии

Центр инноваций в области развития электронного правительства был учрежден правительством Колумбии вместе с ДЭСВООН и ПРООН в 2013 году. Центр способствует внедрению форм реализации электронного правительства, что выходит далеко за рамки технологии. Деятельность центра направлена на создание базы знаний, выявления тенденций и передового опыта в области электронного правительства для улучшения работы государственных учреждений на международном, региональном, национальном и местном уровнях. Проект также направлен на развитие и продвижение устойчивой модели для распространения на широкую аудиторию, включая инновационные услуги не только в рамках учреждения, но и в Интернете через виртуальный инновационный центр.



#### б) Агентство по развитию электронного правительства в Уругвае

Агентство по развитию электронного правительства Уругвая способствует широкому доступу к ИКТ; приобретению навыков и знаний для достижения большей социальной интеграции и лучшей подготовке молодых людей на будущее; предоставляет инновационные решения для улучшения услуг и качества попечения, которое дается обществу, упрощает процедуры и процессы; обеспечивает поддержку пользователей в консультациях и инициативах, связанных с компетенциями Агентства. Оно также укрепляет связи с научными кругами, гражданским обществом и международными организациями с аналогичными целями; издает и предлагает политику, правила и стандарты; повышает синергию между государством и бизнесом; а также способствует развитию национального программного обеспечения.

**Источник:** [http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/1454/1/agesic/guia\\_de\\_uso\\_de\\_la\\_plataforma\\_de\\_gedel\\_estado\\_uruguayo.html](http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/1454/1/agesic/guia_de_uso_de_la_plataforma_de_gedel_estado_uruguayo.html); [http://agesic.gub.uy/innovaportal/v/387/1/agesic/areas\\_de\\_la\\_agencia.html](http://agesic.gub.uy/innovaportal/v/387/1/agesic/areas_de_la_agencia.html)

Уругвайская платформа электронного правительства имеет общую цель включения и содействия развитию услуг электронного правительства в Уругвае. Платформа, которая следует двуединому подходу, состоит из платформы совместимости и набора перекрестных служб. Она реализует сервис-ориентированную архитектуру, используя технологию веб-сервисов, чтобы выставить напоказ, использовать и совместить функциональность правительства, внедряемого государственными учреждениями. Платформа является ключевым фактором для разработки стыковочного подхода к электронному правительству в Уругвае.

### 1.3.3. Азия

Азия, состоящая из 30% площади суши в мире, с приблизительно 4,3 млрд. людей является крупнейшим и самым густонаселенным континентом. С таким разнообразием страны Азии также демонстрируют различные уровни онлайн-присутствия и развития, имея Республику Корея во главе мирового рейтинга под номером один в Обзоре 2014 года и другие страны, такие как Афганистан, Мьянма, Тимор-Лешти и Пакистан, плетущимися среди последних 30 стран мирового рейтинга.

Как показано в таблице 1.5, Республика Корея с ее развитой телекоммуникационной инфраструктурой, сильной национальной политикой в области образования и высоким ВВП на душу населения в 22 590 долларов США в 2012 году<sup>12</sup> впервые взяла лидерство в глобальном рейтинге в области электронного правительства в 2010 году, а в 2014 году вновь оказалась на вершине рейтинга, впереди многих других развитых стран. Правительство приступило к реализации Стратегии продвижения электронного правительства в 2007 году, достигнув полностью цифрового государственного управления с передовым предоставлением услуг «правительство-гражданин» (G2C) и «правительство-бизнес» (G2B), а также с многоканальной связью и сделками. Имея надлежащую и необходимую инфраструктуру для развития и устойчивости ИТ, Республика Корея создала прозрачное и эффективное онлайн-присутствие мирового класса и не менее впечатляющее электронное мобильное присутствие, которые служат для сохранения передовой позиции и помощи в разработке более ориентированных на граждан стратегий и проектов в электронном управлении в будущем.

Сингапур, который занимает второе место в Азии, показал значительное улучшение в течение последних двух лет, прыгнув с 10-го места в глобальном рейтинге, на 3-е, преследуемый Японией, которая переместилась с 18-го на 6-е место глобального рейтинга. Бахрейн, Казахстан, Саудовская Аравия и Оман улучшили свои позиции в мировом рейтинге до 18-го, 28-го, 36-го и 48-го места соответственно. Шесть из десяти лидирующих стран азиатского региона расположены в Западной Азии, где была отмечена большая часть улучшений; две из десяти стран находятся в Восточной Азии, одна – в Юго-Восточной Азии и одна – в Средней Азии, и Казахстан остается лидером этого субрегиона в электронном правительстве.

Страны Восточной Азии в целом имеют рейтинги выше среднего в мире по разным причинам, например, руководство электронным правительством, инклюзивные меры в области электронного участия, широкомасштабные электронные услуги и обширные порталы по открытым правительственным данным. Республика Корея и Япония продемонстрировали положительную тенденцию в электронном правительстве главным образом благодаря их развитой инфраструктуре, высокому уровню грамотности, особенно в ИТ-сфере, и их развитой экономике. Правительство Японии разработало Новую стратегию реформ в области ИТ в целях сокращения доли национального и местного правительственного бумажного документооборота, такого вида как заявки и формы представления, выполняемые в режиме онлайн, по крайней мере на 50% к 2010 году. Таким образом, эта инициатива позволила почти все заявления и другие формы, используемые национальным правительством, представлять в режиме онлайн, сопровождая процесс информированием общественности о таких электронных возможностях. Японское правительство также расширило эту стратегию с целью внедрения транзакций между местным и национальным правительствами и бизнесом.

Находящийся на шестой позиции в Азии в целом и на первой в Центральной Азии Казахстан является единственной страной в Центральной Азии, демонстрирующей прогресс в 2012 - 2014 годах, поднявшись в мировом рейтинге с 38-й позиции в 2012 году на 28-ю в 2014 году.

Узбекистан занял второе место, но упал с 91-го места на 100-ю позицию в глобальном рейтинге. Данное снижение позиций в рейтинге всех стран Центральной Азии, за исключением Казахстана, наблюдается в субрегионе с 2008 года; это может быть связано с недостаточным развитием телекоммуникационной инфраструктуры и онлайн-присутствия.

Таблица 1.5. Двадцать ведущих стран в Азии

Страна	Уровень дохода	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Изменения
Очень высокий ИРЭП					
Республика Корея	Высокий	0.9462	1	1	-
Сингапур	Высокий	0.9076	3	10	↑ 7
Япония	Высокий	0.8874	6	18	↑ 12
Израиль	Высокий	0.8162	17	16	↓ 1
Бахрейн	Высокий	0.8089	18	36	↑ 18
Высокий ИРЭП					
Казахстан	Выше сред.	0.7283	28	38	↑ 10
Объединенные Арабские Эмираты	Высокий	0.7136	32	28	↓ 4
Саудовская Аравия	Высокий	0.6900	36	41	↑ 5
Катар	Высокий	0.6362	44	48	↑ 4
Оман	Высокий	0.6273	48	64	↑ 16
Кувейт	Высокий	0.6268	49	63	↑ 14
Малайзия	Выше сред.	0.6115	52	40	↓ 12
Грузия	Ниже сред.	0.6047	56	72	↑ 16
Кипр	Высокий	0.5958	58	45	↓ 13
Армения	Ниже сред.	0.5897	61	94	↑ 33
Монголия	Ниже сред.	0.5581	65	76	↑ 11
Азербайджан	Выше сред.	0.5472	68	96	↑ 28
Китай	Выше сред.	0.5450	70	78	↑ 8
Турция	Выше сред.	0.5443	71	80	↑ 9
Шри-Ланка	Ниже сред.	0.5418	74	115	↑ 41
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.4951</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

Шри-Ланка занимает первое место в Южной Азии, второе место занимают Мальдивы. Правительство Шри-Ланки приложило существенные усилия для развития своего онлайн-портала, который в настоящее время занимает 74-е место в мире. Онлайн-портал предлагает правительственные «веб-индексы» от А до Z, 108 электронных услуг для граждан, 51 электронную услугу для коммерческого сектора и 10 электронных услуг для нерезидентов. Портал также предлагает обширные мобильные и СМС-услуги, портал электронного участия, легко доступные онлайн-государственные формы, разработанный портал открытых данных, где информация доступна в различных форматах, а также межведомственную стратегию (см. вставку 1.4).

#### Вставка 1.4. Шри-ланкийский один для всех

Политика Шри-Ланки в области электронного правительства была направлена на включение всех сегментов населения и предоставление услуг для всех, независимо от уровня грамотности в области ИТ или доступа к Интернету. С показателями мобильного пользования в стране, которые превышают 100%, и при том, что даже самые бедные сегодня люди имеют сотовые телефоны, хотя и самые простые, Шри-Ланка предлагает множество мобильных государственных услуг.

Информационный правительственный центр (GIC) в настоящее время предоставляет посредством обычных телефонных звонков более 65 онлайн услуг, таких как сведения относительно расписании поездов, возможности работы за рубежом, расписании полетов, результатах экзаменов, экономических показателей, медицинских услугах и контактах.

Даже при том, что уровень ИТ-грамотности подпрыгнул с 9,7% в 2004 году до 40% в 2012 году, эти цифры еще не достаточно высоки, чтобы обеспечить максимальное использование электронных услуг, предоставляемых правительством. Используя GIC, всеохватывающие электронные услуги могут быть предоставлены и богатым, и бедным, и, следовательно, каждый может стать бенефициаром цифрового продвижения в правительстве.

Эта новая политика участия и охвата населения в целом помогла Шри-Ланке улучшить оказание услуг электронного правительства и сделать скачок с 115-го места в ИРЭП в 2012 году на 74-е в 2014 году.



Источник: <http://www.gic.gov.lk/>

Лидером в области электронного правительства в странах Юго-Восточной Азии остается Сингапур. Небольшое население и малая площадь Сингапура, сопровождаемые очень высоким ИЧР - 0,89514 и высоким ВНД на душу населения (47 210 долларов США)<sup>15</sup> - обеспечивают правительству достаточные ресурсы, чтобы развивать свой онлайн-портал и предлагать своим гражданам, предприятиям и посетителям передовые электронные услуги и обширную информацию, создавая, таким образом, портал, оказывающий электронные услуги по принципу «одного окна». Кроме того, высокий уровень распространения мобильных телефонов и смартфонов в Сингапуре позволяет правительству предоставить гражданам электронный доступ через бесшовное приложение «mGovernment», что позволяет быстрее, проще и удобнее использовать имеющиеся онлайн-ресурсы, особенно при доступе к формам и проведению G2C и G2B транзакций.

Сингапур также разработал межведомственную программу во главе с Министерством финансов, называемую ACE (Альянс за корпоративное совершенство). Программа группирует системы и условия работы человеческих ресурсов, финансы и закупки в общую систему коллективного пользования. Это позволяет государственным субъектам обмениваться знаниями, данными и передовым опытом в более простой форме и более своевременно, создавая, таким образом, экономичный интерактивный поток G2G, который производит экономические выгоды. Экономия финансов и человеческих ресурсов программ ACE пойдет на пользу не только правительству, но также гражданам посредством предоставления эффективных по времени и экономичных услуг, которые возможны только благодаря соответствующему развитию ИТ.

Израиль занимает 17-е место в глобальном рейтинге и является первым в Западной Азии. Правительственный портал Израиля предлагает услуги гражданам, частному сектору и туристам, желающим посетить эту страну, а также студентам и членам еврейской диаспоры. Портал также предлагает онлайн-формы и форум для G2C и C2G взаимодействия и дискуссий; многие онлайн-платежи могут быть осуществлены через портал, а раздел, обучающий простым еврейским фразам, можно найти на главной странице.

Среди стран, входящих в Совет сотрудничества стран Залива (ССЗ), Бахрейн занимает 18-е место в глобальном рейтинге, затем следуют Объединенные Арабские Эмираты, Саудовская Аравия, Катар и Оман. Бахрейн учредил Верховный комитет по информационным и коммуникационным технологиям (SCICT), также было создано Управление по электронному правительству для обеспечения направления в разработке и реализации комплексной стратегии в области электронного правительства<sup>16</sup>. В стране также состоялся Бахрейнский международный форум по электронному правительству в Манаме в апреле 2013 года, посвященный инновациям и открытым данным, мобильным тенденциям, облачным вычислениям и сервисам общего пользования, социальным сетям и электронному правительству<sup>17</sup>.

Все шесть стран ССЗ занимают места среди 10 ведущих стран в Западной Азии благодаря своим высоким ВВП, высокому уровню грамотности, небольшой численности населения и сильному желанию своих правительств инвестировать в национальные онлайн-порталы и развивать их, и, следовательно, предлагать своим гражданам передовые электронные услуги и информацию, доступные без лишних усилий. Все члены ССЗ имеют свои онлайн-порталы, связанные друг с другом, что позволяет их гражданам пользоваться простой навигацией и легким доступом. Эта новая инициатива будет стимулировать государственный сектор оказывать более прозрачные и высокоэффективные услуги, таким образом внедряет ориентированный на граждан подход, ставящий на первое место удовлетворение потребностей гражданина как клиента.

Шесть стран ССЗ создали Комитет ССЗ по электронному правительству и организовали Конференцию ССЗ по электронному правительству, предоставив лидерам платформу для обсуждения различных аспектов программ в области электронного правительства своих стран, чтобы обменяться и воспользоваться опытом друг друга и усилить свои соответствующие процессы электронной трансформации. Их общая цель заключается в развитии своих электронных услуг, повышении результативности и эффективности правительства и улучшении своего рейтинга в глобальном Обзоре в области электронного правительства<sup>18</sup> (см. таблицу 1.6).

Таблица 1.6. Развитие электронного правительства в странах-членах Совета сотрудничества стран Залива (ССЗ)

Страна	Организация	ИРЭП 2014	Место 2014	Место 2012	Изменения
<b>Очень высокий ИРЭП</b>					
Бахрейн	Член ССЗ	0.8089	18	36	↑ 18
<b>Высокий ИРЭП</b>					
Объединенные Арабские Эмираты	Член ССЗ	0.7136	32	28	↓ 4
Саудовская Аравия	Член ССЗ	0.6900	36	41	↑ 5
Катар	Член ССЗ	0.6362	44	48	↑ 4
Оман	Член ССЗ	0.6273	48	64	↑ 16
Кувейт	Член ССЗ	0.6268	49	63	↑ 14
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.6838</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

### 1.3.4. Европа

Европа по-прежнему остается мировым лидером в области электронного управления. Как бы то ни было, в предыдущем рейтинге семь из первых десяти стран были европейскими, на этот раз четыре страны находятся в первой десятке (см. таблицу 1.7). Тем не менее 11 из первых 20 стран рейтинга, и 26 из 40 ведущих стран – из Европы. Продолжающийся финансовый кризис, замедление темпов роста, безработица и старение населения привело Европу к активному поиску инновационных решений для того, чтобы оставаться конкурентоспособной, восстановить рост и иметь возможность продолжать предлагать гражданам широкий диапазон государственных услуг. Несмотря на трудные времена, большинство правительств региона докладывают, что кризис не оказал влияние на уровень их расходов на электронное правительство, а некоторые страны, такие как Эстония, Германия, Нидерланды, Словакия, Словения и Швейцария, даже увеличили свои инвестиции в электронное правительство. Это может быть связано с их поддержкой внедрения электронного правительства в качестве ключевого стратегического инструмента для достижения более широких целей государственного управления, которые поддерживают экономическое восстановление и служат гражданам.

Таблица 1.7. Двадцать ведущих стран в Европе

Страна	Уровень дохода	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Изменения
Очень высокий ИРЭП					
Франция	Высокий	0.8938	4	6	↑ 2
Нидерланды	Высокий	0.8897	5	2	↓ 3
Великобритания	Высокий	0.8695	8	3	↓ 5
Финляндия	Высокий	0.8449	10	9	↓ 1
Испания	Высокий	0.8410	12	23	↑ 11
Норвегия	Высокий	0.8357	13	8	↓ 5
Швеция	Высокий	0.8225	14	7	↓ 7
Эстония	Высокий	0.8180	15	20	↑ 5
Дания	Высокий	0.8162	16	4	↓ 12
Исландия	Высокий	0.7970	19	22	↑ 3
Австрия	Высокий	0.7912	20	21	↑ 1
Германия	Высокий	0.7864	21	17	↓ 4
Ирландия	Высокий	0.7810	22	34	↑ 12
Италия	Высокий	0.7593	23	32	↑ 9
Люксембург	Высокий	0.7591	24	19	↓ 5
Бельгия	Высокий	0.7564	25	24	↓ 1
Высокий ИРЭП					
Российская Федерация	Высокий	0.7296	27	27	-
Литва	Высокий	0.7271	29	29	-
Швейцария	Высокий	0.7267	30	15	↓ 15
Латвия	Высокий	0.7178	31	42	↑ 11
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.6936</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

Электронное правительство и оказание онлайн-услуг все чаще рассматриваются в регионе как средства сокращения расходов, обеспечивая при этом более совершенные и удобные услуги для граждан и бизнеса и будучи частью усилий правительств в области защиты окружающей среды. Существует вновь сфокусированное внимание на влиянии и экономической эффективности электронного правительства в регионе с такими странами, как Великобритания, Нидерланды и Дания, реализовавшими амбициозные программы эффективности и результативности в области электронного правительства. Великобритания приступила к ряду высокопрофильных инициатив по сокращению первоначальных расходов на электронное правительство и одновременному увеличению его влияния. Страна делает расчеты «цифровой эффективности» и создала Правительственную цифровую службу, новую команду в рамках кабинета министров, которой поручено преобразование государственных цифровых услуг путем инвестирования 113 млн. долларов США в год, которые будут компенсированы большими сбережениями, такими как сохранение 5,9 млрд. долларов США за счет сокращения расходов на выплату трудовых и пенсионных пособий в режиме онлайн. Нидерланды уже достигли амбициозной цели, установленной в 2004 году – уменьшить общие административные расходы страны на 25%, и сейчас стремятся к дальнейшей общей правительственной экономии в 1,8 млрд. долларов США к 2018 году при помощи электронного правительства, сделавшее возможным межведомственный подход. Важным элементом программы электронного правительства Нидерландов является «цифровая по умолчанию» стратегия, которая предназначена для перемещения максимального количества услуг для граждан и бизнеса в режим онлайн. Цифровой по умолчанию подход также был принят Великобританией в Правительственной цифровой стратегии 2012 года; этот подход руководствуется принципом реорганизации онлайн-услуг с тем, чтобы сделать их более «прямыми» и удобными для всех граждан<sup>19</sup>.

На региональном уровне Европа концентрирует свои усилия в области е-правительства на решении финансового кризиса через Повестку дня Европейской комиссии в области цифровых технологий для Европы (DAE) и Плана действий по электронному правительству до 2015 года. Стратегии в области электронного правительства 28 государств-членов Европейского союза (ЕС), а также в некоторой степени некоторых государств в регионе, не являющихся членами ЕС, находятся под влиянием основополагающих элементов DAE: единого цифрового рынка, совместимости и стандартов, доверия и безопасности, быстрого и ультра-быстрого доступа к Интернету, исследований и инноваций, повышения цифровой грамотности, умений и преимуществ участия и применения ИКТ для общества ЕС, а также семи дополнительных ключевых областей, представленных в конце 2012 года. Успех DAE и Плана действий (см. вставку 1.5) можно отнести к долгосрочному подходу к развитию электронного правительства, включающий его в более широкие рамки социально-экономического развития, а не рассматривающий его как что-то автономное, ни как только чисто техническую деятельность. Также важным является добровольное намерение стран ЕС совместно работать в духе взаимной поддержки в рамках товарищеской конкуренции в достижении общих целей при помощи подхода открытого метода координации. С сосредоточенностью их усилий в области электронного правительства через DAE и План действий страны ЕС получают высокий балл по индексу развития электронного правительства с 15 из 28 стран ЕС, находящимися в среди первых 30 стран глобального рейтинга (см. таблицу 1.8).

Как первопроходцы электронного правительства, страны ЕС используют онлайн-услуги достаточно широко. Целью ЕС, обозначенной в DAE, является то, чтобы 50% взрослого населения использовали услуги электронного правительства к 2015 году. Эта цель уже хорошо видна, так как 46% граждан ЕС сообщают об использовании электронных государственных услуг, указывая в качестве основных преимуществ гибкость, экономию времени и денег и простоту.



### Вставка 1.5. Повестка дня в области цифровых технологий для Европы и европейский План действий по электронному правительству

В 2010 году были запущены два основных столпа европейской стратегии электронного правительства с Повесткой дня в области цифровых технологий для Европы (DAE) и Планом действий по электронному правительству на 2011-2015 годы. DAE является неотъемлемой частью стратегии «Европа-2020» для достижения разумного, устойчивого и всеобъемлющего роста. Цель DAE – помочь перезагрузить экономику Европы и обеспечить то, чтобы граждане и коммерческий сектор получали максимальную отдачу от цифровых технологий. Одним из приоритетных направлений DAE является польза для общества, получаемая за счет ИКТ, включая электронное правительство. DAE также служит таблом Повестки дня в области цифровых технологий для оценки на уровне ЕС и на национальных уровнях достижения 78 действий Повестки дня в области цифровых технологий, установленных для Европейской комиссии, и 23 действий – для стран. Тесно связанный План действий по электронному правительству определяет четыре приоритета, которые электронное правительство должно поддерживать, а именно: расширение прав и возможностей граждан и предприятий, дальнейшее строительство европейского единого цифрового рынка, эффективность и результативность правительства и реализация вышеназванного через ключевые факторы и необходимые правовые и технические предпосылки, в том числе взаимодействия. Воздействие DAE и Плана действий было значительным в большинстве, в более 30, участвующих стран – членов ЕС и других европейских стран – добившихся успеха в соответствии требованиям и достижении целей, а также при активной поддержке общего процесса. Подсчитано, что полная реализация DAE увеличит ВВП в Европе на 5% или на 1 500 евро на человека в течение следующих восьми лет за счет увеличения инвестиций в ИКТ, повышения уровня электронных навыков рабочей силы, что создаст условия для инноваций в государственном секторе, и за счет реформирования рамочных условий для экономики Интернета. Что касается рабочих мест, до 1 млн. цифровых рабочих мест рискуют оказаться незаполненными к 2015 году без общеевропейского действия, в то время как 1,2 млн. рабочих мест могут быть созданы в результате строительства инфраструктуры.



**Источник:** Европейская Комиссия, Цифровая повестка для Европы <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

Согласованные и целостные усилия Европы как на региональном, так и на национальном уровнях помогли закрепить позиции Европы в качестве мирового лидера в области электронного правительства. Хотя есть некоторые сдвиги в рейтинге в регионе, Северная и Западная Европа по-прежнему играют ведущую роль, когда семь стран Северной Европы входят в первую двадцатку глобального рейтинга, а две страны Западной Европы входят в первую пятерку мирового рейтинга, в то время как страны в других субрегионах также добились значительных улучшений. Все пять скандинавских стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания и Исландия) входят в первую двадцатку мирового рейтинга; семь из десяти ведущих региональных исполнителей – из Северной Европы. Испания добилась значительных успехов, улучшив свои позиции с 23-го до 12-го места в мировом рейтинге и с 15-ой до 5-ой позиции в европейском рейтинге. Это улучшение является результатом долгосрочного планирования в области электронного правительства. В 2005 году страна представила план Avanza, свою первую стратегию информационного общества, а в 2010 году был запущен план Avanza 2 с целью позиционировать Испанию в качестве лидера в области использования передовых продуктов и услуг ИКТ20. Среди других стран, которые добились значительного прогресса, Ирландия, которая поднялась в мировом рейтинге с 34-го на 22-е место, Италия – с 32-го на 23-е (см. вставку 1.6), Латвия – с 42-го на 31-е, Черногория с 57-й позиции переместилась на 45-ю, а Беларусь поднялась с 61-й на 55-ю строчку.



Таблица 1.8. Развитие электронного правительства в государствах-членах Европейского союза (ЕС)

Страна	Субрегион	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Изменения
Очень высокий доход					
Франция	Западная Европа	0.8938	4	6	↑ 2
Нидерланды	Западная Европа	0.8897	5	2	↓ 3
Великобритания	Северная Европа	0.8695	8	3	↓ 5
Финляндия	Северная Европа	0.8449	10	9	↓ 1
Испания	Южная Европа	0.8410	12	23	↑ 11
Швеция	Северная Европа	0.8225	14	7	↓ 7
Эстония	Северная Европа	0.8180	15	20	↑ 5
Дания	Северная Европа	0.8162	16	4	↓ 12
Австрия	Западная Европа	0.7912	20	21	↑ 1
Германия	Западная Европа	0.7864	21	17	↓ 4
Ирландия	Северная Европа	0.7810	22	34	↑ 12
Италия	Южная Европа	0.7593	23	32	↑ 9
Люксембург	Западная Европа	0.7591	24	19	↓ 5
Бельгия	Западная Европа	0.7564	25	24	↓ 1
Высокий доход					
Литва	Северная Европа	0.7271	29	29	-
Латвия	Северная Европа	0.7178	31	42	↑ 11
Греция	Южная Европа	0.7118	34	37	↑ 3
Португалия	Южная Европа	0.6900	37	33	↓ 4
Венгрия	Восточная Европа	0.6637	39	31	↓ 8
Мальта	Южная Европа	0.6518	40	35	↓ 5
Словения	Южная Европа	0.6506	41	25	↓ 16
Польша	Восточная Европа	0.6482	42	47	↑ 5
Хорватия	Южная Европа	0.6282	47	30	↓ 17
Словакия	Восточная Европа	0.6148	51	53	↑ 2
Чешская Республика	Восточная Европа	0.6070	53	46	↓ 7
Кипр	Западная Европа	0.5958	58	45	↓ 13
Румыния	Восточная Европа	0.5632	64	62	↓ 2
Болгария	Восточная Европа	0.5421	73	60	↓ 13
<b>В среднем в ЕС</b>		<b>0.7300</b>			
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.6936</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

Ирландия запустила свой План по реформированию государственных услуг в 2011 году. План выделяет роль ИКТ как ключевого фактора в обеспечении лучших государственных услуг с сильным элементом электронного правительства. В документе о политике в отношении электронного правительства на 2012-2015 годы излагается видение, согласно которому пользователь оказывается в центре политики в области электронного правительства, вводится новый подход к преобразованию взаимодействия граждан и представителей коммерческого сектора с государством, а также снижаются затраты на предоставление государственных услуг<sup>21</sup>. Как и многие другие страны региона, которые значительно улучшили свои рейтинги, Черногория также направила свои усилия на развитие электронного правительства. В конце 2011 года страна запустила свою Стратегию развития информационного общества на 2012-2016 годы, и приступила к реализации нескольких инициатив в этой области, в том числе портала электронной регистрации лицензирования бизнеса.

### Вставка 1.6. Италия: компас прозрачности

Спрос на прозрачность в государственном управлении в Италии растет экспоненциально. Согласно новым законам, вступившим в силу с 2009 года, веб-сайт каждого органа государственного управления является в настоящее время основным двигателем прозрачности. На сегодняшний день существует 42 типологии различной информации и данных, которые должны присутствовать по закону на сайтах государственного управления (например, балансы, консультанты, данные о руководителях, планы работ, полная информации об организационной структуре и услугах, предоставляемых гражданам). «Компас прозрачности» (La Bussola della Trasparenza), запущенный в 2012 году, представляет собой онлайн-портал, который предоставляет гражданам возможность автоматически анализировать и отслеживать в режиме реального времени реализацию всех требований к данным и информации, введенных итальянским законодательством, на веб-сайтах органов государственного управления. Ядром системы является процессор, который через много программных датчиков и математических алгоритмов автоматически анализирует веб-сайты в режиме реального времени или периодически. Процессор проверяет наличие содержимого, которое должно быть правомерно опубликовано на главной странице и на внутренних страницах более чем 10 000 веб-сайтов государственных органов.



**Источник:** Правительство Италии, Министерство государственного управления и оптимизации, <http://www.magellanopa.it/bussola/page/overview.html>

Характерной чертой европейских стратегий в области электронного правительства является предоставление различных порталов для правительственной информации и онлайн-услуг для граждан. Все чаще страны региона также предоставляют порталы для открытых правительственных данных и электронного участия, а также для представителей коммерческого сектора. Это увеличивает количество ведущих сайтов электронного правительства на страну до некоего числа, что выходит за рамки идеи портала «единого окна». Такой подход помогает обеспечить большую целенаправленность, в то время как число подключенных и удобных порталов для разных пользователей с объемом информации и услуг, предоставленных правительствами, непрерывно возрастает.

Европа должна продолжать свои усилия сделать онлайн-услуги все более ориентированными на пользователя, гарантируя при этом, что те, кто не может использовать онлайн-услуги, не исключены, а также полностью охватываются возможностями электронного участия. Опыт некоторых из самых эффективных стран региона, а также стран, которые значительно улучшили свой рейтинг, показывает, что долгосрочное и целостное стратегическое планирование в области электронного правительства дает ощутимые результаты. Уроком, который можно извлечь из региона в целом, является то, что внесение электронного правительства в широкие рамки социально-экономического развития имеет решающее значение для его успеха.

### 1.3.5. Океания

Австралия и Новая Зеландия по-прежнему возглавляют регион с высокой оценкой ИРЭП в 0,9103 и 0,8644 соответственно. Австралия и Новая Зеландия также более экономически усовершенствованы, как развитые страны; в то время как все остальные острова в регионе имеют меньшие экономики, население и сушу и, таким образом, имеют меньше ресурсов. Большинство других стран региона, за исключением Фиджи и Тонга, находятся в диапазоне от 108-го (Палау) до 188-го (Папуа-Новая Гвинея) места в мировом рейтинге. Австралия и Новая Зеландия также набрали очень высокие ИТИ и ИЧК, обе приближаются к максимально нормализованному баллу в 1 (см. таблицу 1.9).

Таблица 1.9. Страны Океании, упорядоченные по рейтингу ИРЭП

Страна	Уровень дохода	ИРЭП	Место 2012	Место 2014	Измене ния
Очень высокий ИРЭП					
Австралия	Высокий	0.9103	2	12	↑ 10
Новая Зеландия	Высокий	0.8644	9	13	↑ 4
Высокий ИРЭП					
Фиджи	Выше сред.	0.5044	85	105	↑ 20
Средний ИРЭП					
Тонга	Выше сред.	0.4706	98	111	↑ 13
Палау	Выше сред.	0.4415	108	113	↑ 5
Самоа	Выше сред.	0.4204	111	114	↑ 3
Микронезия (Федеративные Штаты)	Выше сред.	0.3337	130	127	↓ 3
Кирибати	Выше сред.	0.3201	132	149	↑ 17
Тувалу	Выше сред.	0.3059	137	134	↓ 3
Маршалловы Острова	Выше сред.	0.2851	142	146	↑ 4
Науру	Выше сред.	0.2776	145	141	↓ 4
Вануату	Ниже сред.	0.2571	159	135	↓ 24
Низкий ИРЭП					
Соломоновы Острова	Ниже сред.	0.2087	170	168	↓ 2
Папуа-Новая Гвинея	Ниже сред.	0.1203	188	177	↓ 11
<b>В среднем по региону</b>		<b>0.4086</b>			
<b>В среднем по миру</b>		<b>0.4712</b>			

Австралийский портал электронного правительства предлагает обширный список электронных услуг и форм от А до Z как на федеральном, так и местном уровнях, а также ссылки на национальные, местные и региональные государственные сайты. Портал также предлагает раздел для начинающих карьеру или ищущих работу в режиме онлайн; а также информацию о запуске бизнеса в Австралии.

Портал Новой Зеландии – это «одно окно», где предлагаются те же трансформационные услуги, как и в Австралии, а также раздел электронного участия, куда граждане могут направить запросы, вопросы, вызывающие озабоченность, или заявку на законопроект в правительство. Кроме того, портал предлагает гражданам страницу электронной консультации по таким вопросам, как транспортное планирование и развитие, безопасность на рабочем месте, вопросы образования, окружающей среды, здравоохранения и бизнеса.

## 1.4. Группы стран

Наименее развитые страны (НРС), малые островные развивающиеся государства (МОРАГ) и развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю (РСНВМ) сталкиваются со многими общими экономическими, социальными и экологическими проблемами, включая их особую уязвимость в экономических кризисах и стихийных бедствиях. Электронное правительство может помочь в решении многих из этих вызовов, включая обеспечение более широкого доступа к государственным услугам, особенно для групп, находящихся в наиболее неблагоприятном и уязвимом положении, при помощи укрепления политики сокращения рисков бедствий и предоставления возможности повышать эффективность работы правительства и его прозрачности для обеспечения более эффективного использования ограниченных ресурсов.

В целом страны в этих группах находятся на нижних строчках мирового рейтинга в области электронного правительства со средним значением каждой группы, которое значительно отстает от среднемирового ИРЭП в 0,4712. Из всех 92 стран в трех группах 16 стран являются как наименее развитыми, так и не имеющими выхода к морю развивающимися странами, 9 стран являются как наименее развитыми, так и малыми островными развивающимися государствами. Главным образом, малые островные развивающиеся государства занимают высокие места в трех группах со средним баллом ИРЭП для МОРАГ в 0,4069 по сравнению с 0,3368 для РСНВМ и только 0,2139 для НРС.

Страны этих трех групп выиграют от передовой практики и уроков, извлеченных из других, более развитых практик электронного правительства, с возможностью избежать дорогостоящих ошибок и чехарды в развитии электронного правительства. В целях обеспечения всех преимуществ электронного правительства в этих трех группах стран очень важно работать в направлении повышения грамотности и навыков, всеобъемлющего государственного присутствия в Интернете и, самое главное, улучшения доступа, особенно к широкополосной связи, в рамках национальных усилий и международного сотрудничества.

### 1.4.1. Малые островные развивающиеся государства (МОРАГ)

Существует 38 малых островных развивающихся государств (МОРАГ) среди государств-членов Организации Объединенных Наций<sup>22</sup> в Азии, Карибском бассейне и Океании. МОРАГ сталкиваются с рядом уникальных экономических, социальных и экологических проблем в связи с их небольшим размером и экономикой, изоляцией и высокой стоимостью обеспечения товарами, услугами и инфраструктурой, в том числе телекоммуникациями, что связано с небольшой численностью населения и географической разбросанностью. Малые островные государства, как правило, состоят из нескольких островов, разбросанных в широком географическом районе (например, Федеральные Штаты Микронезии состоят из 607 островов, а Сейшелы - из 115 островов), что создает уникальные проблемы для правительств в координации и предоставлении услуг. Кроме того, МОРАГ особенно уязвимы для экономического кризиса из-за их узкой ресурсной и экспортной базы и зависимости от таких ненадежных секторов, как туризм. Они также более подвержены последствиям изменения климата, таким как повышение уровня моря и природные катастрофы<sup>23</sup>. Проблемы, с которыми сталкиваются МОРАГ, активизировались вместе со стихийными бедствиями, связанными с изменением климата, и длительными отрицательными последствиями глобального финансового кризиса. Это подчеркивает структурный характер ограничений МОРАГ и отсутствие эффективных национальных и международных механизмов реагирования. Некоторые из этих трудностей усиливаются ограниченным доступом МОРАГ к современным технологиям.

Как группа, МОРАГ занимают низкие места в глобальном ИРЭП. Только 13 из 38 МОРАГ входят в мировой рейтинг первых 100 стран. В этой группе наибольшего прогресса достигли Фиджи (со 105-го на 85-е место), Кирибати (со 149-го на 132-е), Бахрейн (с 36-го на 18-е) и Маврикий (с 93-го на 76-е). Ни одна из десяти наименее развитых стран среди МОРАГ не входит в первую десятку этой группы (см. таблицу 1.10).

Электронное правительство обладает потенциалом для решения некоторых из проблем, с которыми сталкиваются МОРАГ, например в отношении снижения риска бедствий (СРБ) и повышения доступности данных. Электронное правительство, пользуясь преимуществами мобильных технологий, Интернета, социальных медиа и космических технологий, таких как географические информационные системы (ГИС), может быть эффективно использовано, особенно в фазах подготовки и реагирования<sup>24</sup> СРБ<sup>25</sup>.

Использование электронного правительства и ИКТ-инструментов для СРБ можно разделить на две большие категории. Первая категория (фаза) имеет дело с прогнозированием, составлением карт и минимизацией рисков во время стихийных бедствий путем повышения осведомленности и предоставления доступа к информации заранее. Вторая категория (фаза) берется за управление рисками и борьбой со стихийными бедствиями во время и после бедствия путем координации реагирования и операций спасения<sup>26</sup>, как это было в Гаити после землетрясения 2010 года (см. вставку 1.7). Благодаря использованию спутниковой связи электронное правительство может сыграть важную роль для тех, кто не достижим для более традиционных программ обеспечения готовности к бедствиям, как, например, пожилые люди, люди, живущие в бедности, и сельское население, что особенно важно в МОРАГ, где население широко разбросано по территории.

Таблица 1.10. Десять ведущих малых островных развивающихся государств

Страна	Субрегион	ИРЭП 2014	Место 2014	Место 2012	Изменения
Очень высокий ИРЭП					
Сингапур	Юго-Восточная Азия	0.9076	3	10	↑ 7
Бахрейн	Западная Азия	0.8089	18	36	↑ 18
Высокий ИРЭП					
Барбадос	Карибский бассейн	0.5933	59	44	↓ 15
Антигуа и Барбуда	Карибский бассейн	0.5927	60	49	↓ 11
Маврикий	Восточная Афри	0.5338	76	93	↑ 17
Гренада	Карибский бассейн	0.5220	78	75	↓ 3
Сейшельские Острова	Восточная Афри	0.5113	81	84	↑ 3
Фиджи	Океания	0.5044	85	105	↑ 20
Средний ИРЭП					
Сент-Китс и Невис	Карибский бассейн	0.4980	90	81	↓ 9
Тринидад и Тобаго	Карибский бассейн	0.4932	91	67	↓ 24
<b>В среднем по региону</b>		0.4069			
<b>В среднем по миру</b>		0.4712			

Кроме того, мобильные телефоны оказались эффективными для систем раннего предупреждения в МОРАГ благодаря их портативности, высокой проникающей способности и относительно невысокой цене. Мобильные приложения могут быстро предоставить важную информацию о стихийных бедствиях первым передатчикам, жертвам стихийных бедствий и населению в целом через текстовые сообщения и позволить гражданам представить доклады о стихийных бедствиях в режиме онлайн<sup>27</sup>. В дополнение к мобильным телефонам, важно использовать другие средства, такие как библиотеки и киоски с подключением к Интернету, чтобы добраться до отдаленных островов и сельского населения.

Электронное правительство имеет особое значение в МОРАГ также и в отношении привлечения граждан и улучшения условий жизни людей. Пользуясь электронным участием, граждане даже на самых отдаленных и далеко разбросанных островах могут оставаться на связи с правительством и консультироваться в процессе принятия решений. В коммерции и улучшении средств к существованию людей задействованные ИКТ-инструменты, такие как мобильные приложения для рыбаков, играют важную роль в снижении уровня бедности (см. вставку 1.8). Правительства должны гарантировать, чтобы органы власти и учреждения всех уровней имели адекватные знания и навыки для поддержки мелкого рыболовства и других ремесел, чтобы гарантировать успешные меры совместного управления.

### Вох 1.7. Гаити: реагирование и восстановление с Sahana - системой свободного и открытого управления стихийными бедствиями

Система управления стихийными бедствиями Sahana, которая предоставляет модульные, на базе Интернет приложения по управлению стихийными бедствиями, была разработана с открытым исходным кодом в период после цунами 2004 года в Шри-Ланке. С тех пор Sahana была использована при нескольких стихийных бедствиях по всему миру, в том числе при землетрясении на Гаити в 2010 году. Сообщество волонтеров Sahana немедленноотреагировали на землетрясение и установили портал Sahana по землетрясению 2010 года в Гаити для обеспечения и совместного использования необходимой информации во время спасательной операции. Он включал организацию реестра для отслеживания усилий по оказанию помощи агентствами, чтобы избежать дублирования; систему управления запросами, где запросы, такие как 'принести воду', были сделаны видимыми для организаций по оказанию помощи и содержали системы учета и отслеживания; СМС-услугу, через которую граждане могли обратиться за помощью и информацией, разработанную в партнерстве с Госдепартаментом США; систему управления больницы; портал запроса питания, разработанный в ответ на запрос Всемирной продовольственной программы; реестр выявления жертв катастрофы; реестр приюта; услуги переводчика; картографическую ситуацию, а также реестр пропавших без вести и реестр идентификации жертв стихийного бедствия, разработанные в партнерстве с Google и Yahoo. Быстрая реакция и сотрудничество между сообществом волонтеров Sahana, правительствами, международными организациями, гражданским обществом и частным сектором является хорошей практикой различных лиц, быстро собирающихся вместе, чтобы помочь нуждающимся в срочной помощи, и где национальные государственные структуры и возможности реагировать на катастрофу были сильно повреждены<sup>28</sup>.



**Источник:** [http://wiki.sahana-foundation.org/\\_media/iscram\\_2010\\_sahana\\_haiti.pdf](http://wiki.sahana-foundation.org/_media/iscram_2010_sahana_haiti.pdf)

### Вох 1.8. Тринидад и Тобаго: мобильное рыболовство

Промысловый сектор является жизненно важным для экономики МОРАГ, таких как Тринидад и Тобаго, как в обеспечении занятости, особенно в сельских общинах, так и в повышении местного снабжения продовольствием. Правительство Тринидад и Тобаго считает приоритетным развитие рыбной индустрии в связи с ее экономической и социальной значимостью для страны, имея целью сделать ее не только конкурентоспособной, прибыльной и устойчивой отраслью, но также и справедливой, инклюзивной и поддерживающей местные рыболовецкие общины. Барьеры на пути развития рыбной промышленности включают в себя отсутствие подготовки в области управления природными ресурсами и в безопасности на море. В связи с высоким уровнем проникновения мобильной связи в стране (86% среди бедных слоев населения) использование мобильных телефонов идентифицируется в качестве высокоэффективного инструмента для решения проблем, особенно в маломасштабной рыбной промышленности. Через мобильное приложение mFISHERIES пользователи могут увидеть сообщения местных рыбаков «поймал рыбу», сделать запрос через «нужна рыба», получить быстрый доступ к оптовым ценам, доступ к компасу и GPS локации, повысить свою безопасность через «info зону» с информацией по технике безопасности на море и кнопкой SOS для чрезвычайных ситуаций, которые автоматически оповещает береговую охрану о своем положении в случае необходимости.



**Источник:** mFISHERIES  
<http://cirp.org.tt/mfisheries/>

Из-за высокой концентрации береговых зон в ограниченном пространстве суши в некоторых из наиболее уязвимых регионов мира, последствия изменения климата и повышения уровня моря ставят под угрозу экономические, социальные и экологические усилия в области развития МОРАГ. Долгосрочные последствия изменения климата могут даже угрожать существованию некоторых МОРАГ<sup>29</sup>. Для решения проблем необходим комплексный подход, и электронное правительство может сыграть здесь ключевую роль. Целостная стратегия электронного правительства с сильными СРБ, электронным участием и компонентами электронных услуг, такими как электронное здравоохранение, электронное образование и электронная коммерция, может дать правительствам МОРАГ возможность работать и действовать как единое целое с тем, чтобы содействовать устойчивому развитию во всех его измерениях.

### 1.4.2. Развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю (РСНВМ)

Развивающаяся страна без выхода к морю – страна, полностью окруженная сушей, или чья единственная береговая линия лежит на закрытом море. Среди государств-членов ООН есть 48 стран, не имеющих выхода к морю, 31 из которых являются развивающимися странами без выхода к морю (РСНВМ)<sup>30</sup>. Они широко разбросаны по всему миру: 15 находятся в Африке, 12 в Азии, 2 в Европе и 2 в Южной Америке. РСНВМ являются развивающимися странами с самым неблагоприятным положением, а 16 из 31 РСНВМ входят в число наименее развитых стран. Экономические показатели этих стран отражают недостатки их географии с отсутствием доступа к основным морским путям, рыболовству и другим морским ресурсам, РСНВМ, как правило, это самые бедные страны в своем регионе, с самыми слабыми темпами роста и наибольшей зависимостью от экспортных поступлений.

Как правило, РСНВМ расположены в конце мирового рейтинга, и только семь РСНВМ из них входят в первую сотню рейтинга. Азиатские страны доминируют в списке лучших в группе, при этом Казахстан занимает верхнее положение, а Армения, Монголия и Азербайджан все время входят в пятерку РСНВМ (см. таблицу 1.11). Ни одна из 16 наименее развитых стран среди РСНВМ не входит в десятку лучших; Руанда занимает в рейтинге 12-е место в группе, а все остальные стоят ниже 15-го места. Наиболее улучшили свои показатели среди РСНВМ Армения (с 94-го на 61-е), Азербайджан (с 96-го на 68-е), Эфиопия (с 172-го на 157-е) и Руанда (со 140-го на 125-е). РСНВМ в среднем имеют значительно более низкий рейтинг развития электронного правительства, чем малые островные развивающиеся государства, со средним ИРЭП в 0,3368 и 0,4069 соответственно для этих двух групп, но выше, чем наименее развитые страны, чей средний показатель равен 0,2164.

Ограниченный доступ на мировые рынки является одним из наиболее тяжелых ограничений, с которыми сталкиваются РСНВМ, неся высокие транспортные расходы и находясь в зависимости от транзита через суверенные страны, препятствующие их конкурентоспособности. РСНВМ также часто полагаются на соседские телекоммуникационные сети, так как организация доступа к международным подводным сетям требует высоких административных и инфраструктурных расходов. Телекоммуникационные сети особенно слабо развиты в сельской местности, создавая дополнительный барьер на пути продвижения инклюзивных стратегий в области ИКТ. Таким образом, ничуть не удивительно, что индекс телекоммуникационной инфраструктуры является самым слабым из трех компонентов индекса развития электронного правительства для большинства РСНВМ. Существуют, тем не менее, некоторые обнадеживающие примеры, такие как Боливия, которая успешно обошла транзитные сети своих соседей путем создания волоконно-оптической сети по всей стране. Сегодня Боливия способна воспользоваться преимуществами своего центрального географического положения в Южной Америке и будет одним из совладельцев оптоволоконной инфраструктуры мегапроекта Южноамериканского союза наций (УНАСУР).



Таблица 1.11. Десять ведущих развивающихся стран, не имеющих выхода к морю

Страна	Субрегион	ИРЭП 2014	Место 2014	Место 2012	Изменения
Высокий ИРЭП					
Казахстан	Центральная Азия	0.7283	28	38	↑ 10
Армения	Западная Азия	0.5897	61	94	↑ 33
Монголия	Восточная Азия	0.5581	65	76	↑ 11
Республика Молдова	Восточная Европа	0.5571	66	69	↑ 3
Азербайджан	Западная Азия	0.5472	68	96	↑ 28
Средний ИРЭП					
БЮР Македония	Южная Европа	0.4720	96	70	↓ 26
Узбекистан	Центральная Азия	0.4695	100	91	↓ 9
Кыргызстан	Центральная Азия	0.4657	101	99	↓ 2
Боливия	Южная Америка	0.4562	103	106	↑ 3
Ботсвана	Южная Африка	0.4198	112	121	↑ 9
<b>В среднем в регионе</b>		<b>0.3368</b>			
<b>В среднем в мире</b>		<b>0.4712</b>			

**Вставка 1.9. Непал: на пути к обществу знаний**

Непал является горной страной среди РСНВМ, которая пострадала от длительной гражданской войны, что разрушило телекоммуникационную инфраструктуру страны. Рейтинг страны резко упал, начиная с первого Обзора, с 130-го в 2003 году до 165-го места в 2014 году. Правительство Непала работает над формированием целостной трансформации электронного правительства для предоставления более качественных услуг гражданам, повышения прозрачности и движения в направлении общества, основанного на знаниях. Восемь проектов были отобраны в качестве приоритетных для трансформации электронного правительства: правительственный портал, национальное удостоверение личности, электронное образование, инфраструктура, архитектуры предприятия, инфраструктура открытого ключа, интегрированные данные и учебный центр. ИТ-политика страны 2006 года предоставляет широкую основу для трансформации электронного правительства с целью превратить Непал в общество знаний, которое может в полной мере задействовать преимущества электронного управления для содействия надлежащему управлению, продвижения социально-экономического развития и сокращения бедности к 2015 году. Политика разделена на нормативно-правовую базу, инфраструктуру, контент электронного правительства и приложения, участие частного сектора, развитие человеческих ресурсов и организацию.



**Источник:** Университет Организации Объединенных Наций, Международный институт технологий разработки приложений, Центр электронного правительства, 2011 г., проект развития электронного правительства Афганистана, [www.egov.iist.unu.edu](http://www.egov.iist.unu.edu)

Региональные стратегии инфраструктуры для интеграции и административной координации необходимы для расширения доступа РСНВМ к инфраструктуре ИКТ. Поддержка также требуется для разработки крупномасштабных государственно-частного, государственно-государственного и Юг-Юг партнерств для реализации стратегий развития ИКТ и расширения сотрудничества. Даже при том, что инфраструктура является крупнейшим препятствием для развития электронного правительства в РСНВМ, правительства не должны упускать из виду важность инвестирования в людей посредством образования и программ ИКТ-грамотности, а также повышения их онлайн-присутствия, предоставляя улучшенные электронные услуги.



В РСНВМ электронное правительство играет важную роль в содействии прогрессу в таких секторах, как торговля и предпринимательство через электронные услуги, например упрощение приложений лицензирования бизнеса и улучшение услуг в области образования и здравоохранения, а также содействию социально-инклюзивному росту для всех.

### 1.4.3. Наименее развитых стран (НРС)

Существует 48 наименее развитых стран (НРС) среди государств-членов Организации Объединенных Наций<sup>31</sup>, из которых 34 находятся в Африке, 9 в Азии, 4 в Океании и 1 в Карибском бассейне. Эта группа стран включает в себя более 880 миллионов человек или около 12% мирового населения, но на нее приходится менее 2% мирового ВВП и около 1% мировой торговли товарами<sup>32</sup>. Отсутствие ИКТ-инфраструктуры и доступа к современным технологиям – один из основных вызовов, стоящий перед НРС. Однако значительный прогресс был достигнут, особенно в отношении мобильных технологий в НРС с почти 42% людей, имеющих доступ к мобильному телефону в 2011 году, и 33% в 2010 году. Резко контрастирует с этим факт, что только 6 из 100 человек имели доступ к сети Интернет в 2011 году, в то время как 79% не имели доступа к электричеству<sup>33</sup>. Благодаря гораздо более распространенному доступу к мобильным телефонам, чем к компьютерам, мобильные государственные услуги, такие как информация и уведомления по СМС, мобильный банкинг и мобильное здравоохранение, имеют особое значение в НРС.

Развитие электронного правительства остается очень низким в НРС со средним ИРЭП в 0,2121, в сравнении со среднемировым 0,4712, и без стран в первую 100 мирового рейтинга. Руанда является самой «высокопоставленной» в этой группе, находясь на 125 позиции, а затем следует Кирибати на 132-ой (см. таблицу 1.12). Страны, наиболее улучшившие свои показатели среди группы – это Кирибати, Камбоджа и Йемен (см. вставку 1.10), они улучшили свои места со 149-го до 132-го, со 155-го до 139-го и от 167 –го до 150-го в мировом рейтинге. Еще один важный «улучшитель» – Руанда, перешла со 140-й строчки на 125-ю, что идет в соответствии с общей тенденцией положительного развития в стране.

Таблица 1.12. Рейтинг наименее развитых стран

Страна	Субрегион	МОРАГ РСНВМ	ИРЭП	Место 2014	Место 2012	Изменения
Средний ИРЭП						
Руанда	Восточная Африка	x	0.3589	125	140	↑ 15
Кирибати	Микронезия	x	0.3201	132	149	↑ 17
Тувалу	Полинезия	x	0.3059	137	134	↓ 3
Камбоджа	Юго-Восточная Азия		0.2999	139	155	↑ 16
Ангола	Средняя Африка		0.2970	140	142	↑ 2
Бутан	Южная Азия	x	0.2829	143	152	↑ 9
Танзания	Восточная Африка		0.2764	146	139	↓ 7
Бангладеш	Южная Азия		0.2757	148	150	↑ 2
Йемен	Западная Азия		0.2720	150	167	↑ 17
<b>В среднем в регионе</b>			0.2121			
<b>В среднем в мире</b>			0.4712			

**Вставка 1.10. Йемен: пожинание плодов долгосрочного планирования**

В 2002 году Йемен запустил 10-летнюю программу электронного правительства с бюджетом в 50 - 60 млн. долларов США, которая направлена на улучшение доступа к услугам групп населения, находящихся в неблагоприятном положении, расширение доступа к телефонным услугам и переход к электронным финансовым операциям. Интернет был введен в Йемене в 1996 году и его использование постепенно увеличивалось в период между 2000 и 2010 годами, а затем произошел большой скачок в количестве пользователей Интернета - от 420 000 в 2010 году до 3 691 000 в 2012 году, представляющий 14,9% от общей численности населения. Несмотря на большое улучшение электронных услуг в Йемене, осознание и использование их среди населения все еще находится на относительно низком уровне. По данным исследования 2013 года, 29,4% граждан не знают услуг электронного правительства, 47,6% были осведомлены, но не использовали их, и только 22,3% сообщили об использовании услуг. Осознание и использование также значительно выше среди мужчин, чем среди женщин. Таким странам, как Йемен, которые недавно сделали значительные инвестиции в электронное правительство, также необходимо сосредоточить внимание на организации обучения ИКТ-грамотности, а также на повышении осведомленности о преимуществах электронных услуг, в том числе через социальные медиа, чтобы обеспечить высокое принятие и максимальные преимущества услуг электронного правительства. В результате продолжающихся улучшений, место Йемена в мировом рейтинге поднялось с 167-го до 150-й позиции в период между 2012 и 2014 годами<sup>34</sup>.



Вызовом для развития электронного правительства в этой группе является отсутствие телекоммуникационной инфраструктуры. Средний индекс телекоммуникационной инфраструктуры НРС составляет 0,0929 по сравнению со среднемировым 0,3650. Это ограничивает возможности правительств применять программы развития электронного правительства и электронных услуг, а также принятие любых онлайн-услуг гражданами, даже если они доступны<sup>35</sup>. Хотя еще многое предстоит сделать как в плане внедрения электронного правительства, так и принятия среди НРС, следует отметить, что все 49 стран имеют онлайн-присутствие, в то время как в предыдущие обследования в двух НРС, Центральноафриканской Республике и Гвинее, не было ничего подобного.

Даже при том, что НРС улучшили свое базовое или появляющееся интернет-присутствие, в большинстве случаев ограниченное предоставлением лимитированного количества информации и онлайн-ссылок, они делают мало или вообще не прогрессируют в движении к более продвинутым этапам развития электронного правительства, в том числе предоставлению электронных услуг, электронного участия и открытых правительственных данных. Без существенных изменений в развитии электронного правительства в НРС дистанция в состоянии развития электронного правительства между группой и остальной частью мира будет в дальнейшем увеличиваться. НРС по-прежнему сталкиваются с многочисленными серьезными социально-экономическими проблемами, а электронное правительство не возглавляет повестку национального развития многих НРС. Тем не менее из-за недостаточных инвестиций в инфраструктуру и отсутствия долгосрочного планирования в области электронного правительства эти страны потеряют те решающие преимущества, которые дает электронное правительство при создании более экономичного, эффективного, ориентированного на граждан, прозрачного и подотчетного государственного управления, играющего ключевую роль в ликвидации нищеты и содействии устойчивому развитию. Правительства этих стран должны рассмотреть преимущества электронного правительства и оказания онлайн-услуг, особенно в отношении мобильных услуг, и принять необходимые меры для установления средне- и долгосрочных стратегий электронного государственного управления и улучшения их инфраструктуры.

Эти страны также должны иметь полную поддержку со стороны международного сообщества в рамках партнерских связей и обмена знаниями.

В заключение, и это даже более важно для НРС, которые сталкиваются с многочисленными проблемами с ограниченными ресурсами, рассмотреть умные инвестиции в инфраструктуру ИКТ и услуги электронного правительства, которые могут принести существенные прибыли на инвестированный капитал. Это, в свою очередь, даст такие многочисленные преимущества, как улучшение доступа к основным услугам, в том числе для групп населения, находящихся в наиболее неблагоприятном и уязвимом положении, обеспечит экономию за счет оптимизации и упрощения процессов государственного управления, а также повышения подотчетности и прозрачности.

## 1.5. Заключение

Государственное управление, будучи краеугольным камнем работы правительств, имеет большое значение для улучшения жизни людей. Как показано в этой главе, среди экономических, социальных и экологических проблем, электронное правительство продолжает играть важную роль в обеспечении оказания качественных государственных услуг, отвечающих потребностям и целям граждан путем преобразования работы государственного сектора.

Учитывая, что ИРЭП является широким относительным показателем, следует проявлять осторожность в отношении интерпретации позиционных изменений в рейтингах стран примерно одной группы. Рейтинг «выше» не обязательно означает «лучше» или «желательный» результат. Так как такие страны должны определить уровень и степень их инициатив в области электронного правительства, исходя из их конкретных контекстов национального развития.

Независимо от сложности и разнообразия стран в мире можно сделать некоторые общие выводы на глобальном и региональном уровне. В дополнение к эффективному планированию и развертыванию электронных услуг, правительства могут рассмотреть возможность улучшения инфраструктуры ИКТ и повысить уровень человеческого капитала, в том числе улучшить ИКТ-грамотность граждан, чтобы использовать новые технологии для реализации всех преимуществ электронных и мобильных услуг. Это должно идти рука об руку с развитием потенциала лидерства в области электронного правительства и государственных служащих, как посредников электронных государственных услуг.

Для дальнейшего увеличения объема и расширения использования онлайн-услуг правительства могли бы обеспечить еще больше ориентированных на граждан и «дружественных» услуг, поставив потребности граждан в основу планирования и осуществления онлайн-услуг, привлекая их (граждан) в консультативные процессы. Кроме того, страны могут изучить возможности для укрепления региональных и глобальных механизмов сотрудничества в целях содействия реализации национальных целей в области развития, поощряя, таким образом, согласованность и координацию между странами.

Тем не менее во всех регионах есть выдающиеся истории, которые показывают страны, преодолевающие препятствия и трудности с ресурсами в достижении улучшения в системе электронного правительства для достижения целей национального развития.

# Прогресс в оказании онлайн-услуг

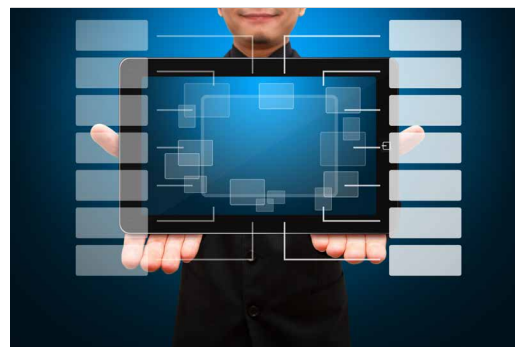
## 2.1. Введение

В продолжение представления и анализа рейтинга мировых электронных правительств эта в данной главе дано описание глобального прогресса в оказании онлайн-услуг, как свидетельствуют данные Обзора Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014 год, а также рассматриваются факторы, которые могут способствовать или же препятствовать развитию электронных услуг на национальном уровне. В анализе сделана попытка пролить свет на смысл, скрытый за числами, выделяя успешные стратегии и обсуждая некоторые общие проблемы и препятствия на пути к достижению эффективного и действенного государственного управления как условия надлежащего управления.

### 2.1.1. Как измеряются онлайн-услуги?

Онлайн-услуги как компонент индекса развития электронного правительства (ИРЭП) являются составным показателем, отражающим использование правительствами ИКТ для оказания государственных услуг на национальном уровне. Он основан на комплексном Обзоре онлайн-присутствия всех 193 государств-членов Организации Объединенных Наций. Обзор оценивает технические особенности национальных веб-сайтов, а также политику и стратегию в области электронного правительства, применяемые как в целом, так и в конкретных секторах для оказания услуг.

Результаты сведены в таблицу и представлены в виде набора стандартных значений индекса по шкале от нуля до единицы, при этом единица является максимальным значением, а ноль – самым низким. Как и в случае самого ИРЭП, описанного в главе 1, значения индекса не предназначены для абсолютных измерений. Напротив, они фиксируют онлайн-показатели в странах относительно друг друга в определенный момент времени. Поскольку индекс является сравнительным инструментом, высокая оценка является показателем лучшей текущей практики, но не совершенства. Аналогично, очень низкая оценка или оценка, не изменившаяся с момента последнего издания в 2012 году, отнюдь не означает, что не было достигнуто никакого прогресса в развитии электронного правительства. Расстояние между показателями демонстрирует разрыв в оказании онлайн-услуг.



В этой главе:

2.1.	Введение	45
2.1.1	Как измеряются онлайн-услуги?	45
2.1.2	Что нового в 2014 году?	46
2.2	Глобальный анализ	46
2.2.1	Общие результаты	46
2.3	Группа ведущих стран по уровню дохода	53
2.4	Заключение	58

Как отмечается в главе 1, инструментарий Обзора предполагает общую четырехступенчатую модель развития онлайн-услуг, где 1-я ступень соответствует возникновению информационных услуг, 2-я ступень – интерактивных услуг, 3-я – транзакционных услуг, и 4-я ступень – трансформационных услуг. Каждая ступень требует более высокого уровня сложности и часто большего выделения ресурсов. При оценке прогресса идет поиск примерного баланса основных и передовых функций сайта, также как и свидетельства институциональных и стратегических основ национальной программы электронного правительства. Подробное описание методологии, а также оценка по странам для каждого этапа развития онлайн-услуг представлены в сопровождающем статистическом приложении.

## 2.1.2. Что нового в 2014 году?

В то время как базовая модель остается неизменной с момента проведения первого Обзора, а определенные компоненты ИОУ эволюционировали вместе с нашим пониманием изменений электронного правительства, а также развивается базовая технология. В 2014 году были собраны данные о предоставлении основных электронных услуг, внимании к электронному участию, многоканальном предоставлении услуг, распространяющемся использовании, принятии инициативы по открытым данным, всех правительственных органах и преодолении цифрового неравенства, которое может существовать как внутри страны, так и между странами.

Особое внимание в этом туре Обзора уделено особенностям электронного участия и доказательству инициатив открытых данных на национальных веб-сайтах, показывающих эволюционирующие ожидания относительно прозрачности и участия в общественных делах. Предоставление экологической электронной информации было также добавлено к корзине оцениваемых базовых онлайн услуг – наряду с функциями образования, здравоохранения, финансов, труда и социальной защиты – учитывая текущее внимание к вопросам экологического управления в глобальной картине будущего, которого мы хотим. Так как технологии развиваются и страны достигают прогресса, то и цели также устанавливаются более высокие и соответственно корректируется Обзор.

## 2.2. Глобальный анализ

### 2.2.1. Общие результаты

Франция занимает первое место в оказании онлайн-услуг в 2014 году, следом за ней идут Сингапур и Республика Корея. Эти страны выделяются, в частности, своей интеграцией электронных услуг, расширенным развертыванием мобильных приложений и обеспечением возможностей для электронного участия. Испания (4-е место), Уругвай (14-е место), Новая Зеландия (15-е) и Чили (16-е) пробилась в первую двадцатку рейтинга 2014 года, потеснив лидеров 2012 года – Данию, Норвегию, Швецию и Малайзию.

Как и в 2012 году, результаты 2014 года показывают повторное появление Бахрейна (7-е место), Объединенных Арабских Эмиратов (12-е) и Саудовской Аравии (18-е) среди лидеров. Являясь членами Совета сотрудничества стран Залива, эти страны сумели идти в ногу с коллегами из других регионов, как правило странами-членами ОЭСР, за счет повышенного внимания к развитию электронного правительства и преимуществ более широкого информационного общества. Полный список лучших двадцати стран в предоставлении онлайн-услуг, а также значения индекса онлайн-услуг приведены в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Двадцать ведущих стран в сфере оказания онлайн-услуг

Страна	Индекс онлайн-услуг
Франция	1.0000
Сингапур	0.9921
Республика Корея	0.9764
Япония	0.9449
Испания	0.9449
Соединенные Штаты Америки	0.9449
Бахрейн	0.9370
Австралия	0.9291
Нидерланды	0.9291
Канада	0.9134
Великобритания	0.8976
Объединенные Арабские Эмираты	0.8819
Израиль	0.8740
Уругвай	0.8504
Новая Зеландия	0.8425
Чили	0.8189
Колумбия	0.7874
Эстония	0.7717
Финляндия	0.7717
Саудовская Аравия	0.7717

**Вставка 2.1. Французская государственная служба: стремление к постоянному совершенствованию**

Заняв первое место в ИОУ 2014 года, Франция также показывает хорошие результаты во всех практических областях и на этапах развития онлайн-услуг благодаря продолжающимся действиям по улучшению качества государственных услуг, интеграции государственных веб-сайтов и поощрению консультаций с гражданами как по государственной политике, так и по методам предоставления услуг. Официальный сайт национальной администрации (service-public.fr) направляет частных лиц, компании и ассоциации к соответствующим услугам по событию, а также по темам, приветствует идеи об упрощении административных процедур, соединяет граждан с текущими дебатами и консультациями и облегчает взаимодействие с правительством через единый вход.

Являясь лидером в данной области, Франция также стремится к дальнейшему расширению оказания государственных онлайн-услуг при одновременном сдерживании расходов, рассматривая бесплатные альтернативы коммерческой инфраструктуре ИКТ и приложениям на систематической основе и расширяя использование программного обеспечения с открытым исходным кодом. Новая политика, введенная в 2012 году, направлена на снижение расходов на ИКТ и совершенствование оперативности, в тоже время поощряя инновации и вовлечение других субъектов, таких как местные органы власти и сообщества разработчиков, в совместное производство электронных услуг.



Источник: [http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/09/cir\\_35837.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/09/cir_35837.pdf). Accessed 29 October 2013.

Продолжая с 2003 года тенденцию к более высоким уровням онлайн-подключения, все 193 государства-члена теперь имеют веб-сайты, как показано на рисунке 2.1. Сюда были включены Центральноафриканская Республика, Гвинея и Ливия, у которых не было национальных веб-сайтов в 2012 году, и это является отражением как более высоких ожиданий со стороны все более подключенных граждан, так и укрепления потенциала правительств для использования ИКТ в удовлетворении потребностей обслуживания населения.

Рисунок 2.1. Процентное отношение государств-членов Организации Объединенных Наций без онлайн-присутствия, 2003-2014 годы

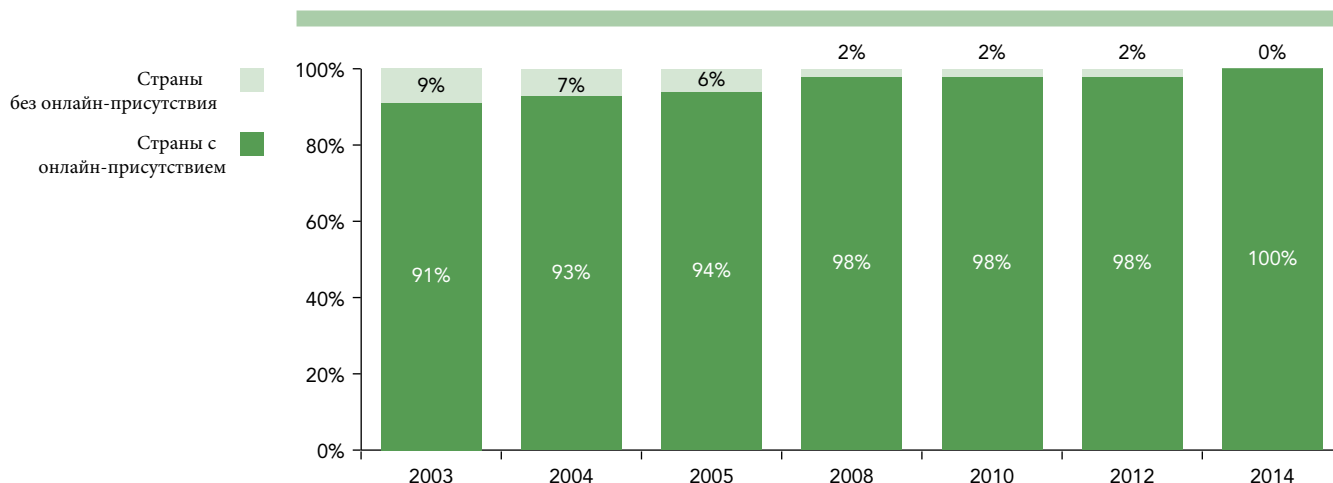
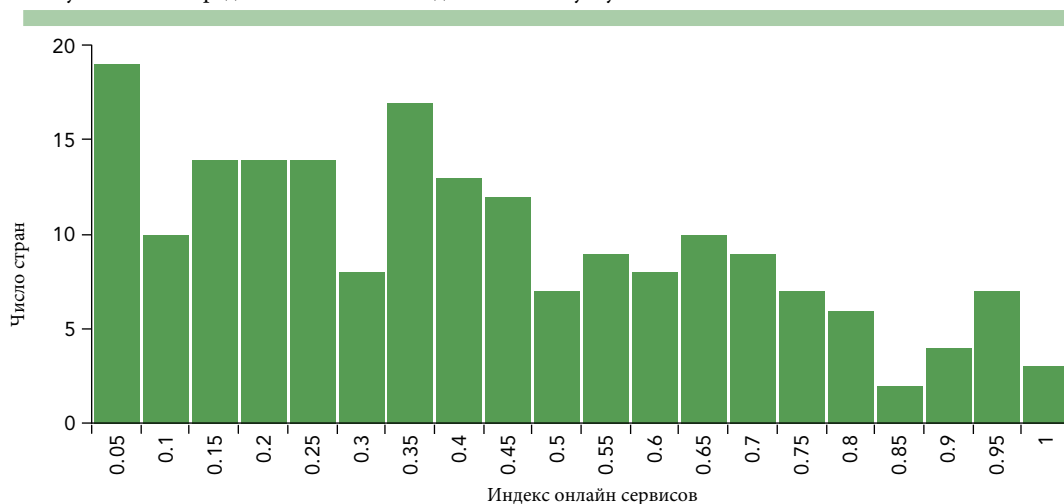


Рисунок 2.2 показывает большое количество стран на более низких уровнях развития онлайн-услуг, подчеркивая относительную трудность в предоставлении транзакционных и трансформационных услуг, как описано в четырехступенчатой модели Обзора. Среднемировое значение индекса онлайн-услуг - 0,3919, что намного ниже того, что может рассматриваться как свидетельство о глобальном сближении с ведущими странами в этой области.

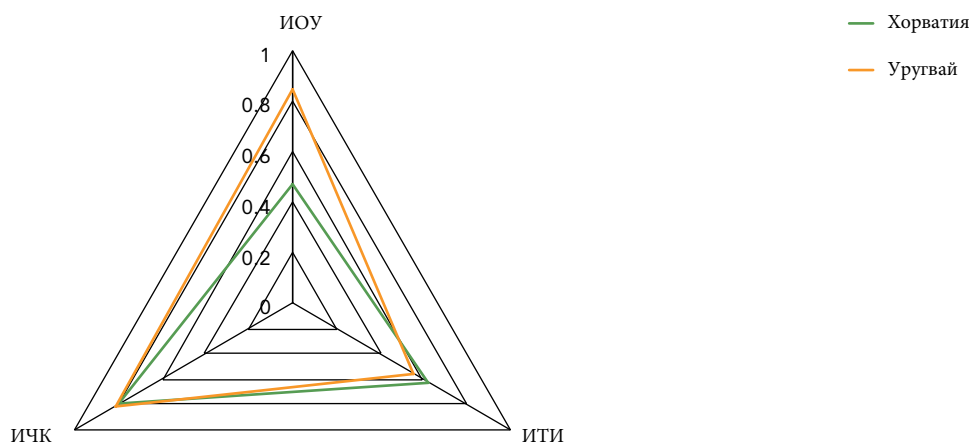
Рисунок 2.2. Распределение значений индекса онлайн-услуг



Аналогично, небольшой процент высоких баллов в индексе онлайн-услуг, например, в диапазоне от 0,7 и выше предполагает, что некоторые правительства, имеющие доступ к более передовой телекоммуникационной инфраструктуре, смогут более полно использовать существующие технологии в предоставлении государственных услуг, особенно в тех случаях, когда высок уровень человеческого капитала.

Для иллюстрации рассмотрим, с одной стороны, случай Хорватии, которая хорошо развита с точки зрения человеческого капитала и телекоммуникационной инфраструктуры, но имеет ИОУ менее 0,5. С другой стороны, рассмотрим Уругвай, который имеет тот же размер и уровень дохода, что и Хорватия, а также аналогичной ИЧК и ИТИ, но вложил больше в онлайн-услуги, что отражается в его ИОУ (0,8504), как показано на рисунке 2.3. Это демонстрирует то, что Хорватия имеет огромный потенциал для улучшения своих онлайн-услуг.

Рисунок 2.3. Хорватия и Уругвай в сравнении



Прогресс может быть связан с различиями в национальных условиях и политике. В то время как Обзор воплощает в общих чертах модель прогрессивного развития, ИКТ-популярность в правительстве, в сущности, не обязывает следовать прямому пути. Страны могут инвестировать в любую или все стадии развития электронного правительства в разной степени. Например, Нидерланды (8-е место по онлайн-услугам) имеют 100% на 1-й ступени, 75% на 2-й ступени, 70% на 3-й ступени, затем снова поднимаются до 88% на 4-й ступени с общей оценкой в 82%. Япония, с другой стороны, (4-е место по онлайн-услугам) имеет 97% на 1-й ступени, 73% на 2-й ступени, поднимается до 79% на 3-й и затем до 88% на 4-й с общим счетом в 83% (см. таблицу 2.2).

Только несколько стран разработали большое количество транзакционных онлайн-услуг. В то время как во всем мире средними коэффициентами на стадиях 1, 2 и 4 являются 64%, 40% и 27% соответственно, на 3-й стадии средний балл составляет 22% (см. приложения – таблица 10. индекс онлайн-услуг и его компонентов). Этот разрыв может быть связан с определенными трудностями обеспечения надежной безопасности в сети, управления идентификацией, платежных систем и координации канала. Граждане могут также просто предпочесть взаимодействие «лицом к лицу» или вспомогательное при подаче заявок на социальные пособия, разрешения или по иным взаимодействиям с учреждениями по личным вопросам. Такие ограничения и предпочтения, как правило, рассматриваются в дизайне услуг отраслевыми министерствами, что приводит к большему акценту на обмен информацией, запросы и консультационные функции, более показательные для ступеней 1, 2 и 4 (см. рисунок А.4 в Методологии Обзора). Страной, демонстрирующей образцовую приверженность предоставлению транзакционных услуг, является Новая Зеландия (см. вставку 2.2).



Таблица 2.2. Доля этапов предоставления онлайн-услуг в отдельных странах

Страна	Этап 1 Информационный	Этап 2 Интер-активный	Этап 3 Транзакционный	Этап 4 Трансформационный	Всего
67%–100%					
Япония	97	73	79	88	83
Нидерланды	100	75	70	88	82
Новая Зеландия	97	66	84	53	75
Эстония	100	66	56	59	69
Саудовская Аравия	94	68	63	53	69
34%–66%					
Российская Федерация	91	77	51	35	63
Коста-Рика	94	55	37	44	56
Иордания	91	41	21	50	48
Южная Африка	75	43	12	24	37
Индонезия	69	34	9	35	35
0%–33%					
Сенегал	78	32	5	15	30
Кыргызстан	81	27	2	9	27
Сент-Люсия	44	32	14	12	25
Замбия	47	16	0	9	16
Вануату	34	5	5	6	11



### Вставка 2.2. Новая Зеландия: транзакционные онлайн-услуги в авангарде правительственной трансформации

Государственная служба Новой Зеландии обязалась обеспечить легкий доступ к государственным услугам в электронной среде. Правительство стремится иметь все новые услуги, предлагаемые в режиме онлайн к 2017 году. В то же время оно продолжает признавать важность взаимодействия «лицом к лицу» для граждан, не имеющих доступа к Интернету.

Меры по защите личной информации, такие как создание системных архитектур структур, которые включают принципы безопасности и конфиденциальности, безопасности и конфиденциальности повышения осведомленности в сфере безопасности и конфиденциальности с ясной подотчетностью до исполнительских уровней и регулярный аудит государственных информационных систем, являются центральными компонентами Стратегии Правительства в области ИКТ и Плана действий до 2017 года и признаны имеющими в качестве первостепенное значение в повышении общественного доверия в сфере коммунальных государственных услуг. Сотрудничество между департаментами поддерживается сильным руководством в виде пПравительственного главного сотрудника по вопросам информации Директора по Информационным Технологиям, рассматривается как имеющее решающее значение необходимое условие для перемещения деловых транзакционных услуг в режим онлайн и является центральным элементом в национальном плане для трансформации ИКТ в государственном секторе.

Источник: <http://ict.govt.nz/assets/Uploads/Government-ICT-Strategy-and-Action-Plan-to-2017.pdf>

Что касается доступности основных пользовательских функций, как показано в таблице 2.3, большинство стран – 87%, или 168 из 193 стран - предоставили пользователям инструмент поиска для нахождения содержания, а только 77% национальных правительств (148 стран) обновили свою домашнюю страницу в течение последних трех месяцев.

Легкость использования дополнительно поддерживается доступом к контенту на более чем одном языке в 74% случаев (142 страны), наличием карты сайта или индекса в 68% случаев (131 страна) и онлайн-публикации документа о помощи или часто задаваемых вопросов в 46% случаев (89 стран).

Обзор показывает непрерывные усилия большинства стран в создании и поддержании инструментов, специфичных для конкретного сайта, несмотря на повсеместность и удобство коммерческих поисковых систем. Существует также растущее признание важности предоставления контента на разных языках. В 2012 году чуть более половины всех стран имели многоязычные сайты, тогда как согласно оценке 2014 года почти три четверти стран расширили языковые опции в той или иной форме.

Интерактивные (ступень 2) функции менее распространены, как показано в таблице 2.4. Примерно половина государств - членов Организации Объединенных Наций поддерживает расширенный поиск или публикует сообщение с изложением политики конфиденциальности в связи с использованием веб-сайта правительства. Особенности мнения пользователя, такие как облака тегов и «горячие темы», можно было узнать только на 41% веб-сайтов. Менее одной трети из исследованных национальных порталов показали наличие безопасного соединения.

Таблица 2.3. Наличие отдельных основных функций

	Число стран	Процент стран
Нахождение веб-сайта, используя инструменты поиска	168	87%
Обновление сайта за последние три месяца	148	77%
Доступ на более чем одном языке	142	74%
Наличие карты/индекса	131	68%
Функция «Помощь»/«Часто задаваемые вопросы»	89	46%

Таблица 2.4. Наличие отдельных интерактивных функций

	Число стран	Процент стран
Функция расширенного поиска	101	52%
Положение о конфиденциальности	97	50%
Облака тегов или «горячие темы»	80	41%
Безопасный веб-сайт	53	27%

Рисунок 2.4 предоставляет разбивку типичных транзакционных услуг и количество стран, по которым эти услуги могут быть легко определены в рамках национального сайта. Из транзакционных услуг, включенных в инструментарий Обзора, наиболее часто встречаются настройки персональных онлайн-счетов (101 страна), подачи подоходного налога (73 страны) и регистрации бизнеса (60 стран). Открытая категория «другие» также хорошо позиционируется (76 стран), что отражает разнообразие приоритетов в строительстве и расширении онлайн-услуг на национальном уровне.

Рисунок 2.4. Транзакционные онлайн-услуги

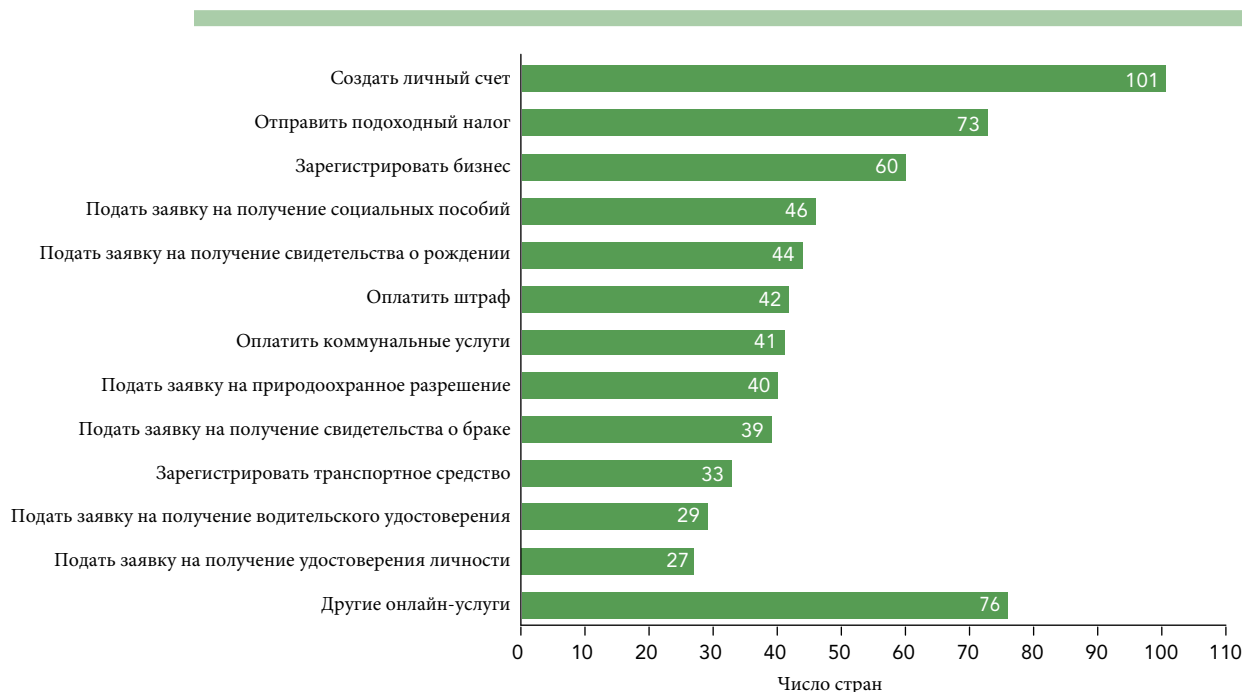
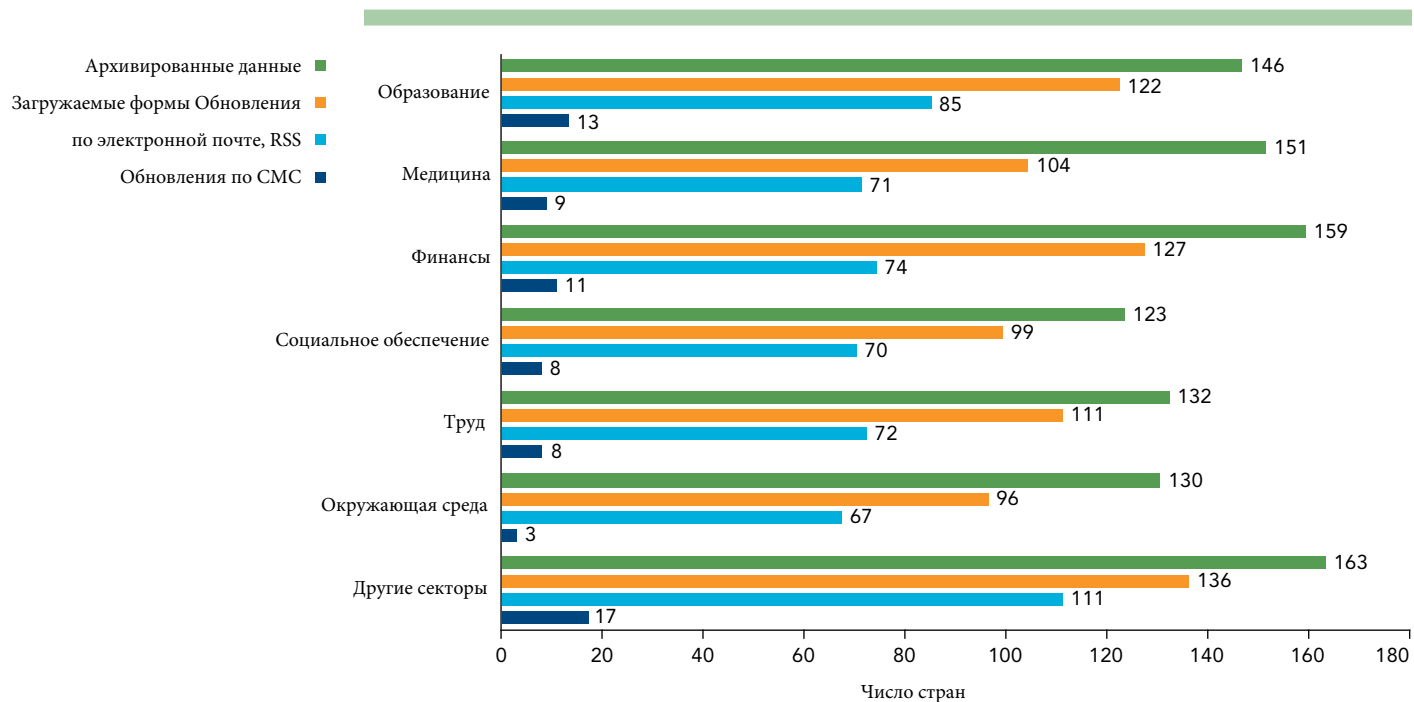


Рисунок 2.5. Виды онлайн-услуг по секторам



Недостаточная безопасность Интернета может представлять собой барьер для установления транзакционных услуг (3-я ступень) в некоторых странах. Этот недостаток в некоторых случаях в сочетании с ограниченными финансовыми услугами, может быть причиной того, что большинство правительств до сих пор не предлагают такие услуги, как прием коммунальных платежей или заявки на получение разрешений в режиме онлайн.

При рассмотрении развития электронного правительства в различных государственных секторах, есть дополнительные доказательства обоснованности общей четырехступенчатой модели прогресса, как показано на рисунке 2.5. Во всех рассмотренных секторах – образование, здравоохранение, финансы, социальное обеспечение, труд и окружающая среда – как и в открытой категории «другое», архивированная информация была более понятна, чем загружаемые формы, которые были чаще видны, чем электронная почта или очень простой сбор сводной информации (RSS) функции обновления. Как и в 2012 году, здесь существенно недоиспользован потенциал службы коротких сообщений (СМС) в целом ряде государственных функций.

## 2.3. Группа ведущих стран по уровню дохода

Глядя на общие результаты, возникает вопрос о том, какие факторы могут объяснить различия в уровне оказания онлайн-услуг. Сравнение значений индекса онлайн-услуг с массивом других факторов показывает, что валовой национальный доход (ВНД) и вообще инвестиции в телекоммуникационную инфраструктуру являются ключевыми факторами прогресса в электронных услугах<sup>2</sup>. Это похожий результат для ИРЭП в целом, как описано в главе 1, а также отражение как ресурсов, имеющихся для воплощения в жизнь программы развития электронного правительства, так и влияния спроса на услуги ИКТ со стороны более подключенных людей и бизнеса.

Таблица 2.5 выделяет ведущие страны в области оказания онлайн-услуг по уровню дохода. Ведущими странами в категории стран с высоким уровнем дохода были Франция (1-е место), Сингапур (2-е) и Республика Корея (3-е). Действительно, 19 из 20 ведущих стран в предоставлении онлайн-услуг могут быть причислены к самым богатым экономикам мира. В группе со средним уровнем доходов Колумбия вышла вперед в оказании онлайн-услуг (17-е место), со следующими за ней Казахстаном (23-е место) и Марокко (30-е). Руанда оказалась лидером в категории стран с низким доходом в 2014 году (63-е место рейтинга), за ней следуют Эфиопия (72-е) и Кения (79-е).

Распределение значений индекса развития интернетонлайн-услуг в 2014 году также свидетельствует о различных закономерностях развития электронного правительства в различных экономических ситуациях. Текущая ситуация оказания онлайн-услуг среди стран с низким уровнем дохода, находится, как правило, в зачаточном состоянии, с большинством стран ниже 0,2, как показано на Рисунке 2.6а. Оказание онлайн-услуг в группе стран с доходом выше среднего следует проходит в более смешанной форме, где с максимальное количество стран наблюдается умом в районе около отметки 0,4 и сильное снижение – после 0,8, как показано на Рисунке 2.6с. Страны с высоким уровнем дохода сгруппированы в верхней части шкалы со значительным количеством стран с отметкой выше 0,9 индекса ИИонлайн-услугУ (OSI) 2014 года, как показано на Рисунке 2.6d.

Страны с низкими доходами, как правило, сосредоточены на информационных услугах на стадиях возникновения и активизации развития электронного правительства, в то время как страны с высоким доходом могут добавлять интерактивные функции и функции, требующие сотрудничества между министерствами, на транзакционных и трансформационных стадиях.

Хотя уровень дохода важен, другие факторы также играют существенную роль. К ним относится высокий уровень политической поддержки, ведущая роль электронного правительства в рамках национальной администрации, инфраструктура и образование в области ИКТ, а также институциональный потенциал для развития онлайн-услуг, общественной подотчетности и гражданского участия. Как иллюстрирует таблица 2.6, Руанда, Колумбия, Эфиопия, Казахстан и Марокко, в частности, работают хорошо. Инициативы, предпринятые этими высокоэффективными странами, выделенные в прилагаемых вставках, могут предоставить ценную информацию для стран с тем же уровне доходов.

Таблица 2.5. Ведущие страны в оказании онлайн-услуг по уровню дохода

Мировой рейтинг	Рейтинг в группе доходов	Страна	Индекс онлайн-услуг
Высокий доход			
1	1	Франция	1.0000
2	2	Сингапур	0.9921
3	3	Республика Корея	0.9764
4	4	Япония	0.9449
4	4	Испания	0.9449
4	4	Соединенные Штаты Америки	0.9449
7	7	Бахрейн	0.9370
8	8	Австралия	0.9291
8	8	Нидерланды	0.9291
10	10	Канада	0.9134
Средний доход			
17	1	Колумбия	0.7874
23	2	Казахстан	0.7480
30	3	Марокко	0.6929
31	4	Малайзия	0.6772
35	5	Мексика	0.6614
37	6	Шри-Ланка	0.6535
39	7	Тунис	0.6378
41	8	Перу	0.6299
43	9	Армения	0.6142
43	9	Коста-Рика	0.6142
43	9	Монголия	0.6142
Низкий доход			
63	1	Руанда	0.5118
72	2	Эфиопия	0.4567
79	3	Кения	0.4252
98	4	Бангладеш	0.3465
107	5	Мозамбик	0.3150
110	6	Зимбабве	0.3071
115	7	Буркина-Фасо	0.2992
115	7	Объединенная Республика Танзания	0.2992
123	9	Мадагаскар	0.2441
135	10	Гамбия	0.2047

Рисунки 2.6 а-d. Распределение значений индекса онлайн-услуг среди стран, сгруппированных по уровню дохода

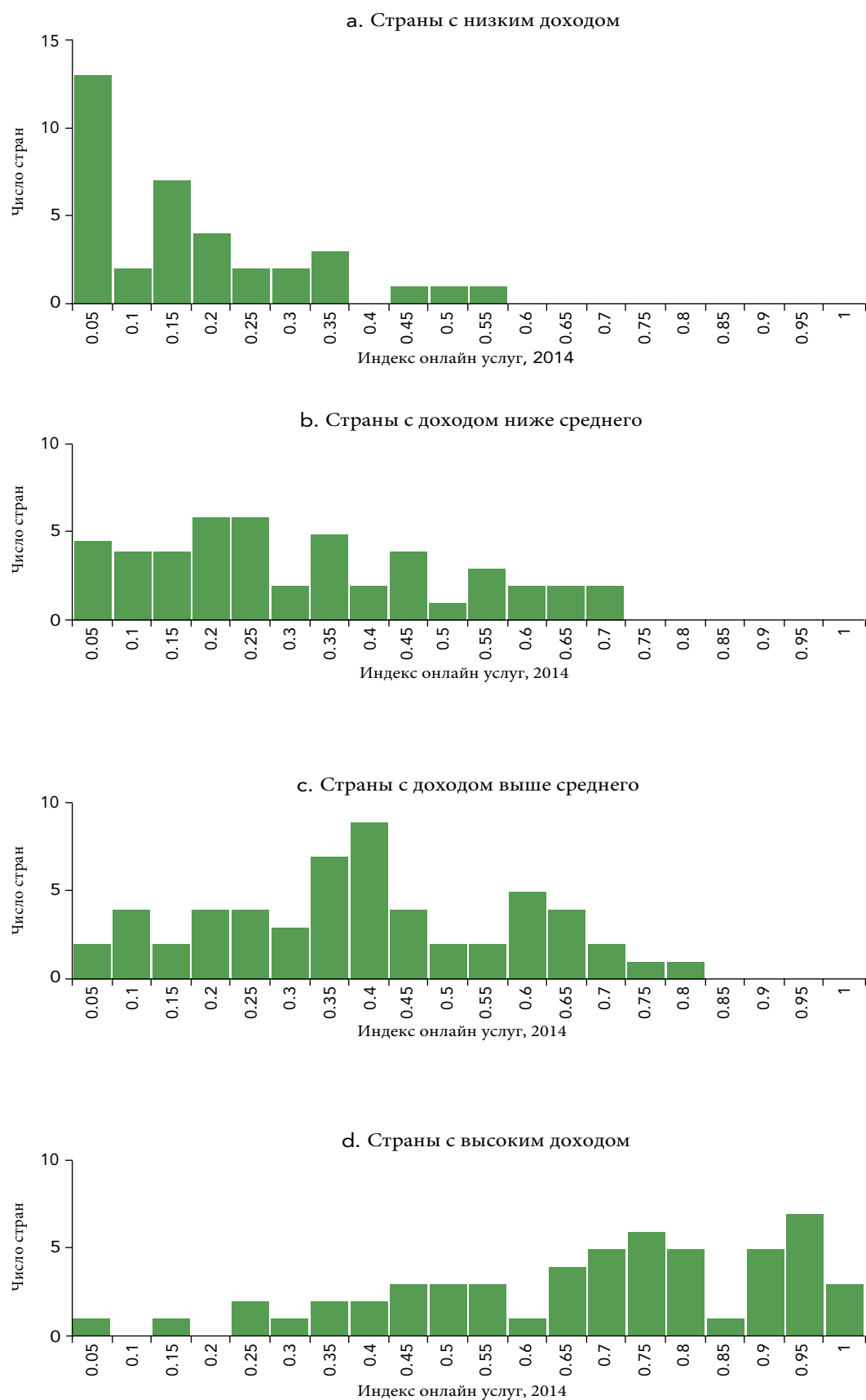


Таблица 2.6. Высокая степень развития онлайн-услуг по сравнению с уровнем дохода

<i>Страна</i>	<i>Индекс онлайн-услуг</i>	<i>Группа дохода</i>
Руанда	0.5118	Низкий
Колумбия	0.7874	Выше среднего
Эфиопия	0.4567	Низкий
Казахстан	0.7480	Выше среднего
Марокко	0.6929	Ниже среднего
Кения	0.4252	Низкий
Шри-Ланка	0.6535	Ниже среднего
Малайзия	0.6772	Выше среднего
Тунис	0.6378	Выше среднего
Монголия	0.6142	Ниже среднего

Таблица 2.7. Низкая степень развития онлайн-услуг по сравнению с уровнем дохода

<i>Страна</i>	<i>Индекс онлайн-услуг</i>	<i>Группа дохода</i>
Экваториальная Гвинея	0.0315	Высокий
Монако	0.2205	Высокий
Ливия	0.0157	Выше среднего
Сент-Китс и Невис	0.1339	Высокий
Сан-Марино	0.2756	Высокий
Тувалу	0.0394	Выше среднего
Барбадос	0.2205	Высокий
Алжир	0.0787	Выше среднего
Сан-Томе и Принсипи	0.0079	Ниже среднего

В конечном счете, мерой полезности онлайн-обслуживания является его влияние на развитие либо прямым путем в оказании услуг гражданам, либо косвенно, например, через инвестиции, связанные с очевидным удобством ведения бизнеса. Странам с низким и средним уровнями дохода и с относительно низким уровнем использования Интернета, таким как Эфиопия (1,48% населения являются пользователями Интернета), Руанда (8,02% населения являются пользователями Интернета) и Шри-Ланка (18,29% населения являются пользователями Интернета), и относительно высокими баллами за онлайн-услуги, возможно, потребуется больше инвестировать в обеспечение телекоммуникационной инфраструктуры для полной оптимизации преимуществ электронных услуг.

Обратное также относится к странам с высоким уровнем дохода с широкой телекоммуникационной инфраструктурой и низкой оценкой онлайн-услуг, таким как Монако (87,00% населения являются пользователями Интернета), Сент-Китс и Невис (79,35% населения являются пользователями Интернета) и Барбадос (73,33% населения являются пользователями Интернета). Это все малые страны, и может так случиться, что большая критическая масса пользователей Интернета или потенциальных пользователей сделает более целесообразным для страны инвестировать в ресурсоемкие формы предоставления онлайн-услуг, такие как дистанционное здравоохранение, «умные» энергосистемы и мониторинг окружающей среды в режиме реального времени. Обзор не требует, однако, такого технического прогресса для высокой оценки, выражая мнение, что даже относительно простой обмен информацией и взаимодействие может произвести важные преимущества, когда первичные потребности и характеристики сегментов населения отражены в дизайне онлайн-услуг.

### Вставка 2.3. Руанда: «наша окружающая среда – наше будущее»

Руанда сделала развитие своего ИКТ-сектора национальным приоритетом в качестве ключевого элемента своего Видения-2020 и стремится способствовать экономическому росту в условиях борьбы с проблемами ухудшения окружающей среды, приписываемыми растущему населению. Правительство утверждает, что приложения и службы ИКТ имеют большое значение для обеспечения устойчивого экономического развития и что надлежащее управление включает эффективность использования скудных ресурсов и расширения возможностей общин путем совершенствования доступа к информации и услугам.

Для этого страна разработала информационную систему управления землей в рамках своей национальной политики в области ИКТ и Плана действий на 2011-2015 годы. Цель проекта состоит в существенном снижении случаев имущественных притязаний, стоимости регистрации земли и времени, отводимого на совершение этих действий. Горнодобывающий портал был также внедрен, и страна приступает к реализации ряда инициатив «зеленых ИКТ» для уменьшения отходов электроники и активирования эффективной генерации, потребления и распределения энергии. Информирование общественности о важности охраны окружающей среды и устойчивого развития осуществляется через веб-сайт государственного органа по охране окружающей среды и другие медиа<sup>3</sup>.



Источник: [http://www.rdb.rw/uploads/tx\\_sbdownloader/NICI\\_III.pdf](http://www.rdb.rw/uploads/tx_sbdownloader/NICI_III.pdf)

### Вставка 2.4. Колумбия: правительство – «круглый аквариум»

Колумбия использует свой национальный портал для вовлечения заинтересованных сторон в процесс принятия решений в рамках своей политики «правительство - круглый аквариум» по обеспечению прозрачности на всех уровнях. Аквариумный подход воплощает усилия по расширению доступа к информации, предоставлению онлайн-услуг, поощрению участия граждан в выработке политики и осуществлению стратегии по борьбе с коррупцией, все во имя надлежащего правительства.

Сайт онлайн-консультаций с общественностью, известный как urna de cristal, в сочетании с постоянным охватом текущих дел, использованием социальных медиа и публикацией открытых данных между министерствами, делает колумбийскую инициативу прозрачности выдающийся в регионе. Политика аквариума является неотъемлемой частью Национального плана развития на 2010-2014 годы, предназначенного для содействия процветанию для всех на основе восьми столпов: экономического роста, регионального развития, равных возможностей, инноваций, укрепления мира, экологической устойчивости, надлежащего управления и международной значимости.



Источник: <http://www.irc.gov.co/irc/en/fiscalinformation/National%20Development%20Plan%202011-2014.pdf>

### Вставка 2.5. Эфиопия: инвестируя в будущее

Находясь на 72-м месте глобального рейтинга, Эфиопия является одной из лучших среди НРС в предоставлении онлайн-услуг, опережая многие богатые страны, в том числе ряд европейских. Успех страны можно проследить в части признания на высоком уровне необходимости координации онлайн-услуг на национальном уровне, обеспечения стратегического направления для развития электронного правительства в стране и выделения достаточных ресурсов.





**Источник:** <http://www.mcit.gov.et/documents/1268465/1282796/e-Government+Strategy+Final/ebedc221-0ec2-420d-bd90-dfe362956751?version=1.0documents/1268465/1282796/e-Government+Strategy+Final/ebedc221-0ec2-420d-bd90-dfe362956751?version=1.0>

Национальная стратегия включает положения об ориентированных на граждан механизмах участия заинтересованных сторон, внедрение 219 онлайн-услуг в течение пятилетнего периода с 2011 по 2015 год, отслеживания показателей достижения и создания национального руководящего совета по электронному правительству.

Стратегия связана с национальной стратегией развития страны, что предусматривает преобразование экономики изначально сельского хозяйства в экономику на основе ИКТ. Несмотря на статус страны с низким уровнем дохода, не имеющей выхода к морю и пострадавшей от конфликта, достижения Эфиопии показывают, что живое онлайн-государственное управление может возникнуть из комбинации высокого уровня политической приверженности, участия заинтересованных сторон и конкретного плана действий, связывающего электронное правительство с национальными приоритетами<sup>4</sup> устойчивого развития.

## 2.4. Заключение

В целом существует значительная вариативность в рамках оказания онлайн-услуг. Различия между самой высокой и самой низкой оценкой онлайн-услуг и между четырьмя стадиями развития электронных услуг значительны, несмотря на прогресс в ряде областей. Большое количество стран попадают в нижнюю треть ИОУ. Улучшение доступа к телекоммуникационной инфраструктуре способствовало развитию электронного правительства в некоторых случаях, но в целом наиболее развитые страны по-прежнему опережают менее развитые в оказании онлайн-услуг.

Прогресс в предоставлении онлайн-услуг связан с доходом, но другие факторы также играют определенную роль. Хотя каждая страна сталкивается с особыми условиями и проблемами, тесную связь с ВНД можно различить по степени оказания онлайн-услуг, а также по типу предоставляемых услуг. Этот вывод подтверждает необходимость тесной связи между стратегиями онлайн-обслуживания, телекоммуникационной инфраструктурой, человеческим потенциалом и другими социальными и экономическими факторами.

Дополнительные инвестиции в телекоммуникационную инфраструктуру и человеческий потенциал могут иметь самое большое пропорциональное влияние и представлять наибольшую проблему на стадиях с низким уровнем дохода, где дефицит того и другого наиболее выражен. Учитывая низкие темпы распространения Интернета и по-прежнему высокую стоимость доступа, национальные координирующие власти в странах с низкими доходами могут играть важную роль в продвижении усилий по созданию национальных и региональных точек обмена трафиком, расширить средства доступа на уровне общин и ввести прогнозную политику универсального обслуживания, адаптированную к фоновым условиям. Высшая политическая приверженность к оказанию онлайн-услуг как часть национальной стратегии в области ИКТ может быть очень полезной в этом отношении наряду с рассмотрением государственно-частного партнерства и других возможностей финансирования развития.

Успешные страны со средним уровнем дохода, продолжая укреплять свою ведущую роль и инфраструктуру, также смогли привлечь инвестиции в высшее образование и усиленный сектор ИКТ. Легкий доступ к ИКТ-навыкам может оказать эффект на предоставление онлайн-услуг на транзакционной и трансформационной стадиях, в частности где диапазон передовых управленческих и технических знаний необходим для контроля интеграции услуг всех функций и уровней власти.

Партнерство между академическими учреждениями в разных странах в области электронного правительства, поддерживаемое властями, организациями гражданского общества и частным сектором, является одним из способов, каким страны со средним уровнем доходов могут начать сокращение разрыва в уровне навыков.

Что касается стран с высоким уровнем дохода, Обзор выявляет явную тенденцию к сближению в онлайн-особенностях с увеличивающейся приверженностью к растущим возможностям электронного участия и поощрения открытых правительственных данных. Все страны, включая страны с низким уровнем дохода, могут улучшить оказание онлайн-услуг, обеспечив высокий уровень политической поддержки и административное руководство, а также усиливая институциональный потенциал и подотчетность. Соглашения о сотрудничестве, такие как международные критерии, появляются как для руководства процессом, так и для ускорения деятельности в приоритетных областях практики, охваченных в Обзоре.

Национальный потенциал для инноваций, как правило, способствует развитию онлайн-услуг. В частности, высокие баллы онлайн-услуг связаны с повышенным уровнем онлайн-творчества в экономике в целом, о чем свидетельствует глобальный индекс инноваций<sup>5</sup> стран ВОИС. Страны, которые имеют более энергичное информационное общество, в большей степени способны использовать талант и ИКТ-услуги для улучшения функционирования электронного правительства. Это положительная связь подчеркивает тот факт, что политика в области ИКТ, охватывающая телекоммуникационную стратегию, Интернет-управление, высшее образование в области естественных наук, математики, техники и технологии, может быть ключевым фактором расширения онлайн-услуг в сфере государственного управления.



# Электронное участие

## 3.1. Введение

Правительства должны отстаивать право народов на участие в государственном управлении. На национальном уровне, право на политическое и гражданское участие часто гарантируется в конституции. Страновые исследования Организации Объединенных Наций по вопросам государственного управления, включая Обзор конституций всех государств-членов Организации Объединенных Наций, обнаружили, что более чем в 150 странах закреплено право граждан на участие в той или иной форме<sup>1</sup>.

Правительства также выигрывают от вовлечения граждан и негосударственных субъектов в принятие решений в государственной политике и предоставлении государственных услуг. Учитывая все более взаимосвязанные системы сельскохозяйственного производства и распределения, использования энергии, водных ресурсов и санитарии, финансовых операций, транспортной инфраструктуры и коммуникационных сетей, правительства не в состоянии – ни финансово, ни технически – найти решения на сложные проблемы собственными силами. Поскольку вопросы пересекаются на уровне национальных и субнациональных юрисдикций, геополитических и социальных границ, государственных и частных учреждений, правительства привлекают финансовые ресурсы в частный сектор и гражданское общество, чтобы разделить ответственность и подотчетность.

Правительства опираются на современные ИКТ, которые трансформируют их интерфейс и отношения с гражданами. ИКТ дают возможность правительствам увеличить свой охват граждан и сообществ для определения их потребностей и предпочтений в государственной политике и услугах. С другой стороны, ИКТ расширяют гражданам доступ к общественным институтам и делают так, чтобы их голоса были услышаны. Таким образом, электронное участие является процессом вовлечения граждан с помощью ИКТ в политику и принятие решений для того, чтобы сделать государственное управление совместным, инклюзивным, объединенным и совещательным для важных и действенных результатов.

Электронное участие расширяет инструментарий правительства в охвате народа и взаимодействия с ним. Это не заменяет традиционные формы участия общественности, будь то встречи лицом к лицу, бумажные сообщения, телефонные звонки или физические доски объявлений, среди других несетевых способов.



В этой главе:

3.1.	Введение	61
3.1.1.	Повестка дня в области международного развития и всемирное информационное общество	62
3.2	Оценивая электронное участие: что входит в Обзор 2014 года?	63
3.3	Глобальный и региональные рейтинги	64
3.4	Тенденции по уровням и секторам электронного участия	66
3.4.1	Электронная информация	67
3.4.2	Электронные консультации	68
3.4.3	Электронное принятие решений	73
3.5.	Потенциал электронного участия для устойчивого развития: возможности и вызовы	72
3.5.1	Обеспечение благоприятных условий для электронного участия	72
3.5.2	Готовность к электронному участию	73
3.5.3	Заключение	73

Скорее, правительства должны подумать, как лучше достучаться до различных социальных групп населения путем развертывания оптимального сочетания онлайн и оффлайн способов в рамках своей юрисдикции. Этот охват следует отличать от усилий людей по участию в общественной жизни, часто через местные общественные движения. Правительства должны признавать и поощрять мирное и конструктивное социальное участие, не пытаясь его захватить. В том же духе, правительства могут научиться использовать социальные медиа как инструмент для сбора и учета мнений людей и инструмент обратной связи.

### **3.1.1. Повестка дня в области международного развития и всемирное информационное общество**

В последнее время международное сообщество подтвердило ценность широкого общественного участия через различные выражения консенсуса по развитию. Например, в пункте V(25) Декларации тысячелетия Организации Объединенных Наций (2000 год) Генеральная Ассамблея постановила, среди прочих мер, «коллективно добиваться большей открытости политических процессов, создавая условия для подлинного участия в них всех граждан во всех наших странах». На Конференции Организации Объединенных Наций по устойчивому развитию или Рио +20 государства-члены в пункте 13 резолюции 288 Генеральной Ассамблеи от 2012 года, названной «Будущее, которого мы хотим», заявили: «Мы признаем, что предоставление людям возможности влиять на собственную жизнь и будущее, участвовать в принятии решений и выражать свое мнение имеет основополагающее значение для обеспечения устойчивого развития». Участие и вовлечение граждан очень сильно видятся в качестве важной части устойчивого развития.

В то же время, международное сообщество также рассмотрело потенциал цифровой революции для улучшения жизни и общества на Всемирной встрече на высшем уровне по вопросам информационного общества, которая состоялась в 2003 и 2005 годах. В ходе последующей Тунисской программы для информационного общества государства-члены Организации Объединенных Наций признали в пункте 83, что построение открытого для всех и ориентированного на развитие информационного общества потребует неустанных усилий многих заинтересованных сторон. Кроме того, в пункте 30 они признают, что Интернет, центральный элемент инфраструктуры информационного общества, превратился из научного и учебного инструмента в глобальный инструмент, доступный общественности.

Таким образом, цель и средства электронной участия были определены. В основе видение международного сообщества как для будущего, которого мы хотим, так и для всемирного информационного общества лежит расширение прав и возможностей людей. Комиссия социального развития Организации Объединенных Наций на своей 51-й сессии (2013 года) пришла к выводу, что «расширение прав и возможностей и участие всех членов общества в социальной, экономической и политической жизни крайне важны для достижения целей устойчивого развития» (пункт 19, E/CN.5/2013/3). Проблема электронного участия, таким образом, заключается в том, как лучше использовать ИКТ для создания благоприятных условий для отдельных лиц и групп, чтобы осуществить право полноценного и эффективного участия в управлении, политике, развитии услуг и процессах их предоставления.

## 3.2. Оценивая электронное участие: что входит в Обзор 2014 года?

Хотя гражданское участие часто отождествляют с голосованием на выборах, общественное участие и вовлечение граждан распространяется на формировании государственной политики и определения государственных услуг. Правительственные усилия по продвижению участия могут принести пользу от рассмотрения различных моделей общественного участия, которые были разработаны<sup>2</sup>. Эти модели могут также служить в качестве основы для моделей электронного участия.

Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства использует трехуровневую модель электронного участия, которое переходит от более «пассивного» к более «активному» взаимодействию с людьми. Эта модель включает в себя:

- 1) электронную информацию, которая делает возможным участие путем предоставления гражданам общественной информации и доступа к информации по требованию,
- 2) электронную консультацию, вовлекая людей в более глубокое участие по вопросам государственной политики и услуг и обсуждение их, а также
- 3) электронное принятие решений через расширение возможностей людей в рамках совместного проектирования вариантов политики и совместного производства компонентов услуг и условий их оказания. Эта модель электронного участия основана на предположении, что сдвиг от более «пассивного» к более «активному» участию дает людям настоящие полномочия, являющиеся необходимым условием для устойчивого развития.

Эта модель электронного участия также является молчаливым подтверждением двух тенденций. Во-первых, есть сдвиг в связи с людьми от пассивных получателей услуг в сторону соавторов общественных ценностей и участников устойчивого сообщества. Во-вторых, тревожные проблемы развития – инклюзивный экономический рост, который способствует полной и продуктивной занятости всех при сохранении хрупкой биосферы и смягчении последствий изменения климата – требуют согласованных действий всех партнеров управления для получения желаемых результатов.

Для Обзора 2014 года Организация Объединенных Наций расширила оценку электронного участия путем анализа качества и полезности программ электронного правительства с целью привлечь людей в процесс общественного принятия решений и их реализации. В целом Обзор ООН по уровню развития электронного правительства имеет дело больше с функциями для трех уровней электронного участия (электронной информацией/ электронной консультацией/ электронным принятием решений), чем с фактическим измерением использования.

Обзор 2014 года ввел обновления в вопросы Обзора 2012 года по электронному участию, а также представил новые вопросы. Обновления гарантировали возможность оценки информации относительно того, были ли предоставлен доступ или нет к современным веб-инструментам во время электронной консультации и электронного принятия решений государственными органами. Новые вопросы касаются публикации и совместного использования данных<sup>3</sup> правительственными органами. Другие новые функции и обновления включают доступность информации о правах граждан на доступ к правительственной информации, предоставление результата обратной связи на полученные от граждан предложения по улучшению онлайн-услуг, предоставление инструментов для того, чтобы получить общественное мнение для обсуждения государственной политики через социальные медиа, онлайн-опросы, инструменты сбора подписей, инструменты для голосования, онлайн-доски объявлений и онлайн-форумы.

Как и в прошлом, Обзор начал свою оценку с основной предпосылки, а именно с того, что правительства должны обеспечивать архивированную информацию (например, политика, бюджет, правовые документы и т.д.) по своей деятельности.

Как уже упоминалось, исследователи Обзора также фокусировали внимание на наличии государственных данных на этом этапе. На более поздних стадиях исследователи сосредоточились на присутствии функций электронной консультации и электронного принятия решений в области образования, здравоохранения, финансов, социального обеспечения, трудовой информации и окружающей среды.

Таблица 3.1 Краткое описание основных оцениваемых функций электронного участия

<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие архивной информации (политика, бюджет, правовые документы и т.д.), связанной с образованием, здравоохранением, финансами, социальным обеспечением, трудом и окружающей средой</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие баз данных по образованию, здравоохранению, финансами, такими как государственные расходы, социальному обеспечению, трудом и окружающей среде</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Доступ к государственному веб-сайту на более чем одном официальном национальном языке</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие функций социальных сетей</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Присутствие механизмов электронных консультаций по шести секторам: образование, здравоохранение, финансы, социальное обеспечение, труд и окружающая среда</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Доступность инструментов для получения сырого (необработанного) общественного мнения для обсуждения государственной политики, таких как онлайн-форумы, инструменты медиа, соцопросы, инструменты голосования и подачи заявления</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие инструментов по электронному принятию решений по шести секторам: образование, здравоохранение, финансы, социальное обеспечение, труд и окружающая среда</li> </ul>

### 3.3. Глобальный и региональный рейтинг

На основании оценки этих возможностей электронного участия на национальных порталах и сайтах социальных сетей был создан глобальный рейтинг государственных условий. Таблица 3.2 представляет 50 лучших в этой области стран (см. приложения, таблица 13).

Как и в 2012 году, Нидерланды и Республика Корея возглавили список стран в области электронного участия. Уругвай вышел на третье место, далее следуют Франция, Япония, Великобритания, Австралия, Чили, Соединенные Штаты Америки и Сингапур.

Рисунок 3.1 иллюстрирует региональное представительство 50 стран в области электронного участия. Здесь есть 21 страна из Европы, 14 из Азии, 10 из Северной и Южной Америки, 3 из Африки и 2 из Океании. Марокко, Кения и Тунис представляют Африку в этом списке 50 стран. Если сравнивать только верхние 20 строчек рейтинга (включая 21 страну в 2014 году, среди которых некоторые имеют прежний рейтинг), самыми репрезентативными регионами являются Америка, Азия и Европа с шестью странами с каждого региона.

Рисунок 3.2 показывает распределение в рейтинге 50 ведущих стран по уровню доходов. Как видно, 56% (или 28 стран соответственно) из 50 лидирующих стран – страны с высоким уровнем дохода, и 28% (14 стран) относятся к странам с уровнем дохода выше среднего. Среди 50 стран есть 7 стран с уровнем дохода ниже среднего, а именно: Марокко, Монголия, Шри-Ланка, Индия, Республика Молдова, Сальвадор и Грузия, а также одна страна с низким уровнем дохода (Кения).

Таблица 3.2. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия

Нидерланды	Колумбия	Испания	Норвегия	Бельгия
Республика Корея	Израиль	Эстония	Российская Федерация	Индия
Уругвай	Объединенные Арабские Эмираты	Казахстан	Китай	Республика Молдова
Франция	Бахрейн	Бразилия	Ирландия	Словакия
Япония	Канада	Финляндия	Кения	Сальвадор
Великобритания	Коста-Рика	Германия	Литва	Мексика
Австралия	Греция	Латвия	Португалия	Катар
Чили	Марокко	Оман	Шри-Ланка	Швеция
Соединенные Штаты	Италия	Перу	Тунис	Грузия
Сингапур	Новая Зеландия	Монголия	Австрия	Черногория

Рисунок 3.1. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия по регионам

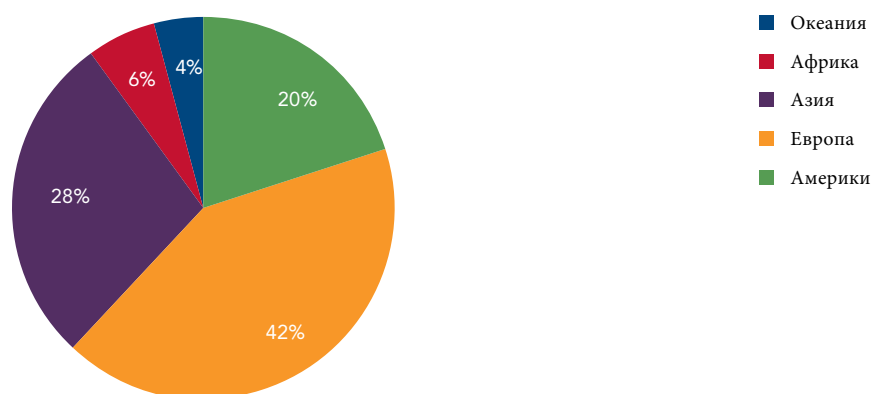
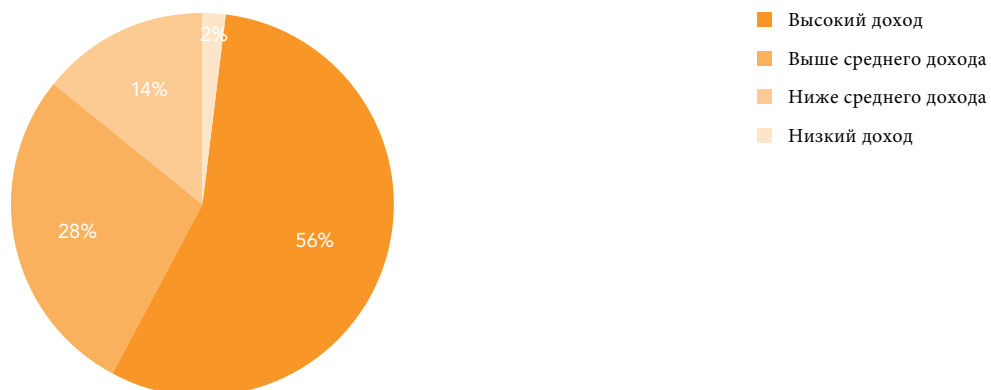


Рисунок 3.2. Пятьдесят ведущих стран в области электронного участия по уровню доходов





В таблица 3.3 перечисляются страны, которые имеют более 66,6% во всех трех этапах электронного участия. Это все страны с высоким уровнем дохода, кроме Колумбии, которая относится к странам с уровнем дохода выше среднего. Из таблицы видно, что уровень дохода имеет большое значение для электронного участия, и это также означает, что не так много есть в мире стран, которые могут добиться этого. Нидерланды и Республика Корея, занимающие две верхних строчки рейтинга, имеют в среднем 90% обеспечения всех оцениваемых услуг.

Таблица 3.3. Страны, имеющие более 66,6% во всех трех этапах электронного участия

Страна	Электронная информация (%)	Электронная консультация (%)	Электронное принятие решений (%)	Всего (%)	Уровень дохода	Регион
Нидерланды	96.30	86.36	77.78	89.66	Высокий	Европа
Республика Корея	96.30	81.82	88.89	89.66	Высокий	Азия
Уругвай	88.89	95.45	66.67	87.93	Высокий	Америки
Франция	96.30	77.27	77.78	86.21	Высокий	Европа
Япония	85.19	86.36	88.89	86.21	Высокий	Азия
Великобритания	96.30	77.27	77.78	86.21	Высокий	Европа
Австралия	92.59	77.27	77.78	84.48	Высокий	Океания
Колумбия	74.07	81.82	88.89	79.31	Выше среднего	Америки

Не менее примечательны те страны, которые предлагают наибольшее количество услуг по электронному принятию решений. Они представляют функции, которые позволяют самое активное участие граждан в оказании влияния на процесс принятия решений в государственной политике и услугах. Три страны – Республика Корея, Япония и Колумбия – предлагают наибольшее количество функций электронного принятия решений – 89% каждая.

## Тенденции по уровням и секторам электронной участия

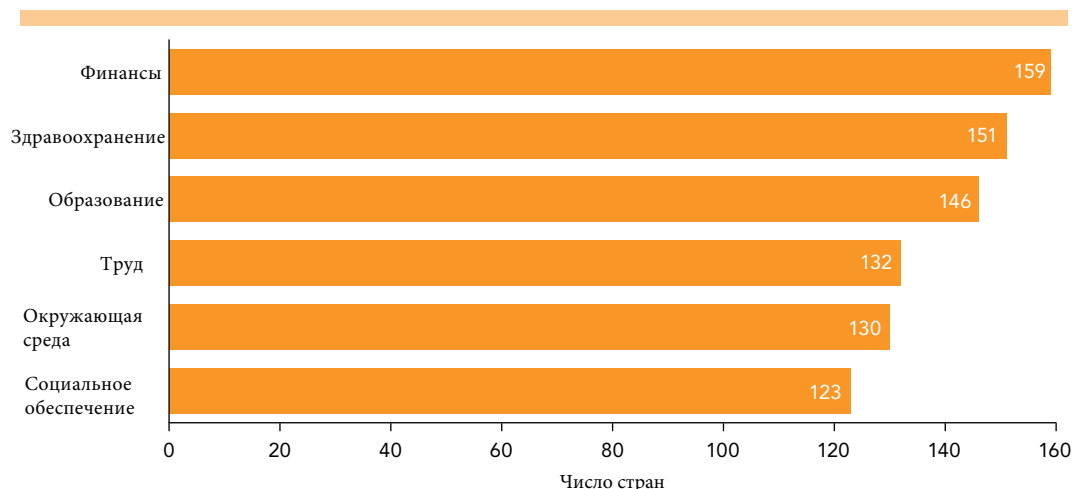
Когда правительственные порталы предоставляют средства для электронного принятия решений, такие как заявленная в режиме онлайн политика электронного участия, онлайн-календарь событий участия, онлайн-овые объявления о закупках, онлайн-овое право граждан на правительственную информацию и результаты участия в новой политике, услугах или принятии решений, они начинают расширять права и возможности граждан для полноценного и эффективного участия в государственной политике и со-производстве государственных услуг.

В Обзоре 2014 года рассмотрены все три уровня электронного участия (обмен электронной информацией, электронные консультации, электронное участие) в секторах, выбранных на основе их релевантности для трех столпов устойчивого развития: экономического, социального и экологического. Они включают в себя шесть секторов: образование, здравоохранение, финансы, социальное обеспечение, труд и окружающую среду.

### 3.4.1. Электронная информация

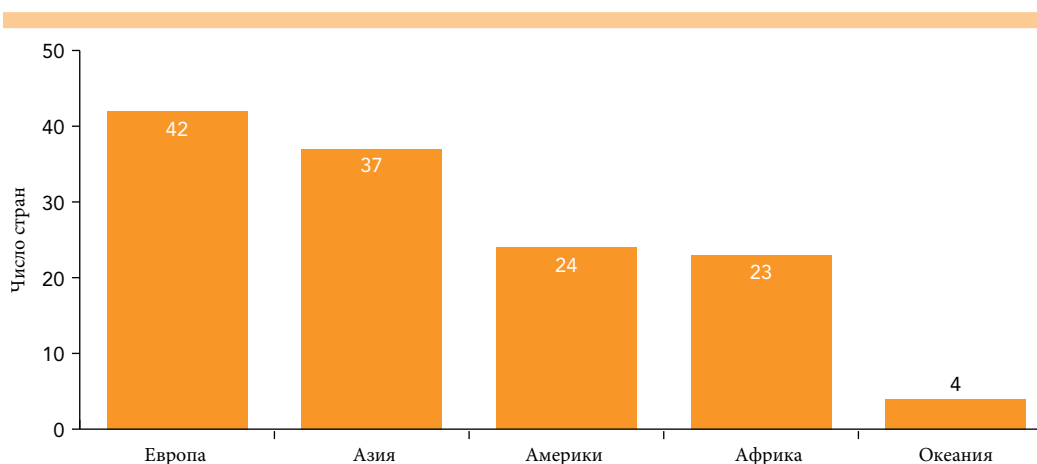
Число стран, предоставляющих архивированную информацию по шести выбранным секторам, выглядит следующим образом: образование (146), здравоохранение (151), финансы (159), социальное обеспечение (123), труд (132) и окружающая среда (130). 104 страны предоставляют архивированную информацию о шести характерных секторах, 22 страны не делятся никакой информацией о шести секторах. Наконец, существует пять стран, которые предоставляют информацию по каждому сектору, за исключением сектора окружающей среды<sup>4</sup>. Как показано на рисунке 3.3, все больше стран обеспечивают ссылки на источники архивированной информации, такой как политика, бюджеты, правовые документы и т.д., больше в финансовом секторе, чем в других пяти секторах. Повышение прозрачности приоритетных расходов и распределения ресурсов может дать гражданам возможность требовать отчетности за государственные расходы более информированным образом<sup>5</sup>.

Рисунок 3.3. Архивированная информация, по секторам



Расширяющимся сектором беспокойства как для правительств, так и для граждан – угрозы биоразнообразию, истощение ископаемых видов топлива и других полезных ископаемых и последствия изменения климата – является сектор окружающей среды. Рисунок 3.4 показывает, что большинство стран, которые поставляют электронную информацию по экологическим вопросам, расположены в Европе (42 страны). Количество стран Африки и Южной Америки, которые также предоставляют электронную информацию по экологическим вопросам, почти одинаково (23 и 24 соответственно).

Рисунок 3.4. Страны, предоставляющие экологическую информацию, по регионам



Кроме того, на рисунке 3.5 видно, что степень предоставления данной информации велика в странах с высоким уровнем доходов и с уровнем дохода выше среднего (50 и 39 соответственно). Поскольку наиболее чувствительными к негативным влияниям ухудшения окружающей среды, как правило, являются страны с низким уровнем дохода, предоставление общественности электронной информации по окружающей среде в этих странах имеет все больше значения<sup>6</sup>.

Рисунок 3.5. Страны, предоставляющие экологическую информацию, по уровню дохода



Успешный пример электронной информации выделен в тематическом исследовании Уганды (см. вставку 3.1).

### Вставка 3.1. Ureport Уганды: мобильное участие



Ureport является бесплатной системой на базе СМС, позволяющей молодым угандийцам высказываться о том, что происходит в общинах по всей стране и работать вместе с другими лидерами общин в интересах положительных изменений. Миссия Ureport – побуждение к действиям, чтобы объединиться и разделить ответственность за создание более благоприятных условий для общества. Она направлена на стимулирование действий лидеров и информирование их о том, что происходит и какие действия сообщество предпочитает. Ureport включает, но не ограничивается:

- еженедельные СМС сообщения и опросы в растущем сообществе пользователей Ureport и от него
- регулярные радиопрограммы, которые будут транслировать истории, собранные Ureport
- газетные статьи, которые будут публиковать истории из Ureport-сообщества.

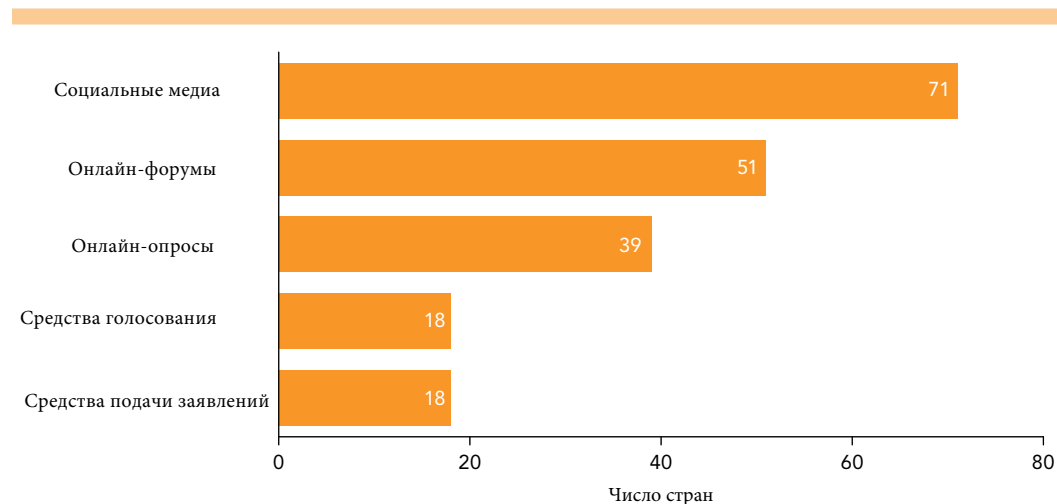
Источник: Ureport: <http://ure-port.ug/>

## 3.4.2. Электронные консультации

Ключевым фактором, который определяет конструкцию, развертывание и использование конкретных технологий вовлечения граждан, является наличие достаточных мощностей, ого потенциала как со стороны правительства, так и со стороны граждан. Рисунок 3.6 приводит сравнение инструментов, используемых правительствами для электронной консультации. На своих национальных порталах 95 стран, или 49%, из 193 государств-членов Организации Объединенных Наций, предоставляют для гражданам возможность обратной связи на своих национальных порталах относительно улучшения своих онлайн- услуг.

Через социальные медиа 71 страна обеспечивает сырое или не-совещательное общественное мнение по вопросам государственной политики через социальные медиа, 51 -- через интернет-онлайн-форумы, 39 -- через онлайн-опросы, 18 -- через онлайн-голосования и 18 -- через интернет-онлайн-ходатайства. Немногие правительства используют инструменты для электронной консультации в сравнении с использованием инструментов для предоставления электронной информации.

Рисунок 3.6. Инструменты, используемые правительствами для электронной консультации



Стоит отметить, что правительства, как правило, более широко используют инструменты социальных медиа, чем интернет-форумы. В качестве примера можно привести правительство Словении, которое использует такой онлайн-инструмент, как [predlagam.vladi.si](http://predlagam.vladi.si), для взаимодействия со своими гражданами (см. вставку 3.2).

### Вставка 3.2. Словения: «я предлагаю правительству»

Онлайн-сервис [predlagam.vladi.si](http://predlagam.vladi.si) управляется Офисом правительственных коммуникаций Словении. Государственные должностные лица из различных министерств готовы ответить на гражданские инициативы и оценить предложения граждан. Если возникают проблемы, вопросы или конструктивные предложения по улучшению функциональности онлайн-инструментов, граждане могут отправить сообщение по электронной почте или позвонить по телефону в Офис правительственных коммуникаций. Онлайн-инструменты, доступные для граждан, включают:

- содействие публикации новых предложений;
- информирование компетентного органа о том, что [predlagam.vladi.si](http://predlagam.vladi.si) откроет дебаты по предложению и попросит соответствующую сторону принять активное участие; принятие мер к тому, чтобы все комментарии публиковались в соответствии с правилами [predlagam.vladi.si](http://predlagam.vladi.si);
- сокрытие неуместных комментариев с публикацией вместо них причины сокрытия;
- оценка адекватности ответа компетентного органа;
- публикация ответов компетентных органов.

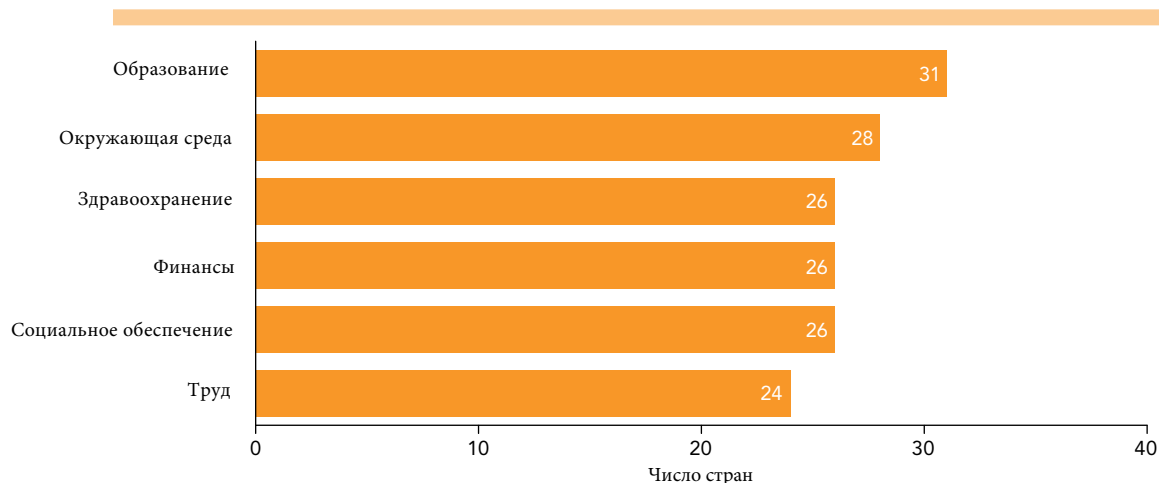


Источник: <http://predlagam.vladi.si/>

Как правило, правительства используют социальные медиа по нескольким причинам. Во-первых, общественность уже активно присутствует и хорошо знакома с такими социальными медиа-платформами, как Facebook и Twitter. Эти платформы обеспечивают возможность для правительств «перепрыгнуть», обойти создание своих собственных платформ. Во-вторых, они экономичны, так как инициативы социальных медиа не требуют высоких инвестиционных затрат, используя обычно коммерческие и неправительственные платформы.

Имея эти инструменты, правительства могут также консультироваться по отраслевым вопросам, которые влияют на качество жизни их народовлюдей. Это шаг за рамки простого предоставления информации, описанного выше. Обзор 2014 года проанализировал, давали ли правительства людям электронные консультации по вопросам, касающимся образования, здравоохранения, финансов, социального обеспечения, труда или окружающей среды, в течение предыдущих 12 месяцев. Большинство правительств давали е-электронные консультации по вопросам образования и окружающей среды на чуть более 16% и более 14% чаще, чем по вопросам остальных четырех секторов, с чуть более чем 16%, за ними следуют е-консультации по вопросам окружающей среды, более чем 14%, а затем уже следует остальные четыре сектора (см. рисунок 3.7)<sup>7</sup>.

Рисунок 3.7. Электронные консультации за последние 12 месяцев по секторам



Чтобы сохранить динамику вовлечения граждан, очень важна восприимчивость должностных лиц и администраторов электронного участия. Когда люди отрывают время от своей занятой жизни, чтобы обеспечить обратную связь или внести вклад в принятие государственных решений, им следует выражать признательность. Однако, учитывая демографические различия между этими должностными лицами, принимающими решения, и молодежью, важно наращивать потенциал в правительствах для преодоления этого разрыва. В противном случае существует опасность того, что правительства могут оказаться в стороне от онлайн-овых дискуссий и диалога «гражданин-гражданин».

Национальные порталы оценивались по возможностям осуществлять поиск и использовать комментарии граждан для улучшения онлайн-услуг. Таблица 3.4 показывает, что 68 из 193 государств-членов Организации Объединенных Наций предоставили такие возможности, а 20 стран предоставили информацию об итогах обратной связи граждан посредством заявлений с разъяснением, что сайт был усовершенствован на основе полученных отзывов. Такие особенности электронного принятия решений могут показать элементы улучшений за счет обратной связи<sup>8</sup>.

Таблица 3.4. Консультации с гражданами по улучшению услуг электронного правительства

Число стран	Поиск и использование комментариев граждан для улучшения онлайн-услуг	Обеспечение результата обратной связи относительно улучшения онлайн-услуг
	68	20

### 3.4.3. Электронное принятие решений

Рисунок 3.8 приводит сравнение инструментов, используемых правительствами для электронного принятия решений по вопросам в секторах, оцениваемых за последние 12 месяцев. Среди средств электронного принятия решений финансовые вопросы были обеспечены наибольшим количеством стран (14 стран, или 7%). Однако секторы труда и здравоохранения использовались наименьшим числом стран (5,2%).

Рисунок 3.8. Электронное принятие решений за последние 12 месяцев по секторам

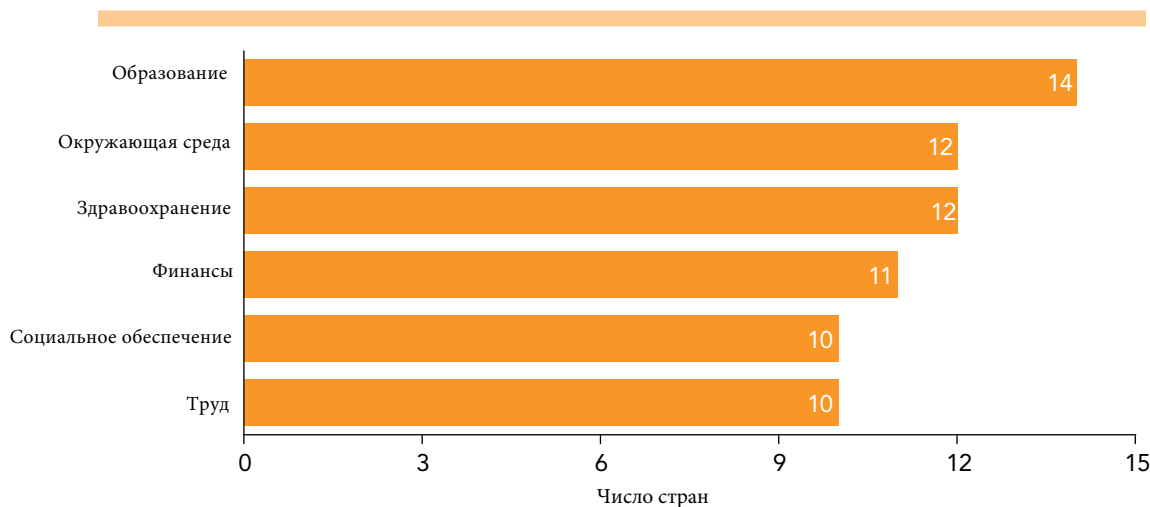


Рисунок 3.9 показывает степень участия правительства в электронной вовлеченности по таким показателям, как онлайн-политика электронного участия, онлайн-календарь событий участия, онлайн-объявления о закупках, онлайн-право граждан на правительственную информацию и результаты участия в новой политике, услугах или принятии решений. Наибольшее количество стран (76) обеспечивает возможности для участия в закупочных объявлениях, после них следуют страны (75), размещающие свою политику электронного участия в Интернете. Эта тенденция демонстрирует устойчивый прогресс в предоставлении возможностей для электронного принятия решений.

Рисунок 3.9. Страны с онлайн-политикой электронного участия



Даже при том, что государства могут иметь высокий индекс развития электронного правительства, они должны отдельно рассматривать улучшение возможностей электронного участия, если они хотят заложить основу для активного участия общественности. Несмотря на высокую корреляцию между электронным участием и другими составляющими электронного правительства, могут быть вовлечены и другие переменные, как, например, уровень дохода, и таким образом влиять на высокий балл электронного правительства и электронного участия.

### 3.5. Потенциал электронного участия для устойчивого развития: возможности и вызовы

#### 3.5.1. Благоприятная среда для электронного участия

Для создания благоприятных условий электронного участия необходимы тщательно выверенные стратегии. Эти стратегии включают правовые и институциональные рамки со стороны правительств, развитие потенциала грамотности в области цифровых медиа для граждан и бесшовной интеграции онлайн-овых и офлайн-овых функций для обеспечения участия общественности. Успешные стратегии также обращаются к формальным и неформальным подходам к вовлечению граждан.

Правительства могут назначить независимое агентство или создать независимые функции для введения или улучшения законодательства о свободе информации, неприкосновенности частной жизни и защите данных.

При проведении новых инициатив электронного участия было бы полезно построить и капитализировать инфраструктуру и связанные с ней электронные услуги на основе существующих инициатив электронного правительства. На правительства может быть оказано давление с целью сделать бюджетные сокращения по поддержке функций электронного участия во времена жесткой экономии бюджетных средств. Тем не менее без надлежащих консультаций с людьми или управления социальными ожиданиями, общественное доверие в сфере услуг электронного участия может быть подорвано.

Грамотность в области цифровых медиа может способствовать электронному участию путем увеличения человеческого потенциала. Для того, чтобы стать эффективным электронным участником, задействование грамотности в области цифровых медиа и усилий по непрерывному обучению должно стать социальной нормой. Такой вид грамотности также включает в себя формирование соответствующих отношений, развитие навыков и передачи знаний.

Инициативы в области социальной среды медиа по всему миру являются хорошими примерами того, как цифровые медиа могут быть использованы творчески и привлекательно для продвижения электронного участия. Социальные медиа дает возможности правительствам для экономически эффективных способов взаимодействия с гражданами в электронном принятии решений и сотворчестве услуг, особенно учитывая тот факт, что многие граждане уже являются посетителями популярных сайтов. Они обеспечивают платформы, которые позволяют гражданам стать создателями контента для государственной политики (хорошим примером для иллюстрации является краудсорсинг), и услуг, которые правительства могут предоставить за счет обладания огромным объемом информации.

Правительства могут разработать стратегию использования генерируемого гражданами контента для выработки политики и процессов улучшения сервиса. Тем не менее не только социальные медиа и веб-сайты имеют значение для успешной электронного участия. Традиционные средства связи и такие инструменты, как радио, телевидение, семинары, практикумы, школы, университеты, ток-шоу, дебаты «лицом к лицу», в сочетании с цифровыми средствами могут помочь сделать участие общественности более продуктивным.

Использование всех видов массовой информации, в том числе традиционных офлайн-каналов, может быть интегрировано в инициативы в области электронного участия для дальнейшего продвижения. В этом отношении, использование и творческая адаптация существующих местных традиций общественного обсуждения «лицом к лицу» может быть поощрено и «оцифровано» как часть меры электронного участия. Кроме того, государственные средства массовой информации могут быть использованы в повышении информированности общественности и прямого образования как граждан, так и государственных чиновников.

Вместе с более традиционными технологиями, – например, специализированными веб- сайтами, универсальными One Stop Shop порталами, работающими по принципу «одного окна», или дискуссионными интернет-форумами на основе функциональности Web 2.0, - они образуют пул старых и новых технологий общественного участия.

Поскольку технология становится более сложной и изощренной, она оживит бизнес-сети в качестве сторонних посредников для поддержки новых бизнес-моделей. Сеть товаров и услуг будет основываться на бизнес-партнерстве и будет становиться все более управляемой данными, персонализированной и веб-ориентированной. Становление услуг по поддержке бизнеса неизбежно. Такие новые и технологические возможности для бизнеса будут иметь неоценимое значение для расширения прав и возможностей групп населения, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, с помощью нового поколения онлайн-услуг, управляемого архитектурой на основе данных.

### 3.5.2. Готовность к электронному участию

Одним из ключей к успеху правительства в продвижении электронного участия является самооценка готовности правительства для проведения таких инициатив. Возможная структура оценки может определить, что измеряется, и рассмотреть политические/ административные, социальные и технические перспективы. Административная сторона может быть представлена правовыми/ организационными рамками, условиями/ каналами и планами помощи. Социальное измерение могло бы рассмотреть уровни электронного участия, такие как электронная информация, электронная консультация и электронное принятие решений. Техническая концепция электронного участия рассматривает конкретные технологии вовлечение граждан, присутствующие в области открытого правительства/данных, социальных медиа, мобильных/беспроводных коммуникаций и специализированных веб-сайтов/порталов. Эта оценка должна включать то, как положения электронного участия соединяются с традиционными офлайн-каналами, дополняя и расширяя их общий охват и влияние.

Периодическая оценка позволит правительствам не только следить за ходом прогресса в определенных рамках, но также открывает возможность сравнивать себя с другими, которые также используют рамки. Еще более важным и сложным, в том числе для измерения, является то обстоятельство, что оценка должна не только рассматривать «готовность», но и должна изучать фактическое влияние на управление и устойчивое развитие.

### 3.6. Заключение

Формальные и неформальные институты электронного участия должны работать эффективно, чтобы достичь всех и каждого. Конституции, национальные акты о правах и другое законодательство, возможно, потребует обновления для покрытия цифровой арены за право на доступ к информации, право на подачу петиции, право принимать участие в референдумах среди других прав на участие в общественных делах. Включение законодательства, обеспечивающего свободу информации или защищающего конфиденциальность лиц, также может включать в себя онлайн-защиту.



Тем не менее без назначенных государственных учреждений по осуществлению мер и процедур для руководства гражданами, эти права так и останутся только в качестве правовой защиты и не будут транслироваться в гражданские реалии. Неформальные институты, такие как социальные сети и связанные электронные бизнес-интересы, среди прочего, также важны для содействия электронному включению.

Для увеличения шансов на успех своей стратегии электронного участия правительства могут извлекать выгоду из платформ и каналов, которые уже используются гражданами, не создавая новых. Продвижение четкого представления и понимания электронного участия поможет и тем группам, которые трудно охватить. Они должны поощрять электронное участие по конкретным вопросам и обеспечивать последовательную обратную связь на консультациях для общественности.

ИКТ посредством электронного участия могут помочь правительствам стать лучше слышимыми и более живыми партнерами в области устойчивого развития. Совместное составление бюджета, интеллектуальный анализ данных и взаимодействие в социальных медиа позволяют государственным менеджерам и политикам держать руку на пульсе в своем избирательном округе и более четко формировать государственные услуги для удовлетворения потребностей и чаяний народа. Новые методы помощи, такие как краудсорсинг, могут быть эффективными методами коммуникации на местных уровнях

Учитывая эти выводы, следующие рекомендации будут содействовать среде успешного электронного участия в интересах устойчивого развития:

- установка правовых и институциональных рамок для обеспечения свободы информации, конфиденциальности и защиты данных в целях обеспечения безопасных условий для электронного участия;
- расширение возможностей лиц путем развития потенциала грамотности в области цифровых медиа для образования граждан и стимулирования развития навыков, передачи знаний и программ помощи, инициированных общественностью;
- использование существующих инициатив электронного правительства, платформ и каналов, уже используемых гражданами для создания хорошего обзора, более крепких отношений и доверия общественности, при низких затратах;
- содействие использованию ИКТ, цифровых и социальных медиа для распространения информации и вовлечения граждан;
- обеспечение интеграции инструментов офлайновой и онлайн-коммуникации для инклюзивной разработки политики и улучшения обслуживания.

# Межведомственное взаимодействие и совместное управление

## 4.1. Введение

Растущая сложность и взаимосвязанность настоящих вызовов устойчивому развитию требуют комплексных ответных мер, основанных на последовательной политике и совместных процессах принятия решений, которые, в свою очередь, призывают к преобразованию государственного управления посредством принятия межведомственных подходов и совместного управления. Межведомственное взаимодействие может быть определено как "работа агентств по всем вопросам ведомственных границ для совместного достижения комплексных результатов по вопросам развития политики, управления программами и оказания услуг" (Оджо и др., стр. 234, 2011), тогда как совместное управление относится к процессу управления на основе сотрудничества между правительственными и неправительственными заинтересованными сторонами.

В этой главе анализируется, почему межведомственные подходы и совместное управление могут сыграть важную роль в продвижении интегрированных подходов к устойчивому развитию. В ней также освещаются возможности и проблемы, а также факторы и стратегии, способствующие реализации эффективных межведомственных подходов и совместного управления. С учетом того, что технология является одним из важнейших помощников, способствующих большей вертикальной и горизонтальной координации и сотрудничеству между государственными учреждениями и субъектами управления, в главе подчеркивается, что преобразование правительства предполагает совместное руководство на всех уровнях; общее видение и стратегию для содействия устойчивому развитию; возможности и склад ума, которые способствуют инклюзивной организационной культуре; инновационные институциональные рамки и процессы для сотрудничества, а также эффективные интегрированные системы управления информацией.



В этой главе:

4.1.	Введение	75
4.2.	Решающая роль межведомственного взаимодействия в продвижении целостных и комплексных подходов к устойчивому развитию	76
4.3.	Возможности и проблемы разработки и реализации межведомственного подхода к предоставлению услуг	77
4.4.	Преобразование правительства через межведомственный подход: способствующие факторы	79
4.4.1.	Ключевая роль совместного руководства и общей организационной культуры	80
4.4.2.	Институциональные рамки для эффективной координации, сотрудничества и подотчетности	81
4.4.3.	Инновационные координационные процессы и механизмы для оказания услуг, вовлеченности граждан и расширения их прав и возможностей	84
4.4.4.	Совместные механизмы вовлечения граждан в процессы оказания услуг и принятия решений: важная роль децентрализованного управления	88
4.4.5.	Стратегии ИТ управления для расширения сотрудничества	90
4.5.	Заключение	92

## 4.2. Решающая роль межведомственного взаимодействия в продвижении целостных и комплексных подходов к устойчивому развитию

В то время как социальные, экономические и экологические проблемы существенно изменились за последние десятилетия, становясь все более взаимозависимыми, государственные учреждения и их функционирование во многих странах по-прежнему в значительной степени сформированы на основе моделей государственного управления начала XX века, когда министерства работают в «бункерах» и вопросы решаются с отраслевой точки зрения. Как отмечается в резолюции 66/288 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций, это имеет решающее значение для повышения интеграции трех составляющих устойчивого развития, то есть экономической, социальной и экологической, в целостной и межсекторальной манере на всех уровнях. Эффективное сотрудничество между правительственными органами (национальными и субнациональными) и с неправительственными участниками важно для надлежащего управления по ряду причин.

Во-первых, актуальные задачи развития, такие как искоренение нищеты, устойчивость окружающей среды, предотвращение стихийных бедствий и управление кризисными ситуациями, требуют комплексных ответных мер и инвестиций в перекрестные области. Ни одно министерство или департамент правительства не могут эффективно решать такие задачи, как искоренение нищеты, которые многогранны и имеют несколько основных причин. Сотрудничество, в данном случае, необходимо для эффективного решения вопросов, которые выходят за рамки возможностей любого отдельного органа или правительственного уровня.

Во-вторых, увеличение ожиданий граждан в отношении эффективных, справедливых и ориентированных на интересы граждан услуг требует перехода от внутренних, несвязанных и процессно-ориентированных организационных структур к рамочным основам сотрудничества для беспрепятственного предоставления услуг и повышения влияния на процесс развития. Правительства больше не могут предоставлять услуги в одностороннем порядке, не считаясь с требованиями граждан более эффективного и подотчетного использования государственных средств, которые могут возникнуть в результате интеграции услуг. На самом деле, правительства всего мира продолжают стремиться найти пути, которые будут более эффективно создавать общественные ценности в постоянно изменяющейся среде.

В-третьих, повышенные требования граждан в отношении значимого участия в общественных делах и процессах принятия решений требуют инновационного управления и механизмов сотрудничества, которые позволяют людям принимать активное участие в принятии решений, влияющих на их жизнь. Граждане (и другие неправительственные субъекты) могут быть вовлечены в совместное создание услуг, в том числе их разработку и реализацию, а также в поиск решений социальных проблем (см. главу 3).

В-четвертых, государственные системы, институты и процессы должны адаптироваться к быстро меняющейся информационной эре, способствуя эффективному управлению знаниями на всех уровнях и за счет использования потенциала ИКТ для развития, который также призывает к активизации межсекторального сотрудничества и взаимодействия на всех уровнях правительства, как национальных, так и местных.

В-пятых, ряд международных вопросов, в том числе глобализация, глобальное потепление, а также поддержание мира и безопасности требуют комплексных ответных мер и межправительственного сотрудничества на национальном и глобальном уровнях из-за своей сложной и взаимозависимой природы.

Кроме того, даже там, где вопросы / задачи не имеют трансграничного характера, большинство стран имеют очень схожие проблемы, и важное значение имеет международное обучение, чтобы не дублировать чужие решения, а адаптировать их к местным условиям, черпать вдохновение и учиться вместе.

*Правительства сталкиваются с тремя основными внутренними вызовами:*

- более инклюзивные и более высокого качества услуги с меньшими ресурсами и увеличенный целостный потенциал правительства;
- более открытое, прозрачное, подотчетное и эффективное государственное управление;
- реагирование на возросший спрос граждан на большую степень включенности и, как следствие, большее доверие к правительству.

Такое изменение требует преобразования правительства в целом, а это, в свою очередь, требует целостного видения развития, нового институционального устройства правительства, руководства и потенциала человеческих ресурсов, а также механизмов более тесного взаимодействия между государственными учреждениями и ведомствами, с другими субъектами управления, через межведомственный подход и совместное управление. Новое видение и модель сотрудничества между субъектами управления, в свою очередь, призывают к смене парадигмы в роли государственного сектора, где правительства:

- Становятся катализаторами изменений, а не простыми поставщиками услуг;
- Содействуют совместной сетевой ответственности путем расширения возможностей обществ в принятии участия в решении собственных проблем;
- Подходят предпринимательский подход в генерировании дохода и развитии партнерских отношений;
- Функционируют в интегрированном духе сотрудничества между департаментами и агентствами;
- Становятся про-активными, предвосхищая проблемы, вместо простого реагирования на них;
- В полной мере используют возможности, предоставляемые использованием применением ИКТ в правительстве, в целях преодоления цифрового разрыва;
- Трансформируют привычный образ мыслей и формируют культуру сотрудничества, прозрачности и подотчетности.

### **4.3. Возможности и проблемы разработки и реализации межведомственного подхода к предоставлению услуг**

Несколько правительств во всем мире принимают межведомственный и совместный подходы путем поощрения горизонтальных и / или вертикальных инициатив, со значительной помощью большую помощь современных технологий, которые обеспечивают полезные инструменты для сотрудничества между учреждениями.

Межведомственное взаимодействие и совместное управление дают множество возможностей, в том числе:

- Повышение эффективности реагирования правительства - более эффективную и скоординированную политику в ответ на сложные вопросы;
- Повышение эффективности за счет сокращения дублирования процессов и процедур в управлении программами и предоставлении услуг;
- Улучшение предоставления услуг путем их интеграции и, тем самым, экономя время, ресурсы и повышая доверие граждан к власти. Правительства могут также занять более конструктивную позицию в отношении граждан и верить, что граждане могут быть ценными партнерами в совместном создании общественных ценностей, в том числе, в предоставлении услуг;
- Увеличение государственных ценностей путем продвижения сотрудничества и координации с частным сектором и гражданским обществом в предоставлении услуг и создании материальных благ через социальные инновации.

Широкая коммуникация и координация между разными политическими областями и ведомствами на всех уровнях, помогают правительствам действовать как единое целое в стремлении повысить качество услуг и обеспечить всеобщий доступ к ним в интересах своих граждан. Существует не только большое количество возможностей разработать и реализовать межведомственное взаимодействие, но и проблем, так как этот вид преобразования правительства обычно ассоциируется с наиболее продвинутой стадией развития электронного правительства.

Во-первых, важно иметь в виду, что межведомственное взаимодействие является не самоцелью, а скорее средством для достижения целей в духе сотрудничества. В случае предоставления услуг есть четыре основных принципа, которые могут направлять усилия в интеграции предоставления услуг, а именно:

- **Высокое качество** - предоставление услуг высокого качества может проявляться - но не ограничиваться этим - в наличии государственных услуг в то время и такими способами, которые удобны для общественности, в быстром рассмотрении заявлений или претензий, снижении количества бумажной работы и других действий, которые необходимо выполнить гражданам для того, чтобы продемонстрировать четкое соответствие письменным постановлениям правительства;
- **Легкий доступ** - такой, как расширение охвата или повышения качества предоставления услуг гражданам в неблагоприятном положении и уязвимым группам населения, имеет решающее значение для инклюзивного социального развития;
- **Экономичность** - использование наиболее экономичных моделей предоставления качественных услуг для граждан и обеспечение их эффективного предоставления является жизненно необходимым, особенно во времена финансового кризиса;
- **Ориентированность на граждан** - использование механизмов, которые протестированы для получения обратной связи от граждан преуспевают в их привлечении к предоставлению услуг

Во-вторых, не менее важно подчеркнуть, что взаимодействие государственных ведомств и учреждений, а также интеграция услуг не всегда являются правильным решением. Взаимодействие может занять много времени, и может привести к непродуктивному результату, если руководители не в состоянии надлежащим образом направить совместные усилия и применяются неэффективные механизмы. Кроме того, интеграция услуг в определенной области и для конкретной целевой группы может не всегда быть правильным решением. Таким образом, всегда важно оценить каждую конкретную ситуацию и проанализировать, является ли взаимодействие необходимым и обеспечивают ли интегрированные услуги расширенные преимущества для граждан.

Очень важно иметь в виду конечный результат, жизнеспособность, устойчивость и воздействие интеграции услуг. Интеграцию услуг следует рассматривать как средство, а не как самоцель. Например, согласно Всемирной организации здравоохранения.

*«Интегрированное медицинское обслуживание - это "организация медицинских услуг и управление ими таким образом, чтобы люди получали необходимую им помощь, когда им это необходимо, удобным для пациентов образом, чтобы достигались желаемые результаты, и обеспечивалось соотношение цены и качества"».*

Интеграция может не всегда приводить к качественным услугам, поэтому необходимо должным образом оценить основные факторы, прежде чем идти в этом направлении.

В-третьих, хорошо известно, что взаимодействие между учреждениями и уровнями государственного управления не всегда является простой задачей. Самая большая проблема с принятием межведомственного взаимодействия, которое в значительной степени основывается на расширении взаимодействия, это сопротивление изменениям среди правительственных структур. Скептицизм относительно интеграции информации и конфиденциальности данных; отсутствие доверия между учреждениями; невыравненность мотиваций между учреждениями или наихудшая конкуренция среди министерств и ведомств; различия в видении, приоритетах и целях ведомств - это все те факторы, которые могут в значительной степени препятствовать успеху стратегии межведомственного взаимодействия. В то время как технологии увеличили возможности для взаимодействия и дали новые формы работы в команде, взаимодействие между ведомствами и учреждениями может быть весьма ограничено в объеме без правильного руководства. Поскольку правительства неуклонно движутся от межорганизационных условий работы в направлении внутриорганизационных процессов, важно быть в курсе трудностей, присущих этому переходу.

В целом, существует ряд политических, организационных и технических проблем, которые могут препятствовать совместному подходу в правительстве и за его пределами:

- Отсутствие согласованного видения и приверженности решать вопросы устойчивого развития;
- Слабое совместное лидерство и "бункеры" как менталитет;
- Укоренившиеся силовые структуры;
- Вертикальная и горизонтальная организационная раздробленность;
- Неадекватные механизмы подотчетности межведомственного сотрудничества и, при необходимости, минимум «соответствующих» стандартов качества;
- Недоверие среди министерств / ведомств;
- Отсутствие конфиденциальности в ИТ-инфраструктуре, неприкосновенности и безопасности данных.

#### **4.4. Требразование правительства через межведомственное взаимодействие: способствующие факторы**

Для того чтобы предоставлять услуги интегрированным способом без резких переходов, стимулировать инновационный подход к решению сложных проблем, государственные органы должны четко определить общие результаты, разработать согласованные стратегии, четко определить роли и обязанности ведомств, совместимость политики и процедур государственных ведомств и обеспечить эффективные механизмы контроля и оценки.

Это, в свою очередь, требует усиления четырех основных взаимосвязанных измерений государственного сектора, а именно 1) потенциал совместного лидерского и человеческого капитала; 2) институциональные рамки для эффективной координации, сотрудничества и подотчетности; 3) инновационные интегрированные процессы и механизмы для оказания услуг и вовлечение граждан, расширение прав и возможностей; а также 4) стратегии ИТ-менеджмента для расширения сотрудничества.

#### 4.4.1. Ключевая роль совместного руководства и общей организационной культуры

Усиление потенциала совместного лидерства на национальном и местном уровнях является необходимым условием для создания среды, где взаимодействие процветает, а правительственные должностные лица учатся работать и мыслить в духе сотрудничества. Способность лидеров мобилизовать заинтересованные стороны в достижении общей единой цели приводит к улучшениям и стимулированию инноваций. Совместное руководство может быть определено как способность руководителей работать по всем вопросам ведомственных границ, вдохновляя, вовлекая и мотивируя людей и команды на достижение общих целей.

Совместное руководство требует хороших навыков, чтобы подать пример и смоделировать взаимодействие на собственном поведении; действовать в качестве медиаторов и соединять стремления и видения граждан с организационными структурами и возможностями, чтобы производить общественные ценности; привлечь разнообразные таланты и обеспечить четкое следование подотчетности. Лидеры также должны работать вместе, чтобы сбалансировать и согласовать услуги.

Кроме того, важно, чтобы правительственные должностные лица, особенно на местном уровне, имели соответствующие подходы, навыки и опыт, чтобы использовать идеи из различных сообществ и привлекать граждан через новые совместные каналы и способы воздействия. Причиной тому является тот факт, что местные органы власти находятся в точке контакта между правительством и народом. Этот тип взаимодействия между государственными чиновниками и гражданами требует новых навыков, подходов и знаний, равно как и способности к эффективному использованию социальных медиа, мобильных и других инструментов ИКТ.

Формирование или переформирование ценностей, взглядов и поведения в государственном секторе через официальные заявления, кодекс поведения, содержащие руководящие принципы, могут стать важным шагом вперед в сочетании с деятельностью по наращиванию потенциала, сосредоточенной на совместном управлении. Государственные должностные лица на разных уровнях должны принять участие в пересмотре собственных заявлений о миссии и кодексов поведения для повышения ответственности, а также приведения поведения и ценностей в соответствие с целостным взглядом на государство. При продвижении развития человеческих ресурсов в инновационном государственном секторе особое внимание должно быть уделено следующим аспектам:

- управлению и работе в смешанных организациях с перекрывающимися командами;
- налаживанию партнерских связей и навыков ведения переговоров;
- разработке ИТ стратегий для сотрудничества и координации.

Знания, навыки, ценности и установки сотрудников на всех уровнях должны быть повторно отрегулированы, чтобы соответствовать функциям, обязанностям и задачам, а также новым совместным методам работы.



Непрерывное обучение и адаптивные лидерские навыки также необходимы при руководстве в условиях неопределенности и сложности. Расширение прав и возможностей государственных должностных лиц и более сознательное и профессиональное управление рисками имеют важное значение для содействия инновационным подходам сотрудничества (см. документ «Инновации в управлении и государственной администрации: повторяя то, что работает», Организация Объединенных Наций, 2006). В то время как большое внимание фокусируется на изменениях видимых коллективных структур институтов управления, следует также уделить внимание тому, как перестроить и использовать внутреннюю / невидимую сторону институтов управления. Ценности, установки и тип мышления имеют непосредственное воздействие на поведение, взаимоотношения и партнерство, влияя на учреждения, организации, политику и инфраструктуру.

Государственные управляющие могут создавать ценности, стратегически думая о решении сложных вопросов и сосредоточив внимание на влиянии действий правительства, а не на внутренних процессах. Новый склад ума или организационная культура, которые делают акцент на мышлении, выходящем за пределы организационных границ, а не в рамках ведомственных линий, в решении конкретных проблем является необходимым условием для улучшения предоставления услуг. Культура сотрудничества на основе управления знаниями и их обменом, повышение прозрачности и подотчетности лежит в основе продвижения инновационных и интегрированных услуг.

Трансформация типа мышления и поощрение совместной организационной культуры, однако, не просты сами по себе, и требуют скоординированной стратегии, заинтересованности высшего руководства, а иногда и изменения личных убеждений, взглядов и поведения. Поэтому особое внимание должно быть уделено разработке комплекса стимулов, которые могут вознаградить совместные усилия и препятствовать работе в «бункерах». Кроме непрерывного обучения и профессиональной подготовки в вышеупомянутых областях, заинтересованные стороны в государственных структурах и вне могут быть уполномочены и вовлечены в определение видения и общих выгод от конкретных совместных усилий. Система мотивации может включать в себя ряд элементов, таких как общественное признание, награды команд, а не физических лиц, за эффективное следование общей цели.

#### **4.4.2. Институциональные рамки для эффективной координации, сотрудничества и подотчетности**

Хорошо известно, что сотрудничество и координация между учреждениями не могут быть разработаны в отсутствие благоприятной институциональной инфраструктуры. Интеграция услуг требует реорганизации институциональных рамок, процессов обработки документации, механизмов подотчетности и рабочих условий в соответствии с межведомственным взаимодействием, учитывающим интеграцию. Новые организационные усилия должны быть направлены на развитие процессов и механизмов, которые позволяют людям работать вместе; определять общую цель и совместно идти к ней; содействовать системе поощрений и вознаграждений, которая ценит сотрудничество.

В то время как каждое учреждение продолжает выполнять свою определенную задачу, межведомственные проблемы скоординировано решаются посредством новых рамок и механизмов институтов и отчетности. Координирующий орган в правительстве, который может содействовать работк управленцев и мобилизовать их на разработку и принятие подходов межведомственного взаимодействия, стал важным катализатором в укреплении координации.



Обзор ООН по уровню развития Электронному правительству был сосредоточен на главных сотрудниках по вопросам информации (ГСИ) руководителях информационных служб (СЮ). Институциональный уровень ГСИ, руководителя по информационным технологиям, а также функции, роли и обязанности всей службы, очевидно, оказывают важное влияние на общую устойчивость межведомственного взаимодействия и совместного управления. Важная роль СЮ ГСИ (или равного лицаэквивалента) состоит в создании единой и централизованной структуры, отвечающей за разработку, внедрение и распространение электронного правительства через все государственное управление бесперебойным образом.

ГСИ, интегрированные в Администрацию Президента или Премьер-министра, имеют гораздо больше возможностей использовать знания, ресурсы и, прежде всего, обязательства на всех уровнях. Также очень важно, что ГСИ не работают в изоляции в отношении других государственных учреждений, потому что электронное правительство и межведомственное взаимодействие являются, во-первых и прежде всего, преобразованием правительства, а не только применением технологии. В некоторых странах существует тенденция к отделению управления информацией и вопросами, связанными с применением ИКТ, от основного русла преобразования государственного управления, но этот путь может стать причиной конфликта и неэффективности. Поэтому очень важно организационно разработать пути, которые будут учитывать взаимодействие между министерствами и ГСИ в их усилиях по содействию межведомственному взаимодействию.

Анкета Обзора 2014 года включает в себя набор вопросов для оценки уровня межведомственного взаимодействия в государствах-членах. Все источники данных, используемые в этой главе, взяты из этой анкеты, если не указано иное. Согласно этим данным, страны, набравшие более 66,6% в области межведомственного взаимодействия, в основном – европейские страны. Очень близко к ним подошла Азия (см. таблицу 4.1, рис. 4.1 и рис. 4.2). Этот анализ также соответствует анализу данных стран с ГСИ или равного лица, доказывая, что единый, последовательный и идентифицируемый орган, управляющий электронным правительством, может иметь положительное влияние на уровень и качество оказания электронных услуг в стране.

Таблица 4.1. Страны с рейтингом выше, чем 66,6 % по межведомственному взаимодействию

Австралия	Австрия	Албания	Армения	Бахрейн	Бельгия
Бруней - Даруссалам	Дания	Египет	Израиль	Иордания	Испания
Ирландия	Италия	Казахстан	Канада	Кувейт	Латвия
Литва	Лихтенштейн	Малайзия	Марокко	Нидерланды	Новая Зеландия
Норвегия	Объединенные Арабские Эмираты	Португалия	Республика Корея	Саудовская Аравия	Сейшельские Острова
Сингапур	Сирийская Арабская Республика	Соединенное Королевство Великобритани и и Северной Ирландии	Соединенные Штаты Америки	Судан	Тунис
Турция	Финляндия	Франция	Чили	Швейцария	Швеция
	Шри- Ланка	Эстония	Эфиопия	Япония	

Рисунок 4.1. Страны с рейтингом выше, чем 66,6 % по межведомственному взаимодействию, по регионам

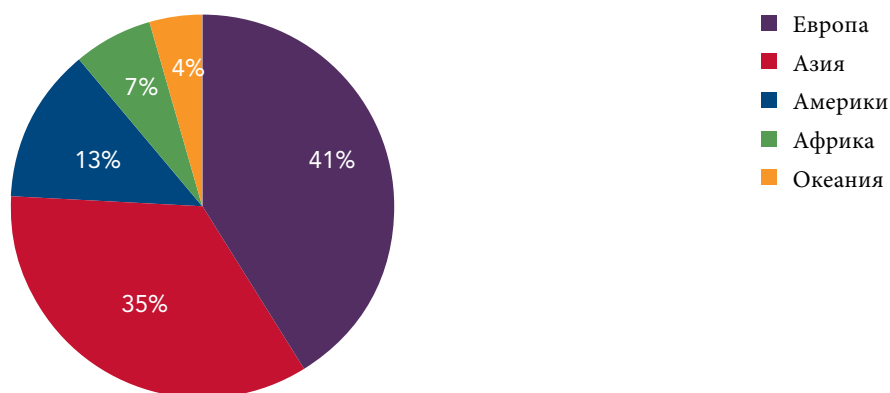
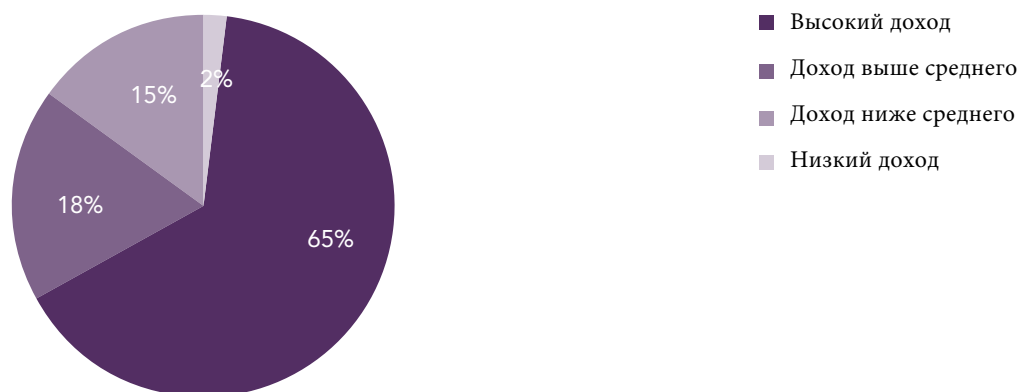


Рисунок 4.2. Страны с рейтингом выше, чем 66,6 % по межведомственному взаимодействию по уровню



На основе данных, собранных для Обзора 2014 года, за период с 2008 по 2014 годы, число стран, публикующих информацию о ГСИ, более чем удвоилось. Следовательно, сейчас 42 % государств-членов Организации Объединенных Наций предоставляют информацию о своих ГСИ для электронного правительства (см. Рисунок 4.3 и Таблицу 4.2). В целом эта руководящая роль обеспечивает направление и преемственность для развития электронных услуг и для достижения соответствующего этапа в онлайн-управлении.

С точки зрения регионального распределения Европа является лидером с 56 % европейских стран, предающих гласности информацию о ГСИ; следом за ней идет Азия с показателем в 51 %. 14 из 35 государств-членов Организации Объединенных Наций в Америке имеют онлайн-информацию о ГСИ или равном лице, в сравнении с 4 из 14 государств-членов в Океании. Африка отстает от остального мира в создании субъекта, отвечающего за стратегию электронного правительства и назначение ГСИ. Только 16 из 54 африканских стран сделали это, что составляет 30 % стран континента. Африканский регион по-прежнему сталкивается с большим количеством проблем в попытках догнать остальной мир в сфере онлайн-присутствия и доступности из-за многих социально-экономических и политических факторов.

Рисунок 4.3. Число стран с онлайн-информацией о ГСИ или равного лица

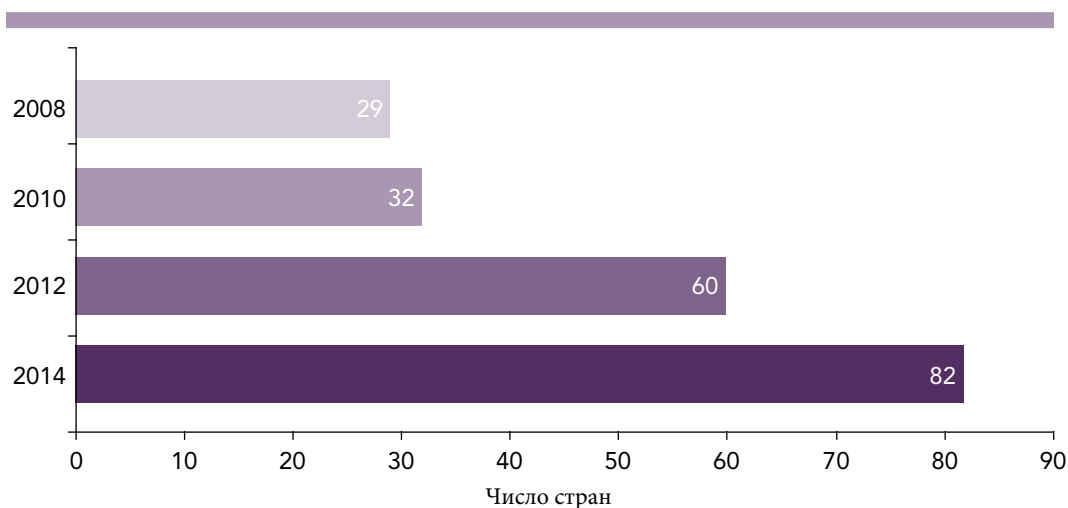


Таблица 4.2. Страны, публикующие информацию о ГСИ или равном лице по регионам в 2014 году

Страны, публикующие информацию о ГСИ или равном лице	Количество стран в регионе	% стран на регион, публикующих информацию о ГСИ или равном лице
Африка	16	54
Америки	14	35
Азия	24	47
Европа	24	43
Океания	4	14

#### 4.4.3. Инновационные координационные процессы и механизмы для оказания услуг, и вовлеченности участия граждан и расширения их прав и возможностей

Процессные инновации фокусируются на улучшении качества предоставления государственных услуг и влекут за собой новые способы разработки процессов за счет интеграции услуг и обеспечения их открытости и доступности для всех общественных групп, в том числе неблагополучных и уязвимых групп населения.

В главе "Принимая межведомственное взаимодействие" Обзора ООН по уровню развития электронного правительства 2012 года затрагивается концепция «единого правительства», где она определяется как движение от изолированных бункеров в сфере государственного управления к официальным и неофициальным сетям для реагирования на растущую сложность проблем посредством совместных ответных мер. В ней говорится о концепции гармонизации электронного правительства на практике и дается краткая ссылка на роль национальных координационных властей, в частности ГСИ. Также подчеркнута «необходимость совместимости государственного сектора, то есть, чтобы системы, развернутые по всему правительству, могли обмениваться информацией друг с другом посредством совместимых технологий в целях обмена интегрирования информации, используя общие стандарты» (Обзор ООН по развитию электронного правительства 2012 года). Кроме того, обращается внимание на важность онлайн-интеграции услуг через порталы, которые собирают большое количество информации и сервисов в один веб-сайт, и на потребность в общей приверженности.

В частности, рассматриваются вызовы и возможности интегрированного оказания электронных услуг и выделяется ряд проблем и возможностей, в том числе в отношении (а) пересмотра институциональных механизмов; (б) продвижении разработок, ориентированных на граждан; (в) установления стандартов и интеграции систем; (г) вопросов конфиденциальности и безопасности и (е) вопросов развития инфраструктуры.

"С учетом того, что государственные секторы предлагают большее количество услуг, основное внимание сдвигается с того, какие услуги предоставляются, на то, как они предоставляются. Во многих странах большинство предоставляемых услуг все активнее координируется и настраивается для лучшего соответствия потребностям граждан. Во многих случаях операции по оказанию услуг интегрированы в начало цепочки создания ценности, или услуги связаны в единой точке входа для граждан" (Обзор ООН по развитию электронного правительства 2012 года). Есть много примеров характерных черт национальных порталов, которые свидетельствуют о фоновой интеграции и трансформации. На самом базовом уровне это могут быть списки и ссылки на веб-сайты местных органов власти или других органов как, например, в Австралии или может привести к комбинированным центральным порталам как, например, в Великобритании, где в один портал недавно были интегрированы Directgov и Business Link<sup>2</sup>. Более продвинутые версии - и очевидные примеры межведомственного взаимодействия - пришли со специально разработанными порталами, которые предлагают совместные услуги через единый вход. Например, шведский портал регистрации бизнеса, где три государственных учреждения - шведский портал регистрации бизнеса, где три государственных агентства - Шведская служба регистрации компаний, Налоговая служба Швеции и Шведское агентство экономического и регионального роста - объединили усилия, чтобы дать предпринимателям возможность единого входа и совершения действий со всеми тремя агентствами в одном месте<sup>3</sup>. В Дании гражданский портал предлагает персонализированный учет информации и услуг через единый вход<sup>4</sup>. Между тем, некоторые страны, например, Новая Зеландия развивают межведомственный подход, включающий в себя облачные вычисления, иногда маркированные как «g-облако» (для государственного облака)<sup>5</sup>. Такие облака могут приносить непосредственную пользу, опираясь на инициативу межведомственного взаимодействия, это может стать самой последней тенденцией в этой области, что также очевидно и в Сингапуре<sup>6</sup>. (Доклад совещания группы экспертов ООН 2013 года по совместному правлению).

На Филиппинах усилия в области гендерного вопроса и развития привели к созданию медицинского центра Давао, который, в свою очередь, организовал Отделение защиты женщин и детей (ОЗЖД - WCPU) - единый центр решения семейных конфликтов, который предоставляет юридические, психиатрические и медицинские услуги для своих пациентов. В Бразилии сервисные центры помощи гражданам Баи (SAC) объединяют более 500 федеральных, государственных и муниципальных учреждений в одном месте, удобном для населения, например, в крупных торговых центрах, основных узлах общественного транспорта, и предлагают комплекс государственных услуг. Есть и много других примеров передовой практики ориентированной на клиента единой службы по предоставлению социальных услуг, услуг мобильной связи для мультисервисных клиентов в отдаленных районах. Интегрированная информационная система управления финансами Кореи, созданная Министерством стратегии и финансов, является еще одним примером межведомственного взаимодействия (см. Вставку 4.1).

Так как национальный портал считается воротами для граждан в электронное правительство, важно обеспечить такие ссылки так, чтобы пользователи получали доступ к веб-сайтам различных государственных учреждений самым легким из всех возможных способов.

Граждане, которые ищут конкретные услуги или информацию, могут быстро получить доступ к соответствующему веб-сайту без необходимости запоминать URL-адрес или использовать поисковые системы, чтобы получить доступ к сайтам министерств или департаментов. Это дает возможность для более широкого использования предлагаемых услуг и обеспечивает высокую удовлетворенность ими.

Часто граждане не тратят слишком много времени и усилий на поиск услуг онлайн. Ссылки в "один клик" являются наиболее подходящим способом максимально увеличить эффективность в предоставлении услуг и минимизировать задачи, которые могут быть затратными по времени их решения.



Победитель в награждении государственных услуг ООН 2013 года

Источник: <https://eng.digital-brain.go.kr/en/view/main/index.jsp>

#### Вставка 4.1. ЦСБУ (DBAS): Интегрированная информационная система управления финансами Кореи (Министерство стратегии и финансов)

Цифровая система бюджета и учета (ЦСБУ) является хорошим примером для рассмотрения, так как она объединяет все существующие финансовые системы и обеспечивает прозрачность в сфере государственных финансов. Это инновационный инструмент, который управляет всем бюджетным процессом от составления бюджета до учета и интегрирует налоговые данные, объединяя такую информацию из всех государственных структур. Система также известна по названию "dBrain", потому что ее функция состоит в том, чтобы быть цифровым мозгом, управляющим государственными финансами. Наиболее отличительной особенностью ЦСБУ является то, что она дает целостное представление о государственных финансах. Она консолидирует финансовые процессы 51 центрального государственного органа и связывает 55 внешних систем и органов местного самоуправления, общественных организаций и подведомственных организаций, выполняя требования Руководства по статистике государственных финансов (СГФ) МВФ 2001 года. Система дополнительно укрепляет потенциал управления рисками, позволяя в реальном времени делиться информацией в сфере государственных финансов, например, доходы, расходы, национальные активы и государственные долги.



#### Вставка 4.2. ID служба смарт-ID карт в ОАЭ

Развертывание ID службы биометрической регистрации ОАЭ ID службой ОАЭ как части Национальной программы ID регистрации признается одной из лучших биометрических программ в мире. ID служба ОАЭ собирает отпечатки пальцев всех граждан и легально проживающих лиц в возрасте старше 15 лет. Регистрация в Национальном реестре населения является обязательной для всех проживающих в стране. Каждый должен быть зарегистрирован в Национальном регистре народонаселения. Учитывая уникальный демографический состав страны, где экспатрианты составляют почти 90 % населения, биометрическая регистрация является частью обязательной сертификации здоровья для всех экспатриантов, что делает ее удобным для жителей.

Текущая база данных может похвастать более чем 105 миллионами отсканированных отпечатков пальцев, геометрий руки в дополнение к более чем 15 млн фотографий лиц. Два лучших отпечатка пальцев хранятся в надежном, зашифрованном контейнере на Смарт-карте, которая выдается в качестве национальной идентификационной карты. Смарт-карта снабжена апплетом Match-On-Card, который учитывает биометрическую верификацию и аутентификацию, позволяя подтверждать личность человека по требованию. Безопасность ID карты обеспечивается зашифрованными данными, которые можно использовать только через Национальный валидационный вход. Вся биометрия, передача данных и протоколы - в соответствии со стандартами АНИС и/или ИСО.

Источник: <http://www.id.gov.ae/en/id-card/id-card-benefits.aspx>

**Вставка 4.3. Национальное агентство Сингапура по охране окружающей среды**

Национальное агентство по охране окружающей среды установило партнерские отношения с народом, государственными и частными учреждениями в целях привлечения и укрепления ответственности за окружающую среду в Сингапуре. Одно из усилий в этой области - использование смарт-технологий для обмена данными об окружающей среде (например, качество воздуха, здравоохранение и погода) с государственными органами и общественностью. Национальное агентство способствовало разработке 86 баз данных по окружающей среде и 17 территориальных баз данных для банка данных правительства Сингапура, SG-Data/GeoSpace, для межведомственного использования. Эти базы данных включают информацию о погоде, например, качество воздуха, прогноз погоды, предупреждение об обильных осадках, изменения климата, расположение мусорных контейнеров. Кроме этого, Национальное агентство также способствовало включению 75 баз данных и 8 наборов данных в единый портал услуг правительства Сингапура по адресу [www.data.gov.sg](http://www.data.gov.sg) для общественного пользования. Используя технологии смартфона, Национальное агентство стало соавтором нескольких мобильных приложений с партнерами из частного сектора через краудсорсинг общественных идей в целях укрепления ответственности за окружающую среду и обеспечения информации о состоянии окружающей среды в реальном времени.



Победитель в  
награждении  
государственных услуг  
ООН 2013 года

Источник:  
[http: //  
app2.nea.gov.sg/](http://app2.nea.gov.sg/)

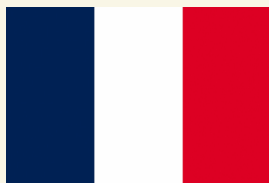
Основываясь на данных Обзора 2014 года, из Таблицы 4.3 видно, что большинство Интернет-порталов государств-членов предоставляют ссылки на веб-сайты различных министерств или ведомств; и лишь 26 стран, или 13 %, не имеют таких ссылок. 17 стран представили ссылки на 1-5 министерств или ведомств, 12 стран предоставляют ссылки на 6-10 министерств или ведомств, и большинство из них (138 стран), что составляет 72 %, дают ссылки на более чем 10 министерств и ведомств. Это число выше по сравнению с данными 2012 года, где 123 страны (64 % государств-членов Организации Объединенных Наций) предоставили более 10 ссылок.

Таблица 4.3. Страны с онлайн-порталами, имеющими ссылки на министерства

	Страны, у которых нет ссылок на министерства	Страны, у которых 1-5 ссылок	Страны, у которых 6-10 ссылок	Страны, у которых больше 10 ссылок
Африка	14	9	4	27
Азия	2	3	3	39
Европа	2	0	3	38
Америки	2	2	2	29
Океания	6	3	0	5

В Обзоре Организации Объединенных Наций по развитию электронного правительства 2012 года 135 стран предложили портал «Единое окно». Определение такого портала было шире в 2012 году и позволяло более свободно относить порталы к этой категории. Такое число составляло 70 % государств-членов.

В 2014 году определение «Единого окна» было пересмотрено, оно стало более узким и включало больше ограничений. Следовательно, число стран, которые все еще классифицируются как предлагающие такие порталы, было снижено до 71 страны или 37 % государств-членов. Тем не менее, даже с более ограниченным определением, глобальная тенденция заключалась в переходе от порталов «Единого окна» к различным специализированным порталам.



#### **Вставка 4.4. Франция: Доступ к многочисленным государственным учреждениям через единую национальную страницу**

Помимо национального портала, правительство также разработало официальный сайт французской государственной службы, [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), доступный для частных лиц, предприятий и специалистов. Все административные данные четко и просто представлены в трех секциях: во-первых, права граждан и процедуры. Существует около 200 папок, 2500 формуляров и ответов на часто задаваемые вопросы и несколько тысяч ссылок на полезные ресурсы, в том числе формы, онлайн-процедуры, справочные тексты, общественные веб-сайты и т.д. Во-вторых, практические услуги для оказания содействия с административными процедурами, такими как онлайн-услуги, расчетные модули, загружаемые формы, стандартные письма, телефонные и контактные центры и службы сообщений; в-третьих, руководство по государственной службе, в том числе 11 000 национальных служб, 70 000 местных государственных служб и доступ к основным порталам государств Европейского Союза, европейских институтов и международных организаций. Официальный сайт государственной службы облегчает и упрощает доступ к административной информации отбирая различные ресурсы, доступные в сети общего пользования, и организуя их для удовлетворения потребностей граждан. По каждой теме портал [service-public.fr](http://www.service-public.fr) собирает всю необходимую информацию и делает ее мгновенно доступной.

**Источник:** <http://service-public.fr/>

#### **4.4.4. Совместные механизмы вовлечения граждан в предоставление услуг и процессы принятия решений: решающая роль децентрализованного управления**

Учитывая возможность принять активное участие в оказании услуг, граждане могут сделать свой характерный вклад в виде ресурсов (время, силы, идеи и опыт) и контролировать государственные должностные лица. Кроме того, у граждан, которые зависят от государственной службы, сильная мотивация, чтобы внести свой вклад в их разработку и реализацию; однако, необходимы соответствующие механизмы для адекватного направления взглядов и мнений граждан, для их привлечения к разработке и предоставлению услуг и к решению наиболее острых проблем нашего времени.

Иными словами, существует сильная смена парадигмы в той роли, которую гражданское общество и частный сектор могут играть в содействии надлежащему управлению. Если в прошлом граждане рассматривались как пассивные получатели услуг, а правительства были главными поставщиками «решений», то сегодня во всех уголках земного шара мы наблюдаем изменения в том, как услугами управляют, как их предоставляют, и как они проходят через процесс концептуализации. Там, где граждане участвуют в процессах принятия государственных решений и оказании государственных услуг, существует повышенное чувство собственности и большей устойчивости общественных инициатив, а также больше креативных идей о том, как сделать "больше с меньшими затратами" и с большей справедливостью.

Страны, которые отдали приоритет участию гражданского общества в выявлении социальных потребностей местных сообществ и граждан и в реализации социальных программ и услуг, включая образование, здравоохранение и обеспечение должных санитарных условий, тем самым предприняли важные шаги. Важно осознать, что лидерство не ограничивается правительственным уровнем. В действительности есть много примеров государственных лидеров, которые действуют в рамках гражданского общества и частного сектора, а также работают с правительствами, чтобы найти подходящие решения их проблем.

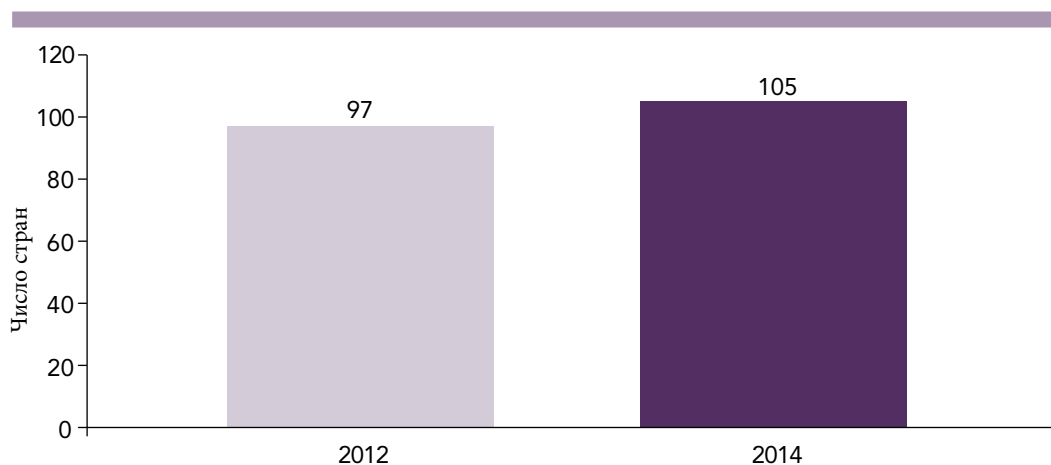
Опыт показал, что правительства, которые достигли прогресса в обеспечении справедливого и эффективного предоставления услуг, разработали инновационные идеи и практики, используя, по возможности, информационные и коммуникационные технологии, в том числе социальные медиа, и опираясь на стратегические партнерства. Участие руководства и инноваций в решении проблем общественной значимости все больше рассматривается как ключевой фактор в создании лучшей жизни для всех.

Один из наиболее эффективных институциональных механизмов для участия граждан в процессах принятия решений, а также в разработке, реализации, мониторинге и оценке оказания услуг – это децентрализованное управление. Делегирование и децентрализация власти позволяет местным сообществам сформулировать решения, адаптированные к их конкретным потребностям, ведь граждане лучше знают, каковы их потребности. Через децентрализованные структуры управления общества могут играть активную роль в развитии демократии и установлении повесток дня, которые отвечают их потребностям. Они могут формировать процесс предоставления услуг через участие и влияние решений на тип, качество и ассортимент услуг, которые они желают и могут себе позволить. Как результат, необходимо привести в соответствие приоритеты национального уровня и действия местных органов в интересах устойчивого развития. В связи с этим, потенциал местного самоуправления имеет решающее значение.

В целом, слабое децентрализованное управление препятствует обеспечению качества и доступа к основным услугам. Повышение мощности ИКТ открыло дверь в обширные возможности для новых каналов и способов участия в предоставлении государственных услуг. Среди примеров можно отметить службы 311 в Нью-Йорке, CitizenConnect в Бостоне, и многие другие. Использование социальных медиа, краудсорсинга и мобильных технологий при надлежащем применении предоставляет мощные каналы для участия граждан и уполномоченного сотрудничества. Открытые данные также делают возможным более эффективное совместное управление, так как доступ к информации о деятельности правительств позволяет гражданам участвовать в процессах принятия государственных решений.

Большой интерес к межведомственному взаимодействию и совместному управлению также очевиден в Обзоре 2014 года, показывающем национальные порталы, предоставляющие ссылки на местные или региональные государственные сайты. Рост показателя с 97 стран в 2012 году до 105 в 2014 году доказывает, что все большее число стран принимают стратегии, направленные на приведение правительственных учреждений ближе к народу (рис 4.4). Связывая национальный портал с местными или региональными правительственными сайтами, государства призывают своих граждан воспользоваться услугами, предоставляемыми как на национальном, так и на местном уровнях.

Рисунок 4.4 Порталы, соединяющие с местными/региональными государственными сайтами





#### 4.4.5. Стратегии ИТ управления для расширения сотрудничества

Глобальное распространение Интернета и применение ИКТ в сфере управления, а также увеличение инвестиций в телекоммуникационную инфраструктуру вместе с наращиванием потенциала человеческого капитала может обеспечить возможности для преобразования государственного управления в инструмент развития на службе у своих граждан.

Для того чтобы воспользоваться этими возможностями, необходима всеобъемлющая ИТ стратегия для взаимодействия в правительстве и с соответствующими внешними игроками. Стратегия должна быть тесно связана с общей концепцией и миссией правительства так, чтобы оно смогло наилучшим образом реагировать на необходимость расширения сотрудничества. ИТ стратегия, которая отделена от общих организационных задач, не принесет ожидаемых результатов. Для того чтобы эффективно разрабатывать и осуществлять управление ИТ стратегией сотрудничества, необходимо предпринять следующие шаги:

- вовлечь основные заинтересованные стороны (внутри и вне правительства) в определение общей миссии для приведения в соответствие с общей концепцией государственного сектора;
- оценить внутренний потенциал, чтобы использовать доступные технологии
- разработать всеобъемлющую стратегию, включая программы по наращиванию потенциала
- внедрить ИТ стратегию для сотрудничества
- отслеживать и оценивать стратегию.

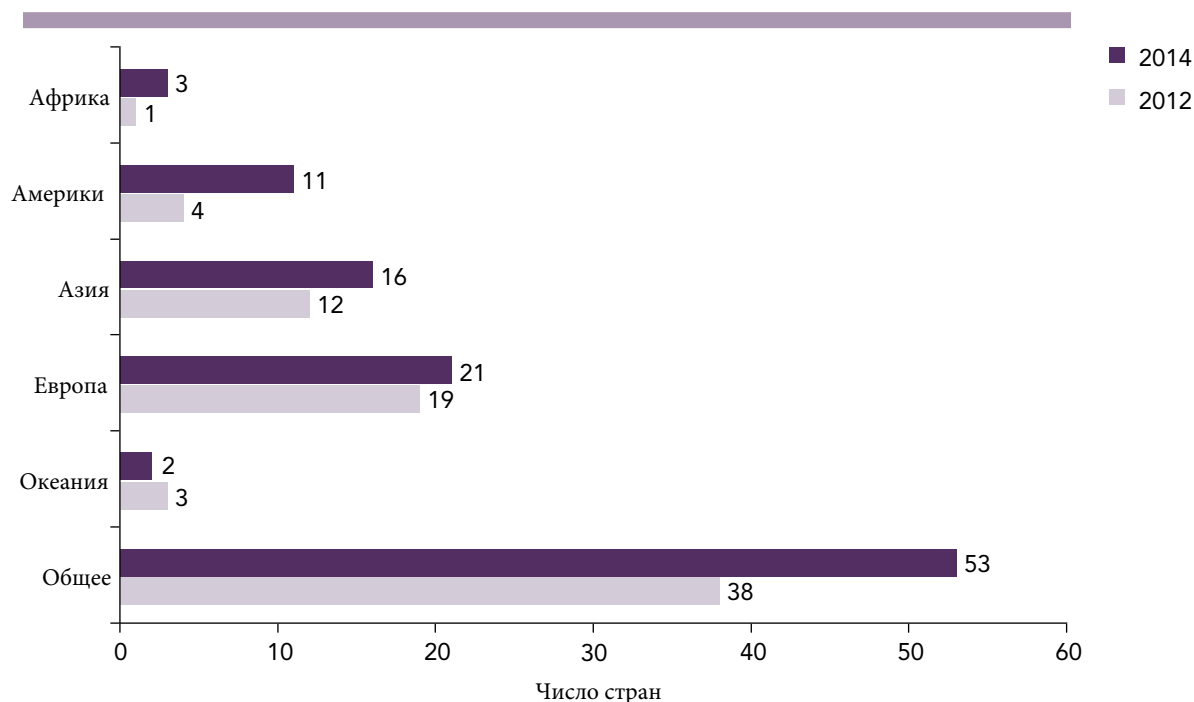
Ключевым компонентом межведомственного взаимодействия является "способность многочисленных государственных и негосударственных организаций разделять и интегрировать информацию по всем своим традиционным организационным границам"<sup>7</sup>. Одной из самых больших проблем в содействии эффективному совместному управлению является то, что слишком много внимания было уделено совместимости как просто техническому вопросу. Технология, безусловно, играет важную роль, но существуют и другие важные факторы, действенные в отношении эффективного сотрудничества и интеграции услуг.

Важно также иметь в виду и то, что в то время как использование ИКТ значительно улучшило оказание услуг и сократило время, необходимое для проведения любой государственной операции, без риска все же не обходится. Так как власти требуют ввести в электронную форму личные и иногда конфиденциальные данные, например, номера социального страхования, информацию о банковских счетах для оплаты пошлин, анамнез, защита таких данных имеет решающее значение в укреплении доверия и увеличения использования онлайн-сервисов.

Ключевой момент фоновой работы - это налаживание бесперебойной работы «переднего плана» для пользователей. Люди не должны знать агентство, департамент или уровень правительства, предоставляющего услуги, а просто должны быть в состоянии найти его и эффективно использовать.

С 2012 года увеличилось число онлайн-порталов, с функцией безопасности. Европа является лидером в области безопасности и защиты ИКТ, где 21 страна предоставляет функцию безопасности в отличие от 19 государств в 2012 году. Азия занимает второе место с 16 странами, предоставляющими функцию безопасности, за ней следуют Южная Америка с 11 странами, Африка с тремя странами и Океания с двумя странами. Во всем мире общее количество порталов с функцией безопасности резко возросло с 38 в 2012 году, до 53 в 2014 году (Рисунок 4.5).

Рисунок 4.5 Онлайн-порталы с функцией безопасности



Электронная функция управления идентификационными данными на национальных порталах является важной, так как правительства могут регулировать, контролировать и стандартизировать доступ к своим онлайн-услугам. Граждане, желающие использовать электронные услуги, могут получить доступ к их широкому спектру с помощью уникальных учетных данных, которые позволяют системе распознавать пользователя, кроить услуги в соответствии с его/ее потребностями и позволяют быстро и легко отслеживать статус сделок. Следовательно, пользователям больше не нужно запоминать множество данных и имен пользователей для того, чтобы получить доступ к электронной услуге. Эта функция также полезна для правительства тем, что она позволяет всем учреждениям, предоставляющим различные услуги, иметь последовательную, связную и адекватную информацию о пользователях. Это снижает бюрократические процедуры, минимизирует избыточность и повторные операции в агентствах и максимизирует выход для граждан. Количество стран, предлагающих такую функцию, увеличилось с 52 в 2012 году до 69 в 2014 году, что составляет 9 процентных пунктов за 2 года (Таблица 4.4). Рисунок 4.6 описывает количество государственных агентств, использующих эту функцию на национальном уровне.

Таблица 4.4. Использование функции электронного управления идентификационными данными

	Электронное управление идентификационными данными	
	2012	2014
Количество стран	52	69
Процент в мире	27%	36%

Более половины государств - членов Организации Объединенных Наций предоставляют ссылки на платформы электронных закупок или на объявления для проведения конкурсных торгов на своих национальных порталах. 63 страны обеспечивают такие функции, из них 55 государств-членов предоставляют информацию о результатах закупок / конкурсных торгов; 33 страны предоставляют информацию о мониторинге и оценке существующих контрактов; 54 стран предоставляют онлайн-систему отслеживания для сделок и заявок.

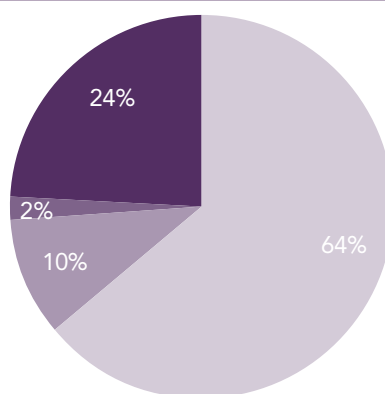
Большое количество порталов, предоставляющих платформы электронных закупок, является показателем того, что правительства уходят от одностороннего взаимодействия между государственным и частным секторами, где правительства являются единственными поставщиками услуг и информации для граждан и бизнеса и приближаются к двустороннему взаимодействию, где правительства также запрашивают услуги от частного сектора через их онлайн-порталы (см. Таблицу 4.5).

Таблица 4.5. Страны, предоставляющие объявления о закупках, оценки и результаты

	Число стран	% от всех стран
Национальный (ые) портал (ы), предоставляющий (ие) платформу электронных закупок или ссылку на объявления об электронных закупках для конкурсных торгов	63	33%
Национальный (ые) портал (ы), предоставляющий (ие) информацию о результатах закупок / конкурсных торгов	55	28%
Национальный (ые) портал (ы), предоставляющий (ие) какую-либо информацию о мониторинге и оценке настоящих договорах о закупках	33	17%
Национальный (ые) портал (ы), указывающий (ие) на онлайн-систему отслеживания для проведения сделок, например, подача заявок на гранты, разрешения и т. д.	54	28%

Рисунок 4.6. Количество государственных учреждений, использующих одинаковую функцию управления идентификации на национальном уровне

0 агентств  
1–5 агентств  
6–10 агентств  
10 агентств



## 4.5. Заключение

Мы живем во время, которому характерен высокий уровень взаимозависимости, сложности и неопределенности, впереди нас ждут не только серьезные трудности, но и множество новых возможностей, возникающих благодаря быстрому развитию технологических инноваций и растущему осознанию потенциала уполномоченных обществ и совместного управления ради устойчивого развития.

Для преодоления многогранных вызовов, с которыми сталкиваются наши общества, включая среди прочих искоренение нищеты, изменение климата, социальную несправедливость, нарушения прав человека, безработицу, Правительства все чаще решают экономические, социальные и экологические вопросы на основе комплексного подхода посредством целостного преобразования правительства и предоставления услуг через интегрированные, ориентированные на граждан подходы межведомственного взаимодействия.

Правительства во многих частях мира начинают более тесно сотрудничать, становятся более открытыми и прозрачными, инновационными и инклюзивными путем привлечения граждан, сообществ, НПО и частного сектора к разработке и реализации совместных решений в ответ на вызовы общества. Совместное управление, которое может обеспечить устойчивую систему для решения проблем устойчивого развития, не является легко осуществимым, но уроки, извлеченные из этой главы, можно суммировать следующим образом:

- разработать общую и целостную концепцию устойчивого развития на национальном уровне;
- обеспечить политическую приверженность;
- развернуть совместное управление и развитие потенциала;
- развивать совместную организационную культуру в сочетании с сильной стимулирующей системой;
- создать новые координационные институциональные механизмы и процессы с четко определенными ролями и обязанностями, также механизмами ответственности;
- настроить комплексные стратегии управления ИТ;
- работать для достижения баланса между открытостью и конфиденциальностью;
- мобилизовать ресурсы.

Целостное преобразование правительства, сделавшее реальными более высокие уровни сотрудничества, может предоставить значительные возможности для более процветающих и с большими полномочиями обществ, а также для устойчивого развития будущих поколений.



# Мобильные и другие каналы для инклюзивного многоканального оказания услуг

## 5.1 Введение

Искоренение нищеты остается одним из главных вопросов в планах развития мирового сообщества, и для его решения необходимо обеспечить государственными информацией и услугами людей, живущих в условиях нищеты, неблагоприятных условиях, и иные уязвимые группы населения. Необходимо дальнейшее развитие различных способов и каналов предоставления государственных услуг всем людям так, чтобы никто не остался забытым, в том числе лица, находящиеся в неблагоприятном и уязвимом положении. Следующая, после 2015 года, стадия эволюции электронного правительства требует дальнейшего переосмысления и изменения способов функционирования правительственных институтов, когда нужды и ожидания граждан оказываются в центре ре-инжиниринга бизнес-процессов. Таким образом, комплексный инклюзивный многоканальный подход к оказанию услуг является основополагающим для успешного движения вперед.

Многие возможности становятся доступными благодаря развитию информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в претерпевающем изменения обществе, а также культуре и экономике. В последние десятилетия мир стал свидетелем изменений, вызванных как быстрым развитием технологий, таких как интернет и социальные медиа, так и усовершенствованием и слиянием аппаратных и программных средств ИКТ экосистемы. Распространенный в развитых странах широкополосный Интернет быстро завоевывает позиции и в странах с развивающейся экономикой. Социальные сети вызвали значительные изменения и оказали огромное влияние на способы общения людей между собой, а также с властями. Открытые правительственные данные и облачные вычисления наряду с ориентированностью мобильных устройств на потребителя также значительно обогатили экосистему. Вставка 5.1 освещает некоторые показательные мировые и региональные тенденции.



В этой главе:

5.1.	Введение	95
5.2.	Мировые тенденции развития каналов предоставления услуг	96
5.2.1.	Интернет-порталы	97
5.2.2.	Электронная почта	98
5.2.3.	Служба коротких сообщений СМС	99
5.2.4.	Порталы мобильной связи и мобильные приложения	100
5.2.5.	Социальные медиа	104
5.2.6.	Информационные киоски	107
5.2.7.	Государственно-частное партнерство	107
5.2.8.	Личное общение и телефонные услуги	108
5.3.	Построение инклюзивной многоканальной стратегии электронного правительства	109
5.3.1.	Принципы обслуживания в многоканальном подходе	110
5.3.2.	Интеграция и оптимизация каналов	111
5.3.3.	Структура многоканального подхода	114
5.4.	Проблемы и возможности вновь появляющихся каналов	116
5.4.1.	Проблемы многоканального подхода	116
5.4.2.	Возможности вновь появляющихся каналов	117
5.4.3.	Гибридные и интегрированные каналы	118
5.5.	Заключение	120



### Вставка 5.1 Некоторые показательные мировые и региональные тенденции ИКТ

К концу 2013 года около 40% населения планеты работало в компьютерных сетях; однако в Африке только 16% граждан используют интернет.<sup>2</sup> По данным на октябрь 2012 года количество пользователей мобильной связью превысило 6 миллиардов, и эта цифра приближается к общему населению планеты (7 миллиардов), более половины которых (3,5 из 6,8 миллиардов) проживают в Азиатско-Тихоокеанском регионе.<sup>3</sup> По сути, большее количество людей имеют мобильный телефон, чем доступ к сливному туалету и электричеству.

В первом квартале 2013 года смартфоны<sup>4</sup> впервые опередили обычные функциональные телефоны по объемам продаж; при этом самые высокие темпы роста рынка на уровне 74.1% наблюдаются в Азии.<sup>7</sup> Ожидается, что все возрастающий глобальный спрос вызовет снижение цен на смартфонные чипы. В конце 2013 года в мире более 2 миллиардов человек являлись пользователями мобильной широкополосной связи, и число их увеличивается на 40% в год. Степень распространённости данного вида связи в Европе составляет 68%, тогда как в Африке только 11%, хотя в развивающихся странах, напротив, стоимость широкополосной мобильной связи выше. В 2013 году почти каждый четвертый житель планеты являлся пользователем социальных сетей. К 2017 аудитория социальных сетей превысит 2.5 миллиарда человек.

Источник: <http://www.itu.int>

Однако со стороны граждан также наблюдается рост ожиданий более легкого доступа к большему количеству общественной информации и государственных услуг из любой точки в любой время по различным каналам. Государственный сектор вынужден трансформироваться, чтобы приспособиться к изменениям и найти новые способы удовлетворить потребности граждан. Более того, на протяжении последних нескольких лет ограниченные ресурсы во многих странах привели к сокращению бюджета, выделенного на поддержание и развитие онлайн услуг. Это, в свою очередь, потребовало от многих стран более рационализированного подхода к оказанию государственных услуг, нацеленного на результат.

Данная глава Обзора 2014 года содержит результаты исследования мировых и региональных тенденций развития различных каналов или интерфейсов для граждан при предоставлении государственных услуг. Анкета Обзора 2014 года содержит комплекс вопросов для оценки различных каналов предоставления услуг в государствах-участниках. Данная анкета служит источником всех данных, упомянутых в этой главе, если не указано иное. Далее в главе представлен многоканальный подход предоставления государственных услуг и его практическая реализация в ведущих странах. Она заканчивается несколькими основными выводами и рекомендациями для политиков, начинающих планирование, внедрение, мониторинг и анализ инклюзивной многоканальной стратегии электронного правительства.

## 5.2 Мировые тенденции развития каналов предоставления услуг

Многоканальное предоставление услуг – это комплексное и координированное оказание государственных услуг с помощью различных средств.<sup>9</sup> Каналы поставки могут варьироваться от традиционного личного общения за стойкой или по телефону до онлайн средств, например, Интернет, доступ к которому осуществляется с использованием персональных компьютеров (ПК), мобильных телефонов и планшетов, а также такие новые средства, как мобильные приложения и социальные медиа. В таблице 5.1 представлен неполный список каналов, используемых для оказания государственных услуг.

Канал может изменить восприятие пользователя, а также его уверенность в предоставляемой государственной услуге. Например, в контексте ценностного предложения государственной услуги канал может добавить ценности через позитивный опыт пользователя и в то же время понизить ценность из-за негативного опыта. Поэтому очень важно выбрать правильный канал для той или иной услуги, предоставляемой определенной аудитории. В то же время выбор канала является определяющим фактором для эффективной связи с определенными группами граждан, к примеру, с населением сельской местности, имеющим ограниченный доступ к ИКТ.

Таблица 5.1 Список каналов (неполный)

- |     |  |
|-----|--|
| 1.  | Личное (лицом к лицу) общение                      |
| 2.  | Телефонные (голосовые) услуги и телефонные центры  |
| 3.  | Интернет-порталы                                   |
| 4.  | Электронная почта                                  |
| 5.  | СМС и другие службы обмена сообщениями             |
| 6.  | Порталы мобильной связи (мобильные Интернет-сайты) |
| 7.  | Мобильные приложения                               |
| 8.  | Социальные медиа                                   |
| 9.  | Информационные киоски                              |
| 10. | Партнерства государственного и частного секторов   |

Цифровые каналы с их разнообразием и распространенностью находят все более широкое применение практически во всех странах, в то время как личное общение и телефонные (голосовые) услуги остаются основными каналами, предпочитаемыми некоторыми группами граждан. С помощью стратегического и оптимизированного смешанного использования каналов власти смогут обеспечить различные группы пользователей повсеместным круглосуточным доступом к информации и услугам.

## 5.2.1 Интернет-порталы

Обзор 2014 года показал, что каждая из 193 государств-членов Организации Объединенных Наций присутствует в сети в какой-либо форме по сравнению с 2003 и 2012 годами, когда 18 стран и 3 страны соответственно не имели никакого онлайн присутствия (см. рисунок 2.1, Глава 2).

Исследования доказали, что предложение большего количества онлайн услуг и стремление увеличить их потребление повышает эффективность и приводит к сокращению расходов. По данным одного научного исследования,<sup>10</sup> правительство Великобритании, переведя государственные услуги в онлайн-режим, могла сэкономить на каждой операции от 3.30 до 12 английских фунтов стерлингов. В Дании, согласно разработанной стратегии развития электронного правительства и программы действий на период 2011-2015 годов, использование онлайн государственных услуг стало обязательным.<sup>11</sup> Когда программа будет полностью реализована, услуги для граждан и предпринимателей станут «электронными по умолчанию» и, таким образом, станут более рентабельными. Стратегия Правительства Великобритании в области внедрения цифровых технологий (Government Digital Strategy)<sup>12</sup>, опубликованная в ноябре 2012 года, также подчеркивает, что все услуги должны стать «электронными по умолчанию». В стратегии сформулировано 11 принципов и 14 мер, определяющих, каким образом центральные подразделения и ведомства правительства должны будут переводить свои услуги в электронный формат и способствовать их более широкому использованию гражданами и предпринимателями.



С тех пор правительство Великобритании модернизировало и модифицировало 25 значимых «образцовых» услуг для их более простого и быстрого использования в попытке к апрелю 2014 года перейти к электронным стандартам и полностью завершить процесс к марту 2015 года.

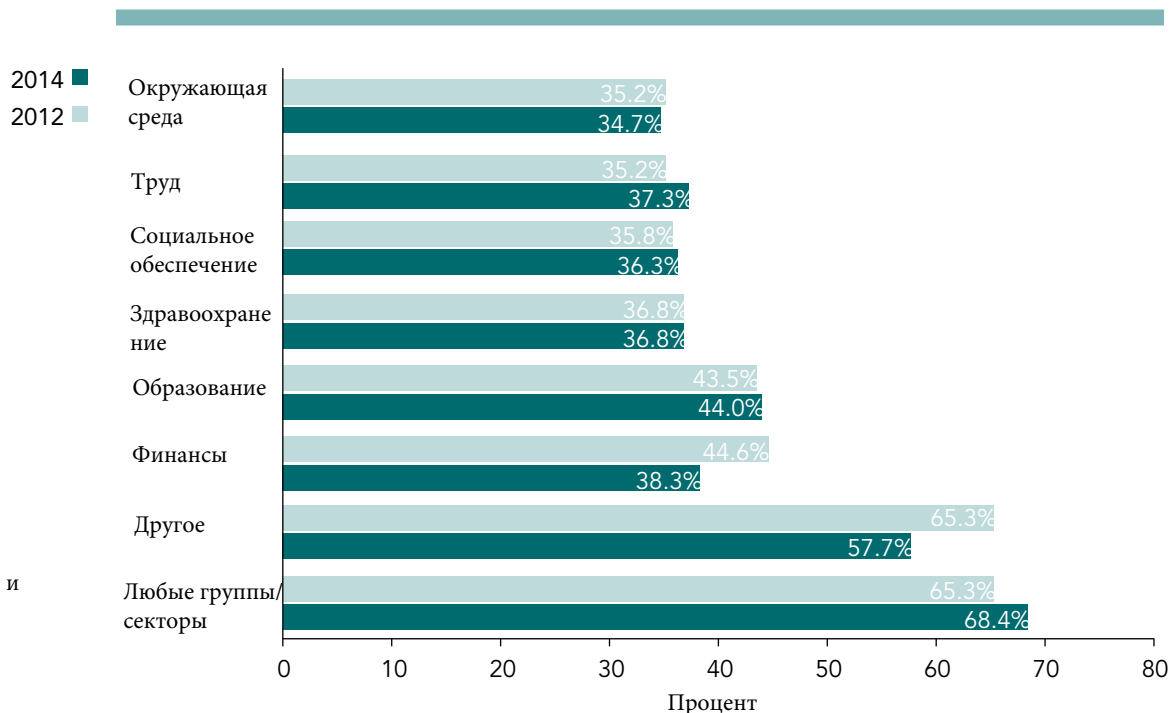
Обзор 2014 года рассказывает о других тенденциях и новшествах в области развития интернет порталов электронного правительства в разных странах; речь идет об улучшении навигации по сайтам, расширении предлагаемых возможностей и ряда услуг, использовании единого поискового интерфейса (см. Главы 1, 2 и 4).

## 5.2.2 Электронная почта

Электронная почта стала массовым средством для рутинной и экстренной коммуникации властей с гражданами. Электронные сообщения не только предоставляют информацию, но часто являются и составной частью какой-либо онлайн и мобильной услуги. К примеру, соответствующее входящее сообщение электронной почты запускает процесс по выдаче дубликата свидетельства о рождении. Автоматические рассылки по электронной почте, информирующие граждан о статусе их онлайн заявок, также способствуют укреплению доверия и уверенности пользователей и являются частью процесса управления отношениями с гражданами.

В Обзоре 2014 года проведен анализ использования электронной почты на национальных порталах. Как видно на рис. 5.1, электронная почта остается основным (как дополнительным, так и дополняющим) средством передачи данных на интернет порталах. Она используется во всех сферах, включая контакт с гражданами, находящимися в неблагоприятном и уязвимом положении. Наблюдается незначительный рост с 65,3% (126 стран) в 2012 году до 68,4% (132 страны) в 2014 году. Если следовать тенденциям, отраженным в прошлых и текущем Обзорах, то можно ожидать увеличение использования электронной почты для уведомления пользователей и предоставления им информации. Простая ссылка на адрес электронной почты правительственного должностного лица может экспоненциально увеличить возможности граждан взаимодействовать с правительством в электронном виде. В то же время это может значительно увеличить рабочую нагрузку должностных лиц, что, в свою очередь, в случае неэффективного управления, может привести к ненужным расходам.

Рисунок 5.1 Процентное отношение стран, предоставляющих информацию через электронную почту или новостные ленты

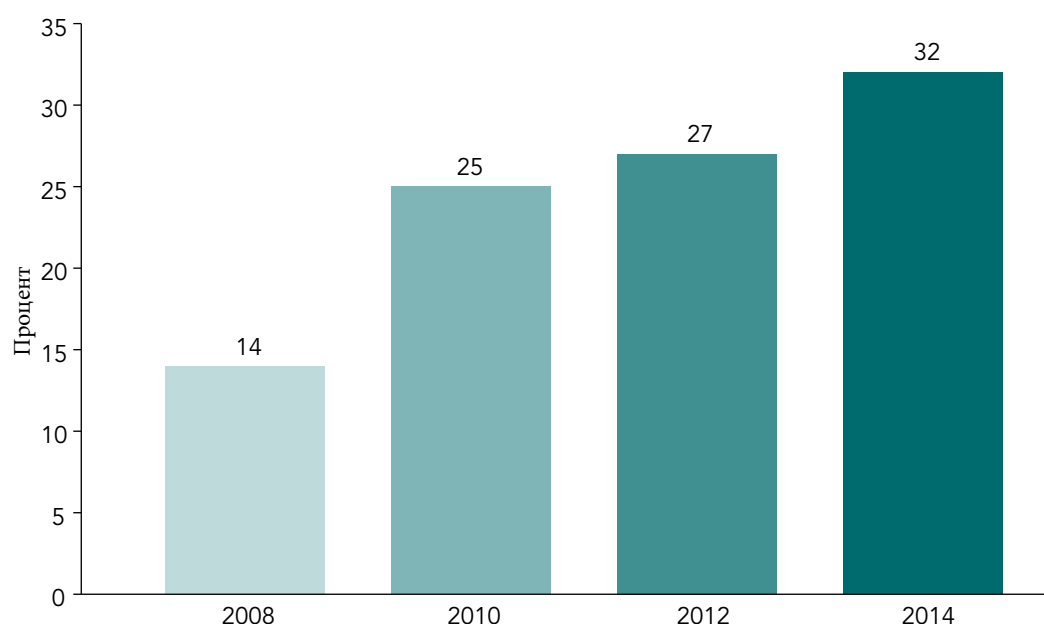


**Источник:** Обзоры ООН по развитию электронного правительства 2012 и 2014 годов

### 5.2.3 Служба коротких сообщений СМС

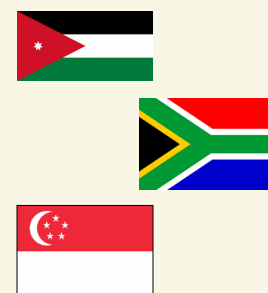
СМС, служба коротких сообщений (SMS, Short Messaging Service) – это сервис, позволяющий пользователям обмениваться текстовыми сообщениями через сети мобильной связи. Несмотря на широкое распространение мобильных телефонов в мире, власти на удивление редко используют СМС в качестве канала предоставления государственных услуг. На рис. 5.2 видно, что количество этих стран лишь незначительно выросло с 27 в 2012 году до 32 в 2014 году. Более 80% государств не используют данный канал для предоставления услуг.

Рисунок 5.2 Незначительный рост использования СМС-канала с 2008 по 2014 год



#### Вставка 5.2 Инновационное использование СМС в Иордании

В последние годы власти внедряли различные инновационные способы применения СМС. Власти города Амман, столицы Иордании, с целью расширить каналы связи между гражданами и государством запустило в работу СМС портал<sup>12</sup>. На сегодняшний день его признали самым массовым средством коммуникации между всеми сегментами иорданского общества, способствующим повышению качества и эффективности государственных услуг. Портал предоставляет гражданам два типа услуг: i) рассылка сообщений (информационных, напоминаний) правительственными учреждениями и подразделениями и ii) рассылка сообщений, поступивших от граждан (СМС-запросы), для ответа соответствующими правительственными учреждениями. В Южной Африке с помощью СМС граждан информируют о статусе их заявок на получение документов, удостоверяющих личность<sup>14</sup>. Для решения проблем социальной интеграции власти Сингапура открыли СМС канал (SMS7099915) для доступа глухих, слабослышащих и немых граждан к экстренным службам.



Источник: <http://www.fixmystreet.com/>; <https://en.seeclickfix.com/>; <http://www.ushahidi.com/products/ushahidi-platform>



**Источник:**

SMslivräddare <http://www.smslirvaddare.se/>; QUARTZ ([www.qz.com](http://www.qz.com))

### Вставка 5.3 СМС служба спасения жизни в Швеции

Власти Швеции по всей стране реализуют проект «СМС-спасатели» (SMslivräddare), когда добровольцы, подписавшиеся на СМС-рассылку, получают сообщение о сердечном приступе недалеко от них и прибывают на место происшествия для проведения сердечно-легочной реанимации. Получив сигнал о помощи, экстренные службы рассылают сообщения с адресом и картой СМС-спасателям, находящимся в радиусе 500 метров от места происшествия. Такая СМС-рассылка позволяет жертвам сердечного приступа получить помощь быстрее и, таким образом, спасти больше жизней, чем если пострадавшие будут рассчитывать только на службу спасения. Среднее время прибытия машины скорой помощи к месту происшествия составляет 8 минут, в то время как СМС-спасатели оказываются у жертвы быстрее в 54% случаев. За последнее десятилетие в лене Стокгольм зафиксирован рост числа выживших после остановки сердца с 3 до 11 процентов.

## 5.2.4 Порталы мобильной связи и мобильные приложения

Недавние исследования<sup>16</sup> показали, что в 2013 году в мире было 1,5 миллиарда обладателей смартфонов, что составило 21% от общего числа пользователей мобильной связи, и это количество растет в геометрической прогрессии во многих странах. Сообщается<sup>17</sup>, что в Кении 99% пользователей входят в Интернет через мобильный телефон. Исходя из этих фактов, разработчики стратегий электронного правительства должны рассмотреть i) использование СМС для немедленной связи с пользователями обычных функциональных телефонов и ii) разработку мобильного интернета и мобильных приложений для следующей волны пользователей смартфонов и планшетов.

Несмотря на то, что в развивающихся странах до сих пор сохраняется некоторое беспокойство по поводу доступности смартфонов, более дешевые компоненты и разработка более доступных операционных систем от производителей микрочипов привели к удешевлению этого вида устройств. В Индии в 2012 году цена на бюджетные модели смартфонов с платформой Android снизилась вдвое и составила в среднем 50 долларов США; ожидается и дальнейшее падение цен. Все возрастающая доступность и тенденции рынка товаров массового производства увеличат количество владельцев смартфонов и планшетов. Власти должны выстроить стратегии более эффективного использования мобильных каналов связи.

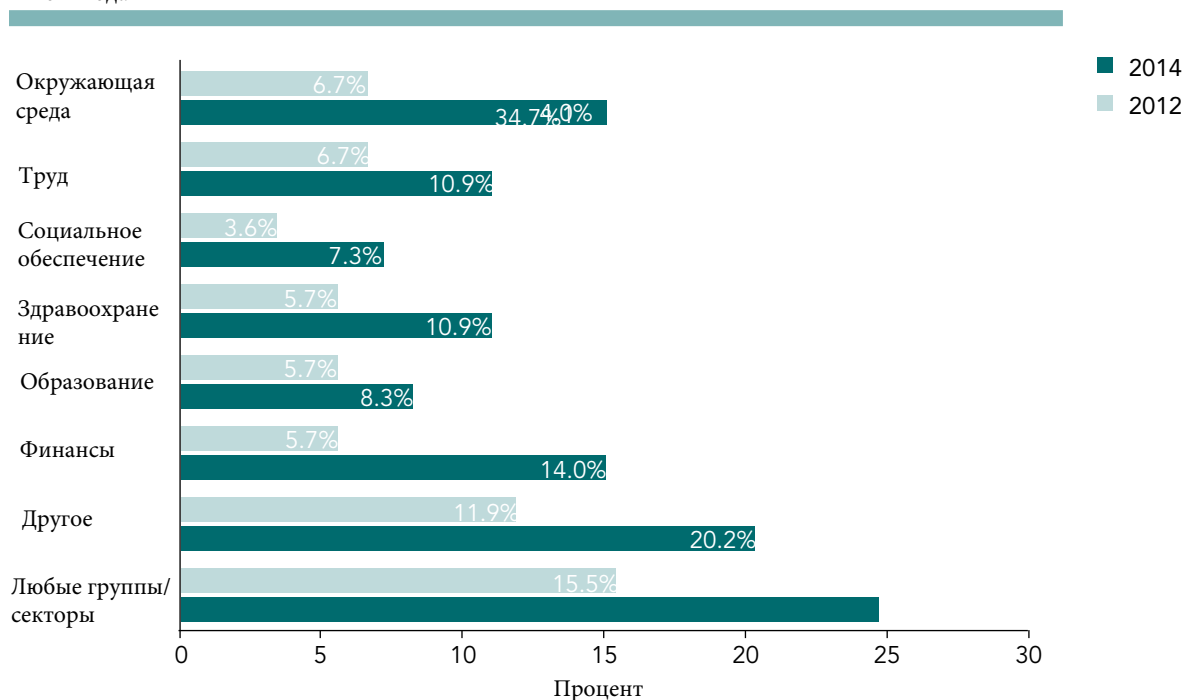
Насколько мы можем судить по таким отраслям как розничные продажи, гостеприимство, развлечения и путешествия, мобильный канал по существу дела является средством коммуникации и маркетинговой стратегией, который дополняет другие каналы. В то же время он распространен повсюду, находится в непосредственной близости к пользователям и направлен на практическое осуществление, т.е. мобильный телефон используют для того, чтобы «что-то сделать». Это же можно отнести к электронному правительству. Более того, по сравнению с другими средствами мобильный канал предлагает более эффективные услуги благодаря своей направленности, добавляя государственным услугам информацию о том, «где я, когда я это делаю, и кто я», и, по сути, предоставляя высокий уровень персонализации.

При использовании мобильного канала в электронном правительстве также говорят о мобильном правительстве. Но его нельзя рассматривать как замену или следующий этап развития электронного правительства. В большинстве случаев, когда используется мобильное управление, бэк-офис все же использует в своей работе инфраструктуру электронного правительства в целях совместимости и рентабельности.

И даже если внешний интерфейс мобильного канала может принимать различные формы и выполнять различные функции, политики не должны рассматривать мобильное правительство в качестве отдельного или дополнительного средства, а скорее как неотъемлемый компонент электронного правительства.

На рис. 5.3 видно, что в 2014 году количество стран, предлагающих мобильные приложения и порталы мобильной связи для оказания государственных услуг, увеличилось в два раза по сравнению с 2012 годом. К примеру, в 2014 году 27 стран (14%) предложили использовать мобильные услуги в области образования и 14 стран (7.3%) в области окружающей среды (сравните с 11 (5.7%) и 7 (3.6%) странами соответственно в 2012 году). Такие же тенденции можно наблюдать в увеличении использования порталов мобильной связи и мобильного интернета (см. рис. 5.4). Количество стран, использующих порталы мобильной связи, увеличилось с 25 в 2012 до 48 в 2014 году. Однако данная тенденция не соответствует потенциалу и возможностям данного канала, особенно в плане преодоления цифрового неравенства граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении.

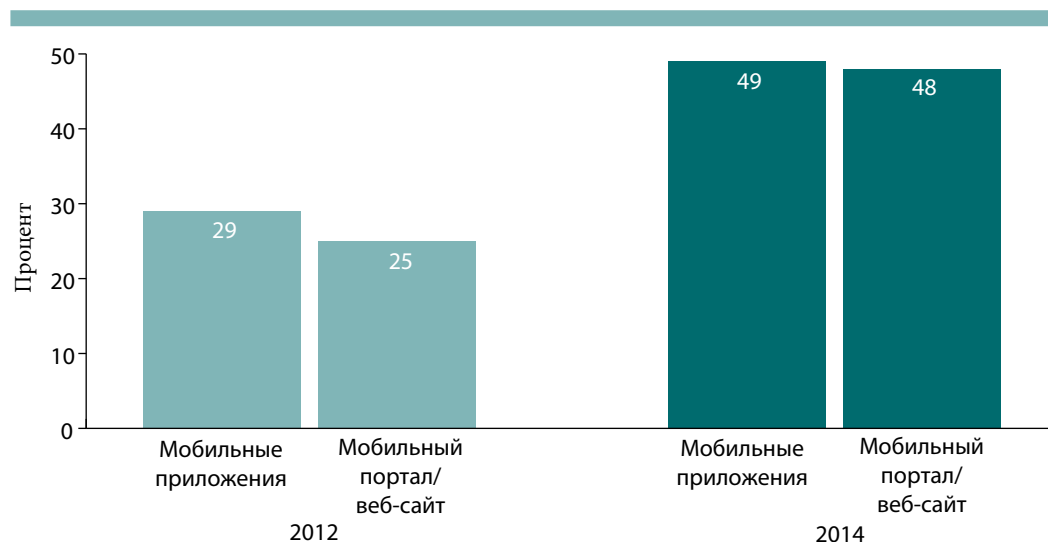
Рисунок 5.3 Процентное отношение стран, предлагающих мобильные государственные услуги, в 2012 и 2014 годах



Мобильные приложения обладают рядом уникальных свойств и представляют собой сервисы, распознающие контекст и местоположение. Независимо от того, используются ли они для поиска информации или электронного участия, доказано, что граждане будут пользоваться теми сервисами, которые смогли преодолеть все возрастающую информационную путаницу и хаос, который можно встретить, например, на некоторых разрозненных правительственных сайтах. С появлением таких технологий, как емкостные сенсорные экраны с функцией мультитач, которые изменили саму природу общения человека с компьютером, разработчики проектов по развитию электронного правительства, как в развитых, так и развивающихся странах признали возрастающую роль, которую мобильные телефоны играют в повседневной жизни людей, а также возможности мобильного правительства удовлетворить потребности граждан, предоставив им информацию и услуги в любое время, в любом месте, используя любое устройство. Некоторые страны ясно осознали огромные возможности мобильного правительства.

В Соединенных Штатах Америки Администрация Президента Обамы предписала каждому федеральному агентству приступить к разработке, по крайней мере, двух приложений для реализации недавно обнародованного плана по развитию электронного правительства, в котором говорится о «платформе XXI века для лучшего служения американскому народу».

Рисунок 5.4 Национальные порталы: мобильные приложения против мобильных порталов/веб-сайтов в 2012 и 2014 годах



#### Вставка 5.4 Мобильное правительство за искоренение нищеты и экономический рост

Популярность мобильных платежей растет особенно быстрыми темпами в развивающихся странах. М-Pesa является одним из самых ярких примеров мобильной платежной системы в Африке, которая борется с нищетой и безработицей. Система впервые была запущена в Кении; она позволяет пользователям размещать на депозитах деньги и снимать их, осуществлять перевод средств и оплачивать счета, предлагая гибкие финансовые услуги в странах, в которых банковская система и дорожная инфраструктура еще развиваются, но уже соответствуют финансовым правилам и регламентам. Ожидается рост объема мобильных платежей среди большей части населения континента, проживающей в сельских областях и имеющей ограниченный доступ к инфраструктуре ИКТ. Если отправитель и получатель владеют мобильным телефоном или имеют доступ к нему, они все могут получить банковские услуги, включая лиц, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении. М-PESA с момента основания значительно расширила спектр услуг: мобильное пополнение счета, выплата заработной платы, процентные вклады и международные денежные переводы. На протяжении последующих нескольких лет мобильные платежи и мобильные кошельки продолжают пользоваться популярностью, технологии получают дальнейшее развитие, признание и доверие пользователей также будут расти.

Источник: <http://www.safari-com.co.ke/>

Признавая, что будущее за мобильными способами оказания услуг, политики должны обдумать и запланировать стратегические изменения правительственных бизнес-моделей, что потребует значительного переосмысления рабочих процессов, чтобы использовать реформированное электронное правительство для обеспечения устойчивого развития.

Примечательно, что во многих странах для разработки некоторых мобильных приложения, относящихся к государственному сектору, были использованы среди прочих источники и открытые правительственные данные (см. главу 8).

Мы наблюдаем активное внедрение мобильных технологий, но мобильное правительство находится на ранней стадии развития, особенно в развивающихся и наименее развитых странах. Однако мобильные технологии – это новый бизнес, и электронное правительство должно стать мобильным.

#### Вставка 5.5 Мобильное правительство за гендерное равноправие и социальную интеграцию

Становится все более очевидно, что использование женщинами интернета и мобильных телефонов оказывает значительное влияние на устойчивое развитие, начиная с контакта с учреждениями здравоохранения заканчивая работой на дому и управлением домашними финансами с помощью электронных банковских услуг. В странах, внедривших многоканальный подход к оказанию услуг, появляются возможности для достижения большего гендерного равноправия и устранения гендерного разрыва. Именно в этой области существуют значительные проблемы, но в то же время и огромные возможности для достижения цели в области развития с помощью электронного правительства.

Действующие в Великобритании FixMyStreet («отремонтируй мою улицу») и США SeeClickFix («увидел, кликнул, привел в порядок») платформы являются успешными примерами сервисов, которые позволяют гражданам, как через интернет, так и с помощью мобильного телефона докладывать о неаварийных проблемах городской среды и отслеживать их решение. Платформа Ушахиди (Ushahidi), что в переводе с суахили значит «доказательство», была изначально создана для сбора и отображения информации о случаях насилия в Кении во время кризиса 2008 года. Сегодня сайт функционирует как платформа оповещения граждан; в кризисные времена (например, землетрясение на Гаити и наводнение в Квинсленде (Австралия)) он превратился в важный ресурс для гражданской журналистики. Платформа Ушахиди обеспечивает общество инструментами для краудсорсинга информации в реальном времени, используя интернет, электронную почту, социальные сети и СМС.



**Источник:** <http://www.fixmystreet.com/>;  
<https://en.seeclickfix.com/>;  
<http://www.ushahidi.com/products/ushahidi-platform>

#### Вставка 5.6 Мобильное правительство за защиту окружающей среды, и предотвращение предупреждения чрезвычайных ситуаций

Мобильное правительство все более активно используется для защиты окружающей среды и предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, т.е. областях, где правительству принадлежит решающая роль координатора

Экономическая и социальная комиссия Организации Объединенных Наций для Азии и Тихого океана Экономическая и социальная комиссия ООН по Азии и Тихому океану (ЭСКАТО ООНЕСКАП) в докладе Комитета по информационно-коммуникационным технологиям очередной раз подчеркнула важность использования ИКТ и мобильных технологий для снижения риска чрезвычайных ситуаций. В Бангладеше отдел Управления по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций разрабатывает систему СМС-оповещений о катастрофах. Власти Японии используют мобильные технологии для распространения информации, связанной с чрезвычайными ситуациями (например, инструкции по эвакуации от местных властей, отчеты доклады системы по предотвращению чрезвычайных ситуаций).



**Источник:** Комитет по информационным и телекоммуникационным технологиям ЭСКАП ООН, 2010 (E/ESCAP/CICT(2)/L.2), Сокращение риска чрезвычайных ситуаций посредством информационных и телекоммуникационных технологий в Азии и Тихоокеанском регионе

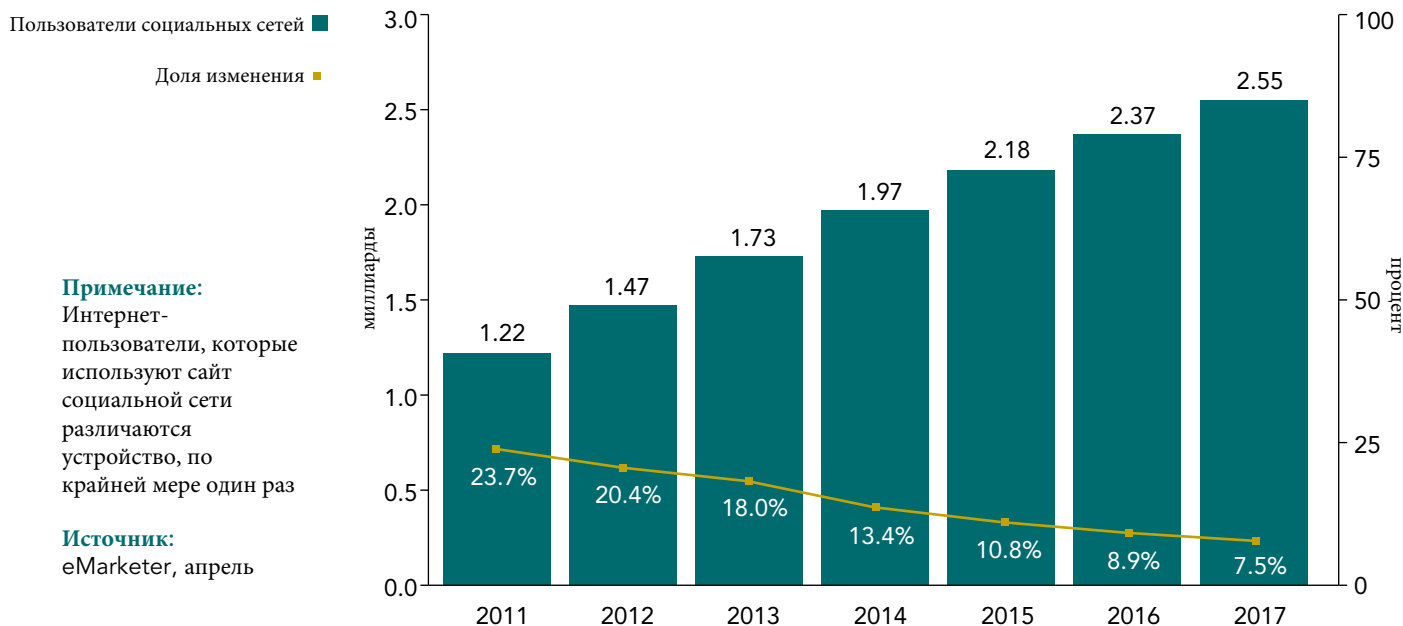
## 5.2.5 Социальные медиа

Согласно прогнозам<sup>18</sup>, к концу 2013 года 90 % организаций, входящих в список 500 крупнейших компаний по версии журнала Fortune, частично или полностью внедрят корпоративные социальные сети. Поэтому не существует серьезных причин, по которым власти должны отказаться от этого чрезвычайно привлекательного канала предоставления услуг.

Естественно, социальные медиа, доступ к которым можно получить как со стационарного компьютера, так и с мобильного устройства, в качестве канала предоставления услуг должны быть более детально исследованы государственным сектором и сообществами на предмет возможности связаться с каждым их членом, особенно гражданами, находящимися в неблагоприятном и уязвимом положении. По сравнению с другими каналами его можно считать более рентабельным.

Использование социальных медиа в качестве канала предоставления услуг не требует больших инвестиционных затрат, так как они, как правило, ориентированы на пользователя и функционируют на негосударственных платформах. Рис. 5.5 демонстрирует предполагаемые темпы распространения социальных медиа до 2017 года, а в таблице 5.2 перечислены социальные платформы, используемые как во всем мире, так и в отдельных странах.

Рисунок 5.5 Использование социальных сетей в мире (2011 – 2017 гг.)



Чтобы реализовать всю полноту возможностей социальных медиа в электронном управлении, необходимо преобразовать рабочие процессы. Поддерживать страничку в Facebook или учетную запись в Twitter достаточно просто, но само по себе это не приведет ни к формированию важных общественных ценностей, ни к снижению расходов, ни к росту доверия граждан. Например, электронное участие через социальные медиа должно быть реорганизовано с социальной точки зрения, используя преимущества атрибутов социального взаимодействия в реальном времени вместе с человеческим и ответственным отношением государственных служащих, включая вышестоящих, для того, чтобы активно и полностью вовлечь граждан в электронное информирование, электронное консультирование и электронное принятие решения (см. главу 3).

Таблица 5.2 Список социальных сетей (по популярности)

Facebook   Google+   Youtube   Twitter   LinkedIn   Myspace   Pinterest   Tumblr (мировые)
Qzone   Sina Weibo   Tencent   Youku   Tudou   RenRen (только Китай)
Vkontakte   Odnoklassniki (только Российская Федерация)
Sonico (только страны Южной Америки)
Mig33 (только Индонезия)
Tuenti (только Испания)
Nate Connect   me2Day (только Республика Корея)
Mxit (только Южная Африка)
Copains d'Avant (только Франция)
mixi (только Япония)
Hyves (только Нидерланды)
studiVZ   meinVZ (только Германия)

На рис. 5.6 видно, что в период с 2010 по 2012 год количество стран, использующих социальные медиа, возросло более чем в три раза, а в 2014 году увеличилось еще на 50%. Далее, рис. 5.7 демонстрирует, что в 71 стране мира социальные медиа используются для электронных консультаций; по сравнению с 14 странами в 2012 году рост составил 400%. Эти две важные тенденции будут сохраняться в течение последующих нескольких лет. Перед властями встанет задача определить случаи, при которых использование социальных медиа в качестве канала предоставления услуг будет целесообразным, подкрепить свои выводы убедительными аргументами и четким планом, который позволит правительству сократить расходы или предоставлять более качественные услуги, либо то и другое одновременно.

#### Вставка 5.7 Устранение проблем по оказанию услуг с помощью социальных медиа (Кейптаун, Южная Африканская Республика)

У жителей Кейптауна (ЮАР) появилась возможность сообщать о проблемах с водой, электричеством или других коммунальных неполадках, используя платформу под названием Lungisa (что означает «исправь это» на языке коса). С помощью СМС, USSD, социальной сети Mxit, интернета и социальной сети Facebook сообщение о возникшей проблеме передается в соответствующую службу и решается.

По данным на октябрь 2013 года, на платформу поступило свыше 1500 сообщений о проблемах, более 1100 было решено. Сообщается, что партнерство и совместная работа Lungisa с властями Кейптауна имеют решающее значение; практически половина проблем были решены в основном городским советом при помощи команды Lungisa, осуществляющей действия по контролю и мониторингу.



Источник: <http://www.lungisa.org/>



Рисунок 5.6 Количество стран, использующих социальные медиа для электронного консультирования

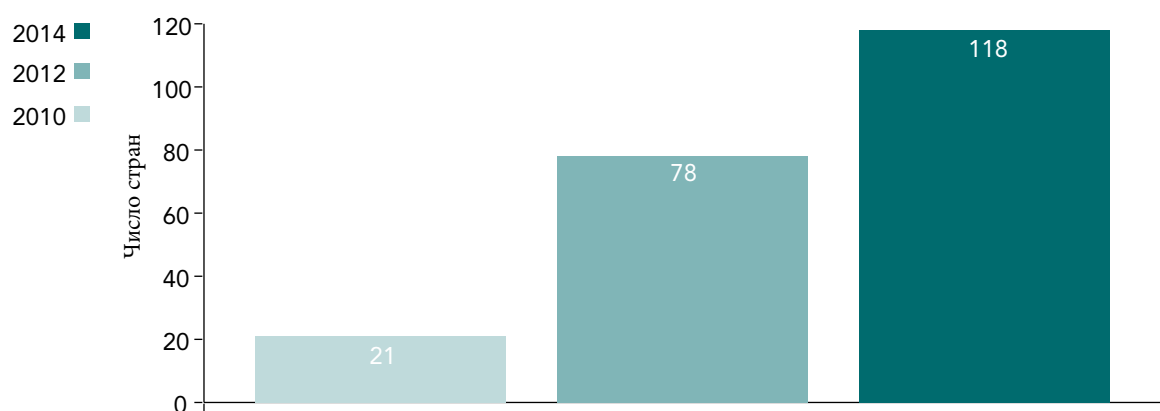


Рисунок 5.7 Количество стран, использующих социальные медиа для электронного правительства

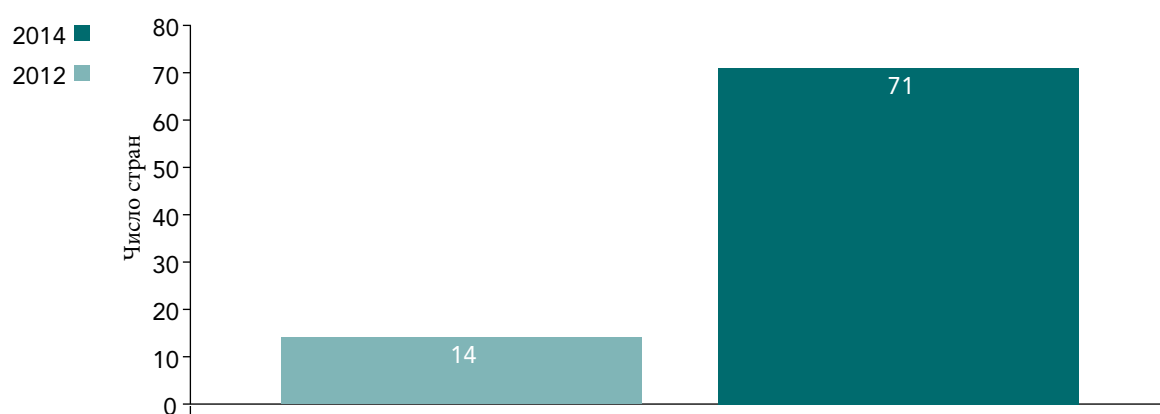
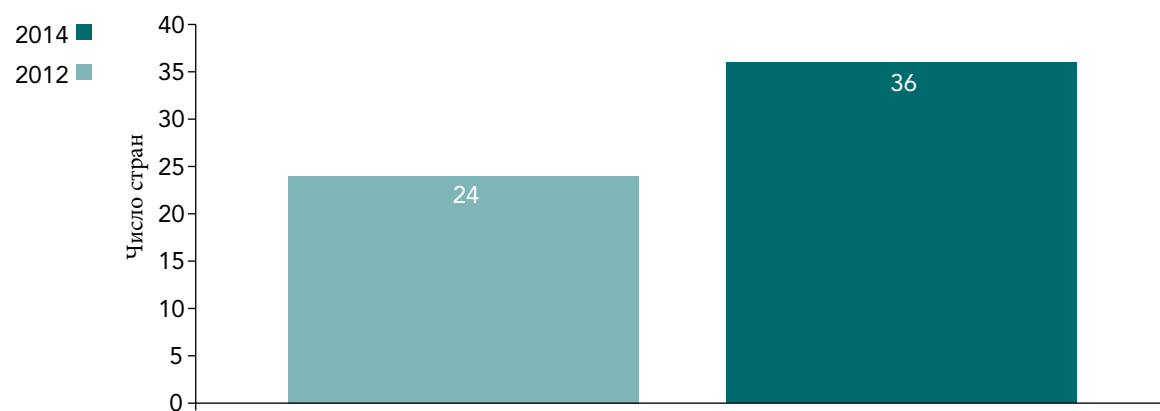


Рисунок 5.8 Количество стран, использующих информационные киоски



## 5.2.6 Информационные киоски

Обзор 2014 года проанализировал, продвигают ли государственные порталы использование информационных киосков, установленных в общественных центрах, отделениях почты и библиотеках и других местах, для получения государственных услуг. На рис. 5.8 видно, что количество стран, в которых граждане пользуются информационными киосками, выросло с 24 (12,4%) в 2012 году до 36 (18,7%) в 2014 году.

Информационные киоски представляют собой устройства, предоставляющие свободный бесплатный доступ к онлайн-услугам, особенно в изолированных и удаленных областях с ограниченной ИКТ инфраструктурой. Финансируемые властями или партнерствами государственного и частного секторов (см. следующий раздел), данные устройства, как правило, выполняют несколько параллельных задач, включая предоставление сообществам и гражданам доступа к новым знаниям и информации, которые можно адаптировать к местным условиям, например, информация о вакансиях, образовательных ресурсах, сельском хозяйстве, (профилактике заболеваний, технологиях выращивания растений), а также прочие государственные данные и услуги. Информационные киоски также предоставляют возможности для посредников оказать поддержку гражданам в получении доступа к общественной информации и услугам.

Для усиления социальной интеграции власти Сингапура открыли специальные центры Citizen Connect<sup>19</sup>, расположенные во всех жилых районах, для оказания помощи гражданам, в особенности престарелым и неграмотным, в следующих вопросах: i) проведение онлайн-операций; ii) поиск информации на правительственных сайтах и iii) контакт с правительственными учреждениями.

## 5.2.7 Государственно-частное партнерство

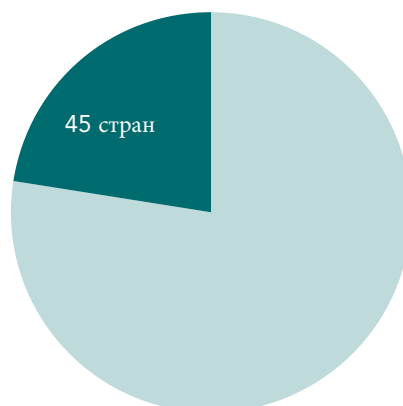
Проекты электронного правительства и ИКТ являются наиболее подходящими кандидатами для участия в государственно-частном партнерстве (ГЧП). Это не только возможность для частного сектора финансировать капитальные вложения, освобождая тем самым ресурсы для других проектов, имеющих больший общественный доход, но и способ применить весь свой опыт в реализации проектов и управлять ими более эффективно, нежели сами власти.

С помощью государственно-частных партнерств и краудсорсинга власти также могут охватить более широкие слои населения, включая граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, например, проживающих в сельской местности. По данным Обзора 2014 года 45 стран оказывают электронные услуги через или в партнерстве с третьими сторонами, такими как гражданское общество или частный сектор, включая любые гражданско-частные партнерства (ГЧП), как показано на рис. 5.9.

Правительство Филиппин открыло онлайн ГЧП портал<sup>21</sup> с целью привлечь частных партнеров и мотивировать их делать инвестиции не только в традиционные инфраструктурные проекты в энергетическом, транспортном и водном секторах, но также поддерживать нетрадиционные области, такие как ИКТ и само электронное правительство.

Открытые правительственные данные и стандарт открытости также изменили механизмы предоставления услуг; у властей появилось больше возможностей сотрудничать с гражданским обществом и гражданами с целью создания услуг самими гражданами или совместного с частным сектором. Пример того, как США осваивают этот канал, можно найти во вставке 5.7.

Рисунок 5.9 Количество стран, предоставляющих электронные услуги посредством ГЧП



#### Вставка 5.8 Соединенные Штаты: продвижение приложений собственной разработки через открытое правительство и интерфейсы программирования приложений (ИППИ)

Одним из способов, который США используют для освоения мобильного канала, является публикация сотен интерфейсов программирования приложений (ИППИ), которые могут быть использованы частными разработчиками для создания новых приложений и сервисов.

Эти интерфейсы включают в себя множество государственных баз данных, например, тенденции в энергетическом секторе, оповещение о землетрясениях в реальном времени и актуальные данные о погоде на Марсе, переданные марсоходом Curiosity. Чтобы облегчить создание новых приложений, каждое правительственное учреждение открыло доступ к страницам собственных разработчиков, а для облегчения поиска и использования ресурсов на сайте Data.gov опубликован список API всех правительственных служб. Эти действия были также поддержаны указом президента Обамы и его политикой в области открытых данных, согласно которым государственные данные должны стать открытыми и машиночитаемыми по умолчанию. Федеральное правительство США также разработало программу создания мобильных приложений, чтобы помочь правительственным учреждениям запустить мобильные приложения.<sup>22</sup>

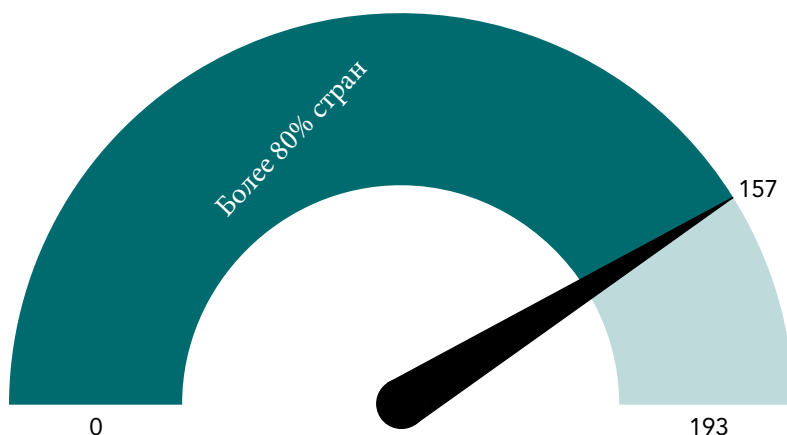
## 5.2.8 Личное общение и телефонные услуги

Несмотря на возникновение и развитие цифровых средств, личное общение, письменные и телефонные услуги останутся основными каналами. Граждане, незнакомые с новыми технологиями, возможно, предпочтут решить возникшую проблему лично или по телефону, хотя некоторые государственные услуги, такие как выдача свидетельств о рождении и браке, все еще требуют некоторого личного взаимодействия (например, для идентификации и авторизации).

Исследования, проведенные в Китае, показали, что цифровые и традиционные каналы дополняют друг друга, особенно это актуально для граждан, проживающих в сельской местности и находящихся в уязвимом положении<sup>23</sup>. Поэтому власти должны предоставить гражданам доступ к различным каналам; в зависимости от ситуации они могут получить услуги онлайн, лично, по телефону, в киоске или с помощью мобильного телефона. Как видно на рис. 5.10, в более 80% стран (157 из 193 государств-членов ООН), по крайней мере, одно правительственное учреждение на своем Интернет-портале указывает полный адрес, что свидетельствует о том, что власти в целом осознают важность личного и письменного общения.

Аналогичным образом, голосовые услуги остаются основным каналом получения электронных государственных услуг, особенно в странах с низким уровнем доходов. Исследование показало, что телефон остается эффективным каналом для разрешения проблем, тогда как Интернет-сайты более эффективны для получения информации.

Рисунок 5.10 Количество стран, чьи правительственные учреждения отображают на своих Интернет-порталах полные адреса (2014 год)



В Шри-Ланке любой гражданин, набрав 1919, номер государственного информационного центра<sup>25</sup>, с любого телефона, получает доступ ко всем услугам, предлагаемым властями. Во многих штатах Канады и США действует неаварийная служба 311; набрав этот номер, граждане получают быстрый доступ к неаварийным услугам. Служба 311 по работе с населением г. Нью-Йорка в 2012 году была признана лучшей и получила награду ООН за вклад в развитие государственной службы<sup>26</sup>.

Некоторые европейские страны (Финляндия, Германия и Швеция) учредили подобные неаварийные телефонные службы. Одним из недостатков этого канала является высокая стоимость поддержания колл-центров, и это является основной причиной, препятствующей развитию этих услуг в развивающихся странах.

### 5.3 Построение инклюзивной многоканальной стратегии электронного правительства



Механизмы многоканального доступа к услугам

Оказывая услуги, власти должны продумывать оптимальное сочетание каналов для взаимодействия и ведения бизнеса с гражданами. В этом процессе все будет играть свою роль: вопросы доступа, культурные и социальные нормы, а также правительственные ресурсы и подходы.

Около половины граждан Европейского союза (46%) используют Интернет для поиска работы, заполнения налоговой декларации, подачи заявления на паспорт, а также получения других электронных государственных услуг<sup>27</sup>. Эта многообещающая тенденция принесет ожидаемые плоды и окажет влияние, если текущие пользователи продолжат доверять и использовать электронные услуги, а также при условии, что аудитория пользователей будет расти.

Поэтому необходимо включить многоканальный инклюзивный подход в национальную стратегию развития электронного правительства, чтобы обеспечить более широкое использование, а также повысить степень удовлетворенности граждан. Однако следует учесть возможность увеличения расходов и нагрузки на имеющиеся ресурсы (см. Главу 7).

### 5.3.1 Принципы обслуживания в многоканальном подходе

При наличии многочисленных факторов и альтернатив, каковы принципы успешной стратегии многоканального электронного управления? Ниже приведен ряд вопросов, которые нужно рассмотреть, прежде чем определять показатели многоканального подхода:

- Хорошо ли проработаны и четко ли определены видение, миссия и цели многоканального подхода? Каковы показатели эффективности?
- Каковы реальные последствия использования каждого канала? Следует учитывать не только тот факт, была ли достигнута цель властей оказать услугу эффективно, но и то, были ли удовлетворены нужды и ожидания пользователей. Достижение желаемых ключевых показателей эффективности обычно приводит к большей устойчивости канала в долгосрочной перспективе.
- Какова целевая аудитория? Каковы характеристики ИКТ для каждого канала? Правильное сочетание этих двух элементов имеет решающее значение; необходимо уравновесить то, что хорошо удается технологиям (эффективное управление большими объемами данных) с тем, что хорошо получается у людей (суждение, сопереживание, социальный контекст и т.д.).
- Как лучше всего управлять разнообразием каналов, чтобы сбалансировать гибкость и контроль в быстро меняющихся и все усложняющихся условиях, а также удовлетворить нужды граждан?
- Должен ли это быть плавный и постепенный переход к многоканальной реализации электронного управления или нужно рискнуть и сделать резкий рывок вперед?
- Нужно ли перевести в мобильную версию все онлайн услуги, включая «зрелые», такие как уплата налогов, что уже распространено во многих странах?
- Как интегрировать социальные медиа в мобильный и Интернет каналы? До какой степени власти могут доверять внешним социальным платформам, если говорить о безопасности и конфиденциальности?
- Должны ли власти для более эффективного удовлетворения нужд граждан «перевести в мобильную версию» чиновников, работающих с клиентами? Один из подходов заключается в использовании чиновниками концепции BYOD («принеси свое собственное устройство»), но эта мера влечет за собой трудности, связанные с возможностями государственных служащих, а также с вопросами безопасности и соответствия нормам.
- Каковы рамки инфраструктуры и стандарты услуг? Нужна ли архитектура предприятия, если она не существует? Какова роль рамок совместимости?

Среди прочего существует миф о том, что в сегодняшний информационный век власти должны использовать новейшие технологии для предоставления самых продвинутых онлайн-услуг. Однако просто наличие этих технологий и их возможности не должны вводить в заблуждение.

НаК примеру, зная, что в некоторых развивающихся странах большее количество граждан имеют доступ к обычным функциональным телефонам, а не к продвинутым смартфонам, пожалуй, стоит рассматривать СМС в качестве основного канала предоставления услуг как с точки зрения доступности так и, что более важно, с позиции удовлетворения нужд пользователей. Выбор многоканального подхода для достижения устойчивого развития не только вопрос понимания технологий; это вопрос понимания граждан, их интересов и потребностей.

Развивающиеся страны со слаборазвитой или отсутствующей инфраструктурой или онлайн-процессами при более эффективном использовании имеющихся ресурсов могут совершить прорыв. Власти должны развивать услуги, используя растущую, особенно в развивающихся странах, инфраструктуру беспроводных технологий, включающих мобильный широкополосный доступ в Интернет. Наконец, цель многоканального подхода заключается не в использовании всех каналов, а скорее в оптимальном выборе каналов для эффективного оказания определенных услуг, а также в достижении социального равенства путем вовлечения всех групп населения, включая лиц, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении.

Таблица 5.3 Принципы многоканального подхода

- |    |  |
|----|--|
| 1. | Многоканальный подход - это взаимосвязь стратегии, технологического процесса, данных и технологий.   |
| 2. | Конечная цель состоит в достижении социального равенства, чтобы охватить всех граждан.   |
| 3. | Подбор каналов исходя из потребностей граждан, сервисных функций, ценностных предложений и доступных технологий.   |
| 4. | Для достижения лучших результатов и удовлетворения граждан необходимо использовать инновации и постоянно эволюционировать; универсального решения проблемы не существует, и требуется приложить определенные усилия для эффективного предоставления услуг. |

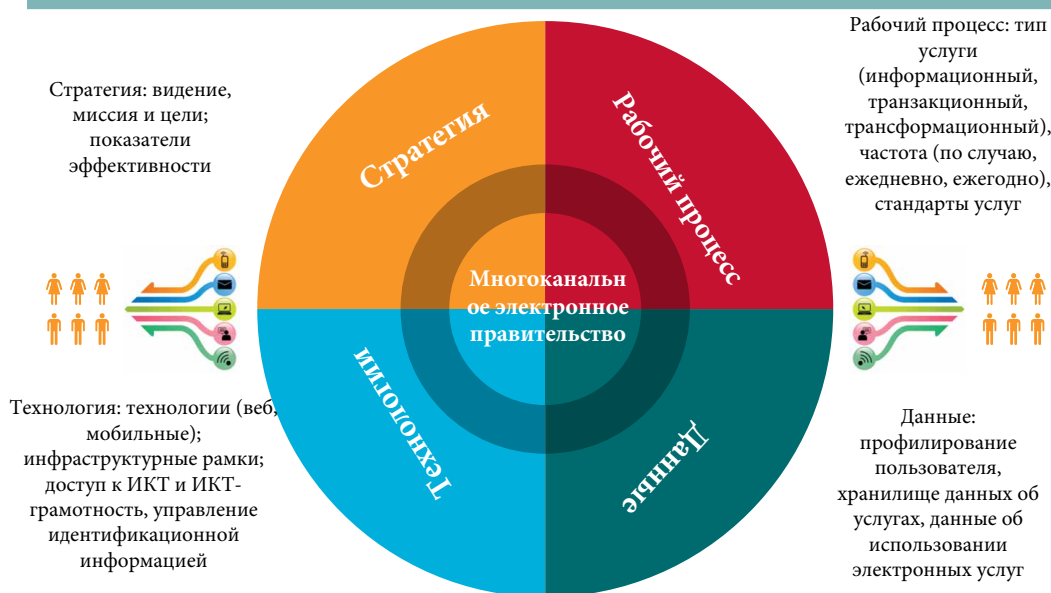
### 5.3.2. Интеграция и оптимизация каналов

На сегодняшний день не существует четкого разграничения между традиционными и новыми каналами. Например, согласно данным Обзора 2014 года в каждой из 193 государств-членов ООН наблюдается какая-либо форма онлайн присутствия, однако, для контакта с большой группой граждан, особенно теми, кто имеет доступ к мобильной связи, необходимы дальнейшие действия, направленные на оптимизацию правительственных веб-сайтов под мобильные устройства (см. таблицу 5.3 о принципах многоканального подхода).

Так как электронное правительство эволюционирует, переходя на следующий этап развития, перед политическими деятелями стоит важная задача выбрать правильный канал и комплекс услуг в рамках многоканальной дорожной карты стратегии развития электронного правительства. На основе данных Обзора 2014 года, как показано на различных национальных порталах, каждой стадии развития модели электронного правительства ООН, впервые принятой в 2003 году, соответствуют свои каналы предоставления государственных услуг.

В то время как многие страны испытывают трудности с переходом на третью – транзакционную - и четвертую – трансформационную - стадии развития, необходимо напомнить, что первая, информационная, стадия продолжает играть основополагающую роль, так как обеспечение информацией и ее обмен входят в список первоочередных нужд граждан. А многоканальный подход как нельзя лучше подходит для удовлетворения этих потребностей. Например, СМС и электронная почта являются надежными каналами для быстрого распространения информации об опасности, и многие страны интегрировали эти каналы в системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Предоставление информации через различные каналы также приведет к повышению доверия граждан к властям, что, в свою очередь, укрепит подотчетность и прозрачность государственных услуг.

Рисунок 5.11 Принципы и структура многоканального подхода в реализации электронного правительства



#### Вставка 5.9 Интеграция каналов и оптимизация каналов

##### 1) Интеграция каналов в электронном управлении

В контексте электронного управления под интеграцией каналов понимают стратегии, направленные на объединение онлайн-услуг, физически или логически, при использовании определенных каналов с целью предоставить пользователю качественные, доступные и гибкие услуги рентабельным и эффективным способом.

##### 2) Оптимизация каналов в электронном управлении

В контексте электронного управления под оптимизацией каналов понимают стратегии, направленные на полное использование определенного канала (каналов) в целях экономии средств от повышения эффективности, улучшения впечатлений клиента или того и другого.

Необходимость интеграции и оптимизации каналов доказывается тем фактом, что каналы представляют собой точки соприкосновения с гражданами, а эти точки соприкосновения должны играть как дополнительную, так и дополняющую роль по отношению друг к другу. Например, гражданин посещает правительственное учреждение; в рамках системы управления взаимоотношениями с клиентами правительственное учреждение должно обладать информацией о прошлом опыте сотрудничества гражданина с этим учреждением, включая взаимодействие через онлайн-портал. Неважно, какой канал используется, рис. 5.13 демонстрирует взаимосвязь между оптимизацией каналов, онлайн-услугами и доходами (ВНД на душу населения) в ряде стран, согласно Обзору 2014 года.

В последнем издании Обзора отмечается, что страны с высоким уровнем доходов в общем и целом способны улучшить электронные государственные услуги с помощью оптимизации каналов. Однако Обзор 2014 года показал, что некоторые страны со средним доходом, такие как Армения, Колумбия и Венесуэла, также могут оптимизировать каналы.

Рисунок 5.12 Использование каналов на каждой стадии развития модели электронного правительства ООН



Рисунок 5.13 Взаимосвязь между оптимизацией каналов, онлайн-услугами и доходами (ВНД на душу населения; представлен площадью кругов) в ряде стран

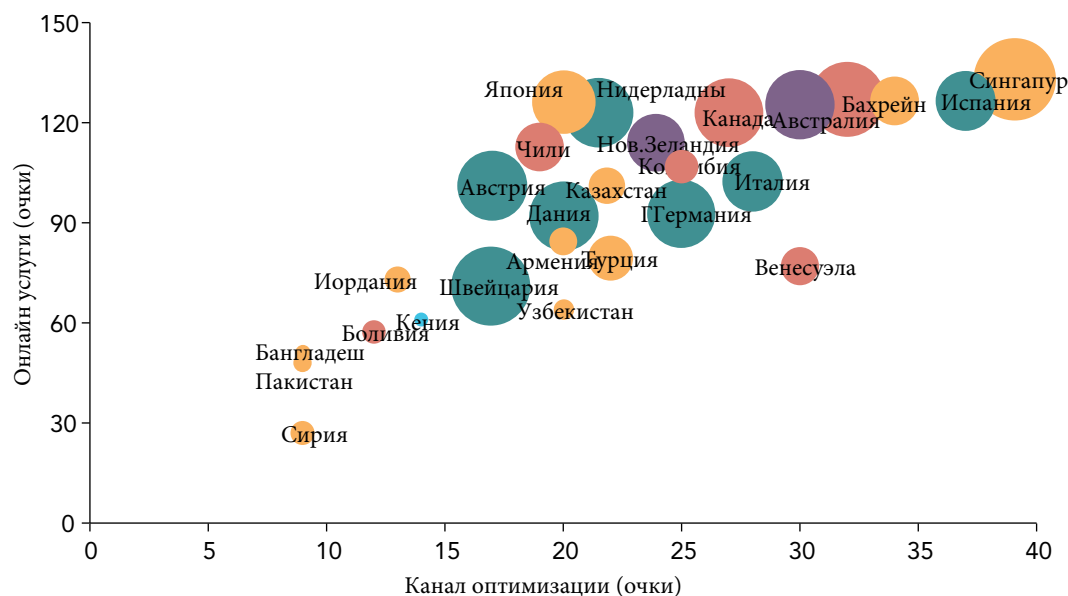


Рис. 5.14 демонстрирует, как страны пытаются интегрировать каналы. В 2012 году 24 страны на своих порталах продвигали использование информационных киосков; в 2014 году это количество увеличилось почти на 40% и достигло 36 стран. К 2014 году количество стран, призывающих совершать платежи по телефону, увеличилось практически в три раза и составило 69 стран по сравнению с 26 в 2012 году.

Стратегические национальные рамки электронного правительства, включающие в себя многоканальное предоставление услуг, это не альтернатива, а естественное развитие технического прогресса в обществе, особенно в свете все возрастающей популярности мобильных устройств.



Европейские, а также ряд других стран (США, Япония и Республика Корея) смогли достичь некоторые поставленные цели в области экономики, социальной сферы и защиты окружающей среды благодаря четкому плану по внедрению многоканального подхода в рамках своих стратегий развития электронного правительства. Межведомственный подход в разработке стратегий развития электронного правительства необходим при выборе каналов, так как при оказании государственных услуг все большая роль отводится интеграции и сотрудничеству в противоположность одноцелевому закрытому государственному управлению (см. главу 4).

Рисунок 5.14 Интегрирование каналов – веб-порталы, продвигающие использование информационных киосков и телефона



### 5.3.3 Структура многоканального подхода

В идеальной ситуации политики должны разрабатывать стратегии развития электронного правительства на срок более 1 года. В некоторых странах приняты двух- и трехгодичные планы. Однако, по опыту некоторых стран (Китай, Дания и др.) оптимальным является пятилетний план с обязательной оценкой хода исполнения в середине срока и, при необходимости, корректировкой. По мере усовершенствования технологий и расширения баз пользователей такой подход получит распространение и позволит достичь более разнообразные цели или охватить более широкую аудиторию. При внедрении многоканального подхода нужно тщательно продумать формирование благоприятной среды и преодоление возможных препятствий.

#### Постановка четких целей

В целом, многоканальный подход преследует две основные цели<sup>31</sup>. Первая состоит в том, чтобы удовлетворить нужды граждан, а вторая - сделать оказание услуг более эффективным. По данным различных исследований<sup>32</sup> многоканальный подход не предполагает того, что нужды граждан удовлетворяются за счет ущемления провайдера услуг или наоборот. Очень важно надежно и рентабельно оказывать государственные услуги и в то же время проявлять максимальную гибкость, чтобы удовлетворить изменяющиеся и вновь возникающие потребности граждан, включая особые потребности лиц, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Необходимо определить стратегии и стандарты, распространяющиеся на уровни обслуживания, различные секторы и ожидания качества.

## Подготовка профилей пользователей и персонализация услуг

Основываясь на демографических данных граждан и оценке их нужд, грамотно проведенная подготовка профилей раскрывает информацию о пользователях услуг, их возможностях, а также каналах, через которые с ними можно связаться. Для социальной интеграции нужно больше внимания уделить людям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении. Рекомендуется выполнить подготовку отдельного профиля людям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, к которым относятся пожилые люди, живущие в условиях нищеты, неграмотные, а также молодежь, иммигранты, женщины и лица с ограниченными возможностями. Один из способов решения данной задачи властями - это сделать подготовку профилей пользователей частью инициативы больших данных. Различные данные, такие как демографические характеристики граждан, реальное использование ими существующих онлайн-услуг, а также разрозненные источники данных, например, использование потребителем социальных медиа, при подготовке профилей должны быть учтены. Кроме подготовки профилей пользователей услуг в некоторых странах (особенно европейских) уже давно наметилась тенденция персонализации и адаптации услуг на индивидуальном уровне: у граждан появляется возможность получать услуги, какие они хотят, через предпочитаемый канал и таким образом создавать собственные уникальные портфолио или панели, как например в "MyPage" в Дании, Нидерландах и Великобритании.

## Внедрение и интеграция различных каналов

Управление каналами само по себе должно выходить за пределы определения стратегии и обеспечивать стимулирование развития внутренних мощностей, которые смогут поддержать внедренные каналы. Принимая разнообразие экосистемы предоставления услуг, власти могут использовать клаудсорсинг, облачные вычисления, а также «зеленые» ИКТ для внедрения интегрированного канала оказания услуг. Успешное применение должно сопровождаться эффективным управлением и маркетингом каналов, чтобы охватить целевую аудиторию, особенно уязвимых лиц, или убедить граждан использовать более рентабельные каналы, основываясь на данных о типе услуг, частоте и сложности взаимодействия. См. главу 7, в которой анализируются разные способы продвижения различных каналов, включая тренинги, рекламные мероприятия с привлечением СМИ и т.д.

## Мониторинг, оценка и анализ

Как и в случае выполнения любого проекта, мониторинг и критическая оценка результатов важны для его устойчивости. Выполняя мониторинг и оценку должным образом, а также используя данные ключевых показателей эффективности, власти могут принимать обоснованные решения об изменениях в стратегии развития электронного правительства или разрабатывать план развития на следующий период времени. Необходимо также рассмотреть вопрос об электронном предоставлении документов, например, возросшее использование мобильных веб-сайтов может побудить политиков рассмотреть новые способы применения мобильных приложений.

## 5.4 Проблемы и возможности вновь появляющихся каналов

Способы оказания государственных услуг меняются по мере постоянного развития технологий и возникновения у граждан все новых потребностей. В последние несколько десятилетий наше доверие к таким каналам, как телевидение и радио, снизилось, в настоящее же время мы являемся свидетелями изменений, вызванных появлением революционных технологий, таких как мобильные устройства и социальные медиа.

Проблемы многоканального подхода становятся все более сложными и трудными для решения. Определенный стратегический риск неизбежен, и поэтому при планировании и внедрении государственных услуг необходимо очень серьезно продумать возможные негативные последствия.

### 5.4.1 Проблемы многоканального подхода

#### Поддержка единых согласованных взгляда и действий граждан

Очевидно, что многоканальный подход охватывает большее количество граждан по сравнению с одноканальным подходом, более того, последний также приводит к потере или искажению информации, а также нарушению стандартов обслуживания. Граждане продвинутых стран также ожидают, что получить электронные государственные услуги можно будет посредством многочисленных многоэкранных устройств, которыми они владеют. Скорее всего, при посещении правительственного учреждения граждане будут запрашивать больше информации через свои мобильные устройства (смартфоны и планшеты). Такие граждане будут информированы о государственных услугах в большей степени; это, в свою очередь, ускорит обработку запросов, как онлайн, так и оффлайн, экономя общественные ресурсы, а также время и усилия граждан.

В то время как границы между каналами стираются, а разнообразие устройств пользователей все увеличивается, с каждым днем все труднее определить, где начинается один канал и заканчивается другой. К примеру, гражданин использовал мобильное устройство для доступа к Интернет-странице, но пропустил какую-либо информацию; у него появляются сомнения, что данная страница оптимизирована под мобильные устройства. Когда пользователь переходит с одного канала на другой, он ожидает, что при этом поток информации не прервется. Обеспечение этого может стать проблемой в рамках одного учреждения. А если говорить об услугах, затрагивающих различные ведомства, задача еще более усложняется.

Эту проблему можно решить путем синхронизации каналов, в том числе внедряя единую инфраструктуру с использованием облачных вычислений, единых баз знаний, а также устанавливая стандарты обслуживания, нацеленные на формирование «единого взгляда гражданина» (“single citizen view”), так, чтобы одну и ту же информацию можно было получить, следуя единым стандартам, независимо от выбора канала. Как показывают наблюдения в ряде стран, одним из подходов к решению этой задачи может стать подход, ориентированный на управление самими гражданами (citizen-driven approach), когда есть единое согласованное представление о собственных данных, которыми также можно управлять и персонализировать на индивидуальном уровне, к примеру, через “MyPage” или личную панель.

#### Забота о безопасности и конфиденциальности

Широкое использование мобильных каналов привело ко все возрастающей уязвимости ценной информации.

В то время как провайдеры услуг вынуждены проявлять предусмотрительность в решении этой проблемы, необходимо также информировать граждан о том, как они могут сократить риски, так как сами пользователи могут быть первопричиной ряда проблем. Например, граждане должны прислушиваться к советам относительно выбора надежного пароля, а также по возможности не пренебрегать двухфакторной аутентификацией, если такая предлагается.

Власти должны со всей тщательностью обеспечивать защиту данных граждан, используя такие приемы, как безопасный доступ в систему, идентификация пользователя, защита данных и другие важные меры. Предпринимая такие действия, необходимо принимать во внимание другие факторы, такие как рентабельность, быстрое предоставление услуг потребителю, а также интеграция новых каналов в унаследованные системы, в том числе через облачные сервисы.

## Опережение технологий

Из-за сложности и возможной высокой стоимости использования некоторых каналов чрезмерно смелое внедрение многоканального подхода может привести к проблемам, таким как неиспользуемая инфраструктура ИКТ, а также отсутствие собственных экспертов для проведения сервисного обслуживания и поддержки пользователей. Управление каналами нельзя приравнивать к управлению технологиями, это гораздо большее. Задумываясь о потребностях граждан и пытаясь их удовлетворить, необходимо понимать, что существуют не только технологические проблемы.

## Оценка подхода BYOD (принеси свое собственное устройство)

Для некоторых услуг требуется межприборный подход или многоприборная пользовательская среда. Здесь выходом может стать использование BYOD-подхода как должностными лицами, так и гражданами и организациями, однако, при реализации подхода возникают сложности, связанные с возможностями должностных лиц, а также другие проблемы, такие как безопасность и совместимость в управлении. Ожидается, что половина организаций и частных компаний во всем мире будут использовать BYOD, однако, власти пока плохо представляют себе должностное лицо, оказывающее услуги с помощью своего мобильного устройства. Существует мнение, что еще не пришло время для широкого использования BYOD-подхода в электронном управлении.

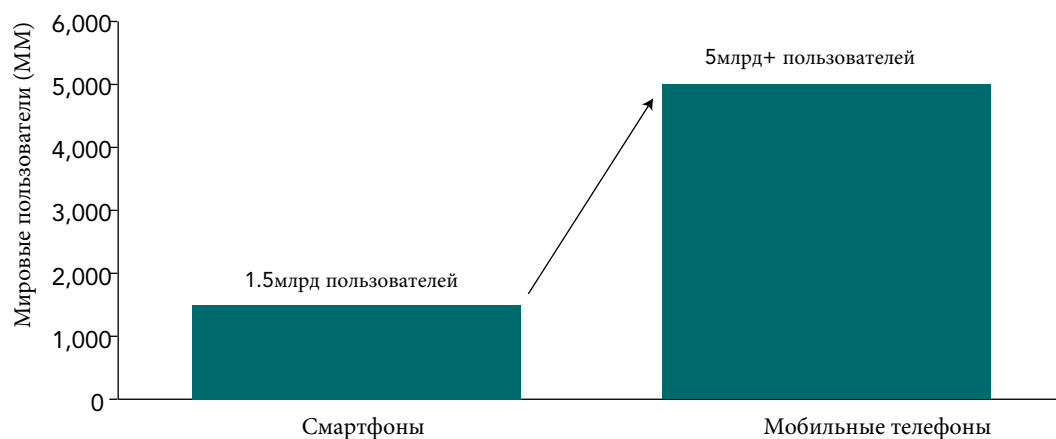
## Другие проблемы

Языковое разнообразие также представляет собой проблему для многих стран; профилирование пользователя для выбора оптимального канала должно также учитывать и язык пользователя.

### 5.4.2 Возможности вновь возникающих каналов

Анализируя мобильную связь, нетрудно заметить, что существует два основных типа устройств – смартфоны и обычные функциональные телефоны. В развивающихся и наименее развитых странах существует огромный потенциал для развития мобильного канала, в том числе СМС на обычных телефонах и мобильных приложений на смартфонах, так как проводная связь в этих странах была исторически либо слабо развита, либо отсутствовала вовсе. Рис. 5.15 демонстрирует ожидаемый высокий потенциал роста использования смартфонов с конвергенцией технологий; в течение последующих нескольких лет количество пользователей смартфонов увеличится как минимум в три раза.

Рисунок 5.15 Количество пользователей смартфонов и обычных функциональных телефонов в мире в 2013 году



Источник: данные исследований компании Morgan Stanley

Мобильный канал, в том числе СМС на обычных телефонах, используется далеко не в полном объеме. Даже в развитых странах, где рынок мобильных устройств близок к насыщению, распространенность мобильного правительства достаточно низкая. Более того, существует ограниченное количество примеров удачного использования мобильного правительства. На рис. 5.16 видно, что СМС-канал был более популярен в 2008 году, тогда как в 2012 году большее количество стран использовали мобильные приложения и порталы, и эта тенденция продолжается в 2014 году. Обзор 2014 года приводит следующие цифры: в 49 странах услуги оказывают через мобильные приложения / веб-сайты, а в 32 – через СМС. По оценочным данным, ожидается дальнейший рост количества стран, где для электронного управления будут использоваться СМС, мобильные приложения и сайты. Мобильный канал достаточно рентабелен, гибок и персонафицируем как для услуг “pull”, так и для “push”-технологий, а также стимулирует появление новых бизнес моделей, которые могут оказаться полезными особенно лицам, живущим в условиях нищеты, мелким предпринимателям, а также малым и средним предприятиям.

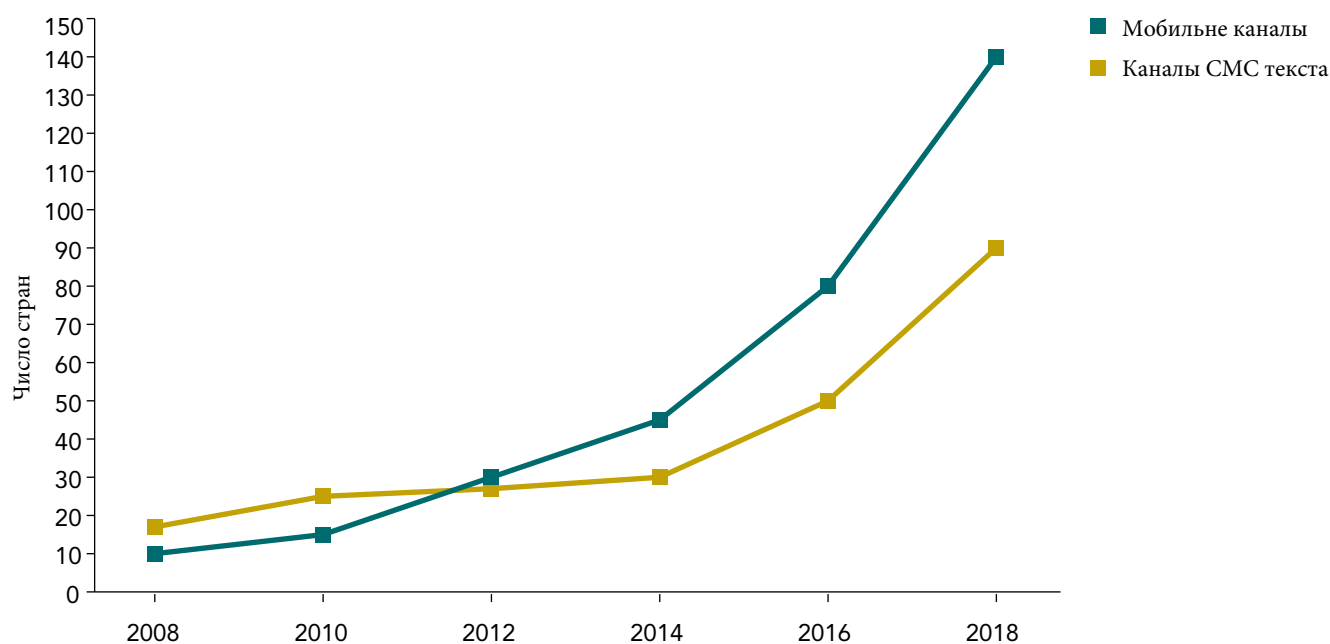
В некоторых странах развитие мобильного канала стало первоочередной задачей властей. В июне 2013 года правительство Объединенных Арабских Эмиратов приняло решение переименовать электронное правительство в мобильное правительство, тем самым они обозначили свою первоочередную задачу оказывать государственные услуги гражданам в любом месте в любое время суток через мобильные устройства.

Мобильное правительство также предоставит странам возможность решить ряд вопросов, например, связанных с цифровым неравенством, которые являются ключевыми, когда речь идет об увеличении количества пользователей онлайн-услуг. Мобильные технологии влекут за собой изменения, и в последующие годы влияние мобильного правительства окажется революционным.

### 5.4.3 Гибридные и интегрированные каналы

Когда в оказании одной услуги участвуют два и более канала, возникает гибридный канал. Для лучшего результата необходима устойчивая интеграция. Ниже приведены некоторые примеры гибридных каналов:

Рисунок 5.16 Страны, оказывающие услуги через СМС и мобильные приложения и сайты



## Интеграция голосового с веб-каналом

Вполне можно понять, что некоторые граждане предпочитают переговорить лично, чтобы получить определенную или какую-либо услугу. Особенно это актуально в отношении граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, таких как пожилые и неграмотные люди. Одним из решений данной задачи стало добавление «онлайн-чата» или «виртуального помощника» к онлайн-услуге, чтобы пользователь смог получить поддержку, которая более ориентирована на него/нее. Одним из примеров может служить портал мексиканского штата Гуанахуато, на котором виртуальный помощник в виде мультипликационного героя отвечает на вопросы граждан в письменной или даже устной форме.

В то же время может происходить обратный процесс, при котором оказание услуг переходит с голосового на веб-канал. Например, граждан, позвонивших на горячую линию, направляют на веб-сайт для получения информации о медицинском обслуживании или предлагают использовать мобильное приложение государственного жилого фонда. Эффективное управление услугами, сочетание традиционных и цифровых каналов необходимо для положительного опыта граждан.

## Геймификация

Геймификация<sup>37</sup> представляет собой относительно новую тенденцию, но имеет все шансы вовлечь молодежь в государственные дела, особенно определив своей целью устойчивое развитие. Хорошим примером может служить приложение «OPower»<sup>38</sup>, пользующееся успехом во Франции, Канаде, Австралии и Новой Зеландии, Великобритании и США. Оно призывает людей более ответственно подходить к потреблению энергии, позволяет сократить ее потребление путем использования геймификации благодаря сотрудничеству с коммунальными предприятиями, которые сообщают домовладельцам, сколько энергии они расходуют, как это соотносится с соседями, а также, не приблизились ли они к какой-либо контрольной отметке. Другая программа, m.Paani, стремится разрешить проблему чистой воды в развивающихся странах с помощью инновационной программы лояльности.

В геймификации сочетание информационных услуг и вовлеченности онлайн-сообщества приводит к тому, что граждане получают большее удовлетворение от общения с властями, что, в свою очередь, повышает качество предоставления государственных услуг. Для геймификации открываются большие возможности в таких каналах, как мобильные устройства и социальные медиа.

## Унифицированный почтовый ящик граждан

Следуя ожиданиям граждан в области самообслуживания, расширение канала электронной почты принимает форму единой системы коммуникации между правительством и гражданами. Правительство Дании, приняв соответствующий закон в 2012 году, заверило, что к 2014 году у каждого гражданина будет свой надежный цифровой почтовый ящик («Цифровая почта»), на который будет приходить вся корреспонденция от органов государственной власти. Также каждый гражданин сможет предоставить членам своей семьи доступ к своему ящику от своего имени. В Сингапуре была реализована инициатива «Onelbox» в 2013 году, которая представляет собой официальную государственную платформу, через которую физические и юридические лица могут получать всю свою корреспонденцию с властями в электронном виде вместо бумажного варианта<sup>40</sup>. Этот сервис был запущен по итогам проведенных исследований и опросов, результаты которых показали, что большинство физических и юридических лиц предпочитают получать электронные, а не бумажные письма. Целью сингапурского сервиса «Onelbox» является надежная и гарантированная доставка корреспонденции, а также помощь гражданам и предприятиям в сортировке и отслеживании корреспонденции на единой объединенной платформе.

## Мобильный государственный офис

Используя мобильные технологии, можно открыть физический государственный офис для предоставления услуг в сельской местности. Мобильные государственные офисы в Австралии оказывают ряд государственных услуг и платежей, тем самым облегчая людям, проживающим в сельской местности, вести бизнес с Centrelink<sup>41</sup>, ориентированный на пожилых людей, студентов, безработных, людей с ограниченными возможностями, фермеров и самостоятельно занятых лиц.

## 5.5 Заключение

В связи со все возрастающими требованиями пользователей иметь доступ к государственным услугам из любой точки в любое время, а также практической необходимостью охватить все слои общества, включая лиц, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, в последнее время появились новые формы онлайн-овых, гибридных и интегрированных каналов, что трансформировало способ оказания услуг гражданам. Инклюзивный многоканальный подход – начиная с традиционных точек соприкосновения, живого общения и голосовых услуг и заканчивая эволюционирующими формами онлайн веб-порталов, таких как СМС, мобильных порталов и приложений до социальных медиа – представляется адекватным решением для устойчивого развития самого электронного правительства, так как он позволяет властям использовать многообразие каналов, чтобы вовлечь граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, а также находить новые нестандартные способы увеличения использования онлайн-услуг.

Веб-порталы, мобильный канал, а также социальные медиа станут основными средствами дальнейшего расширения базы пользователей и ликвидации цифрового неравенства, при этом будет наблюдаться экспоненциальный рост использования мобильных устройств и количества их пользователей, особенно в развивающихся странах.

Мобильный канал, по существу, дополняет другие каналы в целях привлечения новых пользователей, но в то же время он является всеобъемлющим, находится в непосредственной близости от пользователя и ориентирован на действие, т.е. человек берет мобильный телефон, чтобы «что-то сделать». Использование социальных медиа и социальной аналитики является одновременно сложным и раздробленным, но имеет большие возможности охватить граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, например, представители коренных народов и молодежь. Личное общение, бумажные и телефонные (голосовые) услуги также продолжают играть важную роль в оказании государственных услуг, особенно для лиц, живущих в условиях нищеты, а также населения стран с низким уровнем дохода.

Проблема состоит в установлении баланса между необходимостью поддерживать эти платформы и одновременным призывом использовать более рентабельные цифровые каналы. Следовательно, можно обновить способы предоставления государственных услуг, правильно подбирая и интегрируя каналы, соотнося свойства различных каналов с профилем пользователя, а для управления и модернизации процесса развития электронного правительства необходимо использовать такие показатели, как общая картина и анализ, деловые потребности, рентабельность, производительность канала и социальная аналитика.

На основании вышеупомянутых выводов и заключений могут быть сделаны следующие рекомендации по развитию эффективного и инклюзивного многоканального подхода к оказанию государственных услуг:

- необходимо проводить подготовку профилей пользователей государственных услуг и отображать каналы, эффективные для определенных групп и нужд пользователей. Для более результативного и рационального оказания услуг очень важно осознать потребности граждан и с помощью многоканального подхода предоставить услуги, удовлетворяющие эти потребности. При грамотно проведенной подготовке профилей пользователей политики смогут сосредоточиться на возможностях, как со стороны спроса, так и предложения, и, следовательно, полностью использовать мощности мобильного и других каналов, не забывая никого, особенно граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, с ограниченными возможностями или имеющих ограниченный доступ к ИКТ. Также не следует забывать об обучении и повышении квалификации граждан в области ИКТ;
- необходимо выстроить основную интегрированную инфраструктуру, ввести в действие единую базу знаний, установить общие стандарты и вложить средства в обучение, чтобы облегчить многоканальное оказание услуг. Главные сотрудники по вопросам информации правительственных учреждений или должностные лица, занимающие равноценные должности, должны осуществлять планирование всей инфраструктуры ИКТ, обращая среди прочего особое внимание на повсеместность ее распространения. Установка общих норм поможет обеспечить последовательность оказания услуг и их совместимость. Для решения вопросов безопасности данных и конфиденциальности пользователей можно использовать глобальное интегрированное облачное многоканальное управление при условии его распространенности, доступности и сокращения затрат;
- необходимо быть новаторами, изучать и применять лучшие мировые практики для интеграции и оптимизации каналов. В современном объединенном информационном мире уже недостаточно использовать только надежные и проверенные каналы. Онлайн-услуги должны претерпеть изменения за счет внедрения многоканального подхода. Необходимо тщательно продумать как, например, наилучшим образом интегрировать СМС-оповещения или уведомления по электронной почте в работу онлайн или мобильного приложения. Власти должны постоянно исследовать и экспериментировать, внедрять и совершенствовать стратегии интегрированного многоканального электронного управления;



- необходимо установить индикаторы и оценить влияние каналов, используя статистику и социальную аналитику; необходимо учитывать возникающие потребности граждан и прогресс технологий. Цель установки индикаторов и анализа каналов состоит в том, чтобы оценить эффективность государственных услуг и принять решения, основанные на знаниях, а не субъективной оценке, для определения проблем или областей роста. Такие индикаторы, как нужды бизнеса, стоимость канала и его используемость, а также нематериальные показатели - восприятие канала и удовлетворенность граждан - должны быть определены с учетом четкой формулировки ожидаемых достижений и реально поставленных целей. Обладая все возрастающим объемом знаний, а также технологическими возможностями анализировать информацию из разных источников, власти могут более мудро использовать получаемые в изобилии данные с прогнозной и опережающей аналитикой для постоянного развития электронного правительства и оказывая тем самым пользу обществу.

# Ликвидация цифрового неравенства

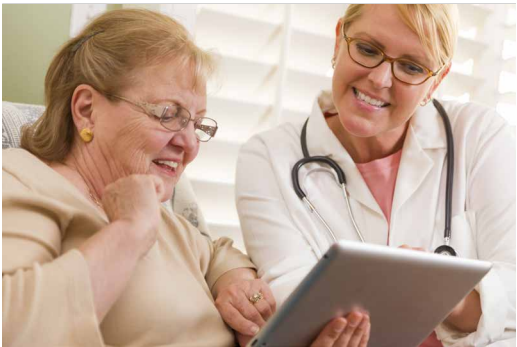
## 6.1. Введение

На сегодняшний день на 1,2 миллиарда жителей планеты, проживающих в условиях крайней нищеты, приходится всего 1% мирового потребления, тогда как на один миллиард наиболее обеспеченных людей приходится 72% мирового потребления<sup>1</sup>. Группа высокого уровня по развитию после 2015 года Генерального Секретаря Организации Объединенных Наций представила новую повестку дня, которая «должна противодействовать причинам нищеты, изоляции и неравенства. Она призывает к объединению людей в городской и сельской местности на основе современной экономики с помощью качественной инфраструктуры: электричества, мелиорации, дорог, портов, средств связи»<sup>2</sup>. Говоря о своих представлениях о развитии мира после 2015 года, Генеральный Секретарь ООН заявил, что «чтобы никого не оставить позади и вести всех вперед, необходимо предпринять ряд действий для продвижения равенства возможностей».

Один из ключевых моментов, который может обеспечить прорыв в достижении целей развития, заключается в том, чтобы расценивать преимущества, возникающие в результате уменьшения цифрового неравенства, как возможность для благополучия. Цифровое неравенство неразрывно связано с социальной справедливостью в современном информационном мире. Это включает признание того факта, что обращение к многоплановым причинам цифрового неравенства выходит за рамки проблем подключения к сети и вопросов, касающихся возможностей вовлечения человеческого, экономического и социального благосостояния, отсутствие которых идет вразрез с целями развития, в том числе тех, которые содержатся в повестке развития на период после 2015 года.

Сегодня первоочередная задача заключается в переосмыслении границ электронного управления, чтобы осознать возможности, предлагаемые новыми технологиями, для достижения лучших результатов развития. Власти могут усилить роль электронного правительства в устранении цифрового неравенства, внедрив в политические рамки взаимосвязанные и единые технологические решения.

Настоящая глава рассматривает тенденции в области цифрового неравенства, чтобы выявить проблемы, которые нужно устранить с помощью ИКТ и электронного правительства для достижения большей экономической, социальной и экологической устойчивости, а также всеобщего благополучия.



В этой главе:

6.1.	Введение	123
6.2.	Характеристики цифрового неравенства	124
6.3.	Различия в доступе к технологиям: тенденции цифрового неравенства	125
6.4.	Национальный доход в качестве определяющего фактора социально-экономического цифрового неравенства	128
6.5.	Навыки ИКТ, языковой и контентный барьеры	131
6.6.	Отсутствие электронных услуг для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, усиливает цифровое неравенство	134
6.7.	Заключение	139

Анкета Обзора 2014 года содержит ряд вопросов, касающихся цифрового неравенства в развитии электронного правительства (см. методологию Обзора). Данная анкета служит источником всех данных, упомянутых в этой главе, если не указано иное.

Несмотря на то, что в главе представлена общая картина доступа к цифровым технологиям, особое внимание в ней уделяется оказанию на национальном уровне электронных услуг гражданам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, включая лиц с ограниченными возможностями, пожилых, женщин и молодежь. Таким образом, в главе предпринимается попытка лучше понять проблемы, проистекающие из этого неравенства и стоящие перед государствами-членами, во времена, когда ИКТ лежат в основе роста производительности и занимают центральное место в мировой экономике.

## 6.2 Характеристики цифрового неравенства

Первоначально цифровое неравенство рассматривалось как проблема доступа к соответствующей информационно-технологической инфраструктуре, которая усугублялась высокой стоимостью доступа, особенно в развивающихся странах. По мере распространения технологий физические и финансовые барьеры отступили, и на первый план вышли проблемы, связанные в большей степени с возможностями и умениями отдельных граждан. Цифровое неравенство существует и среди населения, которое, как представляется, имеет доступ к ИКТ, но где доступ к цифровой информации затруднен из-за языковых барьеров или отсутствия контента, соответствующего определенному культурному уровню. Менее выраженная форма неравенства с точки зрения доступа связана с «качеством» подключения в зависимости от того, осуществляется ли доступ через проводное или мобильное устройство, Интернет или телефонную связь. Это вопросы национальной политики и приоритета, поскольку качество использования в плане доступа, поиска, согласованности действий и цифровой социальной интеграции для многих зависит, среди прочего, от политического, экономического, инвестиционного и законодательного курса.

На базовом уровне цифровое неравенство между группами и отдельными гражданами проистекает из отсутствия физического доступа к технологиям. Речь может идти и об Интернет - соединении, широкополосном доступе, наличии компьютеров, смартфонов, мобильных устройств и вообще о неравном доступе к коммуникационной инфраструктуре. Во многих странах это скорее вопрос предложения, что, среди прочего, зависит от уровня развития страны, политики властей, приоритета технологий, законодательства в области ИТ, вовлеченности частного сектора, а также инвестиций в инфраструктуру ИКТ. Непомерно высокие цены на устройства ИКТ еще больше усугубляют ситуацию.

Цифровое неравенство возникает также из-за несоответствия между отдельными гражданами и населением в уровне образования и навыков, необходимых для применения технологий. Отсутствие возможности использовать технологии может быть результатом различий между Интернет-пользователями в умении эффективно и рационально находить информацию в Интернете и использовать сеть различными способами. Неравенство в отношении надлежащего использования информации и электронных услуг особенно важно для социальной справедливости, поскольку оно оказывает влияние на все: начиная от возможности собрать и использовать информацию о неотложном медицинском случае в удаленной деревне и заканчивая поиском правительственных документов, важными сообщениями во время стихийных бедствий, а также участием в выборах.

Если раньше понятие цифрового неравенства в основном связывали с недостаточным доступом к технологиям, то, говоря о следующих уровнях цифрового неравенства, мы имеем в виду способности и возможности. Как таковое, цифровое неравенство распространено и в развитых, и в развивающихся странах.

### 6.3 Различия в доступе к технологиям: тенденции цифрового неравенства

В глобализованном мире, несмотря на то, что благодаря распространению и развитию технологий многие могли бы иметь доступ к Интернету, разрыв между властями, бизнесом и гражданами, имеющими реальный доступ к цифровым технологиям, и теми, у кого он ограничен, возросло во многих странах.

Значительный прогресс был достигнут в преодолении цифрового неравенства. Как упоминалось в главе 2, в 2014 году все государства-члены ООН продемонстрировали онлайн-присутствие. Несмотря на то, что в последнее десятилетие наблюдается тенденция к прогрессу, различия между странами с высоким уровнем дохода и развивающимися странами со средним и низким уровнем дохода значительны. Даже среди стран «Большой двадцатки»<sup>3</sup>, чьи экономики составляют 90% мирового ВВП и в которых проживают две трети населения планеты, наблюдается цифровое неравенство, о чем говорит изменение в процентном отношении Интернет-пользователей. Данные по странам «Большой двадцатки» представлены на рис. 6.1. Можно увидеть, что, с одной стороны, такие страны, как Великобритания, Канада, Германия и США намного опередили другие государства, но, с другой стороны, страны с активно развивающимися экономиками, такие как Бразилия, Россия, Китай и ЮАР, начиная с 2008-2009 годов, усиленно догоняют их.

Цифровое неравенство между другими странами с высоким и средним или низким уровнем дохода также значительно, если судить по доле населения, имеющего доступ к Интернету. Например, в 2013 году в Швеции (94%), Эстонии (79%) и Сингапуре (74%) подавляющая часть населения пользовалась Интернетом. Это отличается от Коста-Рики, Грузии или Египта, где менее половины граждан имеют доступ к Интернету. Такое неравенство особенно заметно в странах с низким доходом, таких как Гвинея-Бисау (3%), Мадагаскар (2%) или Сомали (1%) (см. рис. 6.2).

Рисунок 6.1 Изменение доли граждан, использующих Интернет, отдельные страны

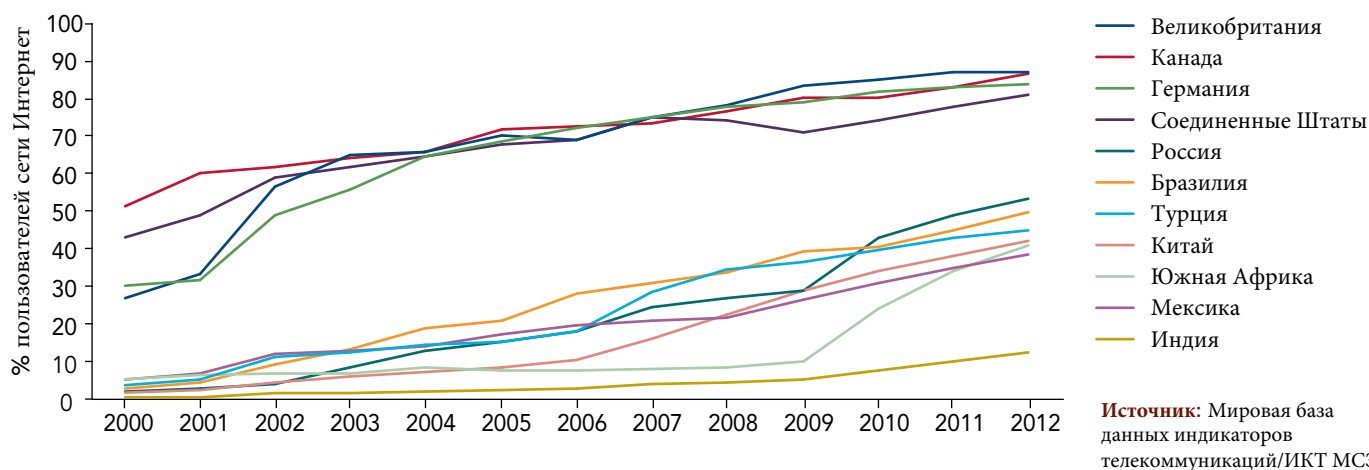
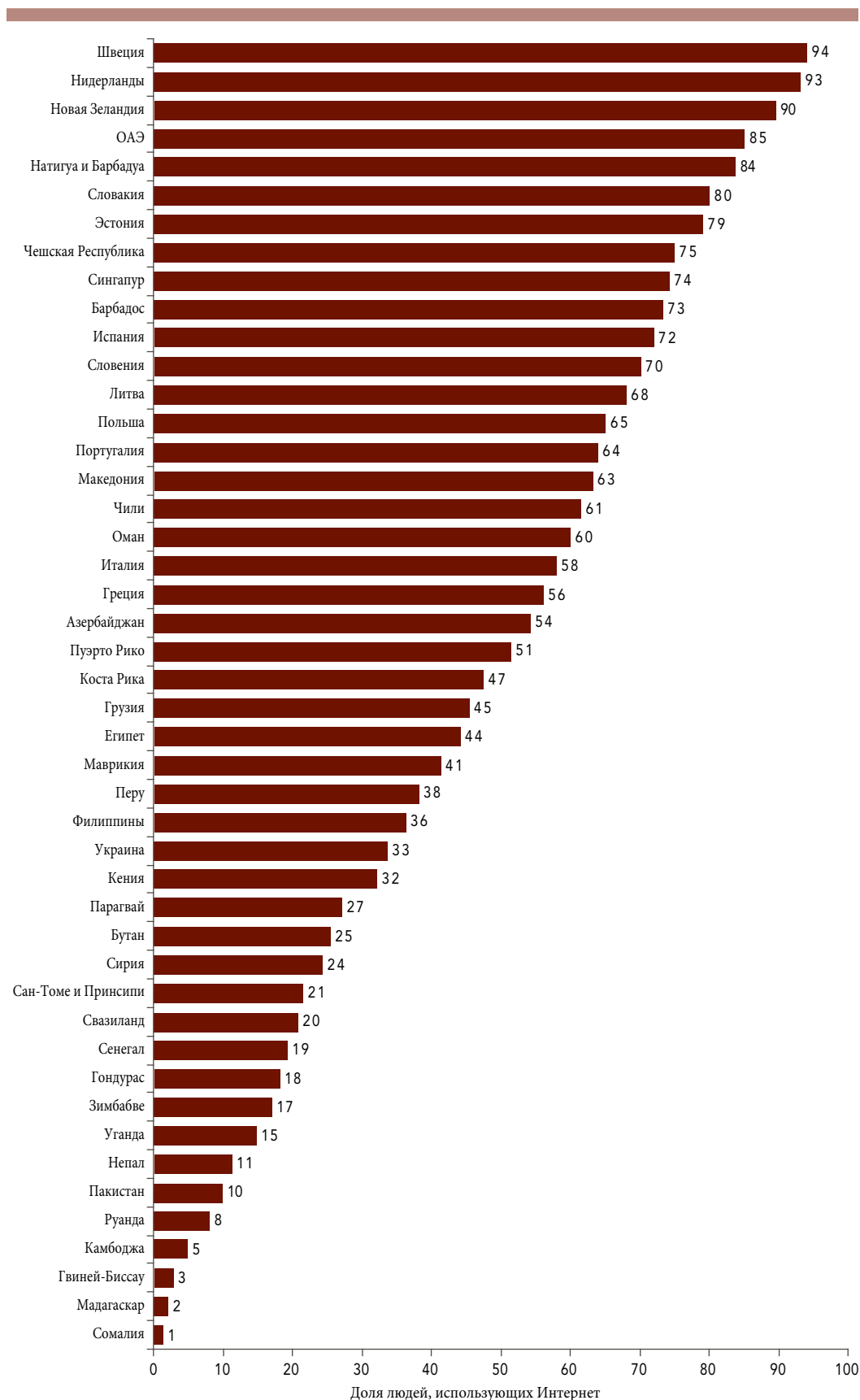


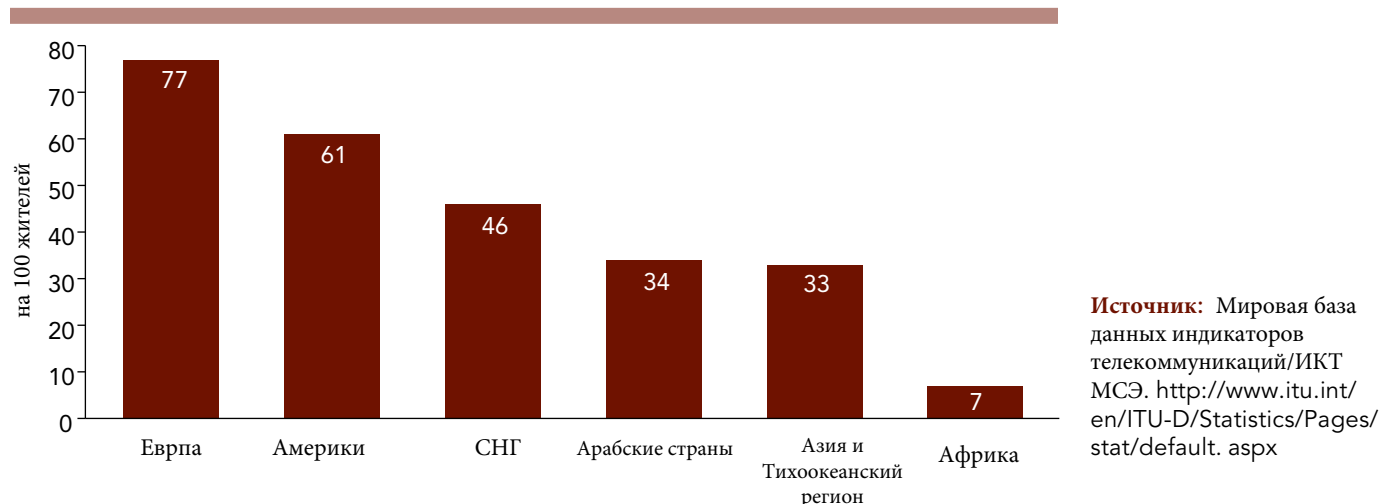
Рисунок 6.2 Неравенство в использовании Интернета в развитых и развивающихся странах, 2013 г.



Источник: Мировая база данных индикаторов телекоммуникаций/ ИКТ МСЭ  
<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

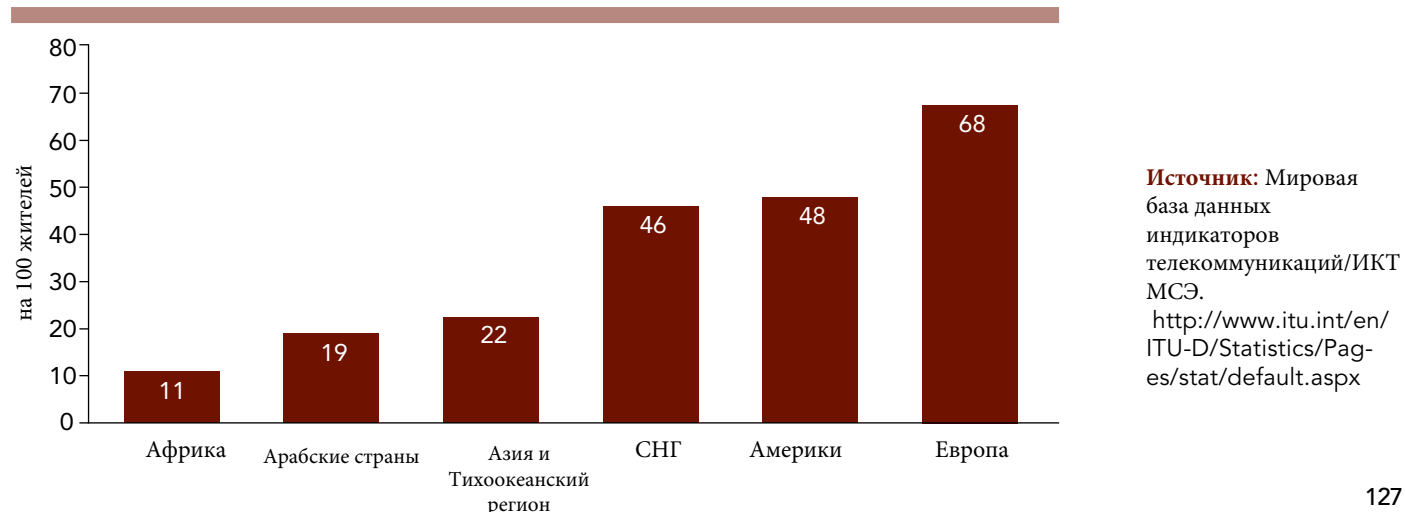
Кроме недостатка инфраструктуры, существуют другие характерные особенности цифрового неравенства, такие как институциональный доступ, когда личный доступ возможен только через групповое пространство, например, школы, общественные центры или Интернет-кафе, из-за высокой стоимости или низкого дохода гражданина. Это особенно верно в отношении миллионов жителей развивающихся стран, где доступ ограничен нехваткой устройств и связи дома или на работе, в частности в Африке, которая остается регионом с минимально развитой проводной инфраструктурой (см. рис. 6.3). Несмотря на то, что в Африке проживает свыше миллиарда человек, что составляет около 15% всего населения планеты, только 7% домохозяйств имеет доступ к Интернету. В Европе, население которой составляет 12 % всех жителей, более 75% домохозяйств подключены к Интернету. Отслеживая эти страны, Обзор ООН по уровню развития электронного правительства постоянно подчеркивает, что Африка в целом далеко позади других стран.

Рисунок 6.3 Процент хозяйств с доступом к Интернету в 2013 году, по регионам



Во многих развивающихся странах, наряду с другими правительственными инициативами, телекоммуникационная и регулятивная политика не привела к созданию полностью конкурентного рынка телекоммуникационных услуг, что является причиной торможения распространения широкополосного доступа к Интернету. Например, с точки зрения доступности для граждан, 68 из 100 жителей Европы используют активную мобильную широкополосную связь, тогда как только 22 из 100 жителей Азиатско-Тихоокеанского региона и 19 из 100 жителей арабских стран имеют такие же возможности (см. рис. 6.4).

Рисунок 6.4 Пользователи активной мобильной широкополосной связи в 2013 году, по регионам



## 6.4 Национальный доход в качестве определяющего фактора социально-экономического цифрового неравенства

Хотя распространение технологий, в особенности мобильной связи, послужило причиной резкого увеличения цифрового участия в целом, доход остается определяющим фактором доступа к технологиям. Те, кто стоят ниже по социально-экономической лестнице, могут столкнуться с многочисленными барьерами для экономического, политического и социального участия. Это особенно верно в отношении граждан, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении и имеющих наименьший доступ к цифровой экономике, даже проживающих в странах с развитой экономикой. Исследования 18 европейских стран показали, что низкий доход является самой главной причиной, препятствующей приобретению базового оборудования: вероятность того, что домохозяйство с более высоким уровнем доходов имеет доступ к компьютеру и Интернету, в среднем в 4 раза выше по сравнению с домохозяйствами с более низкими доходами. В Нидерландах и Норвегии такая вероятность в 2,5 раза выше, тогда как в Португалии такая проблема разрыва особенно актуальна, ведь вероятность того, что домохозяйство с высоким уровнем дохода имеет компьютер и доступ к Интернету, в 14 раз превышает такую вероятность среди семей с низким уровнем дохода (Montagnier&Wirthmann, 2011).

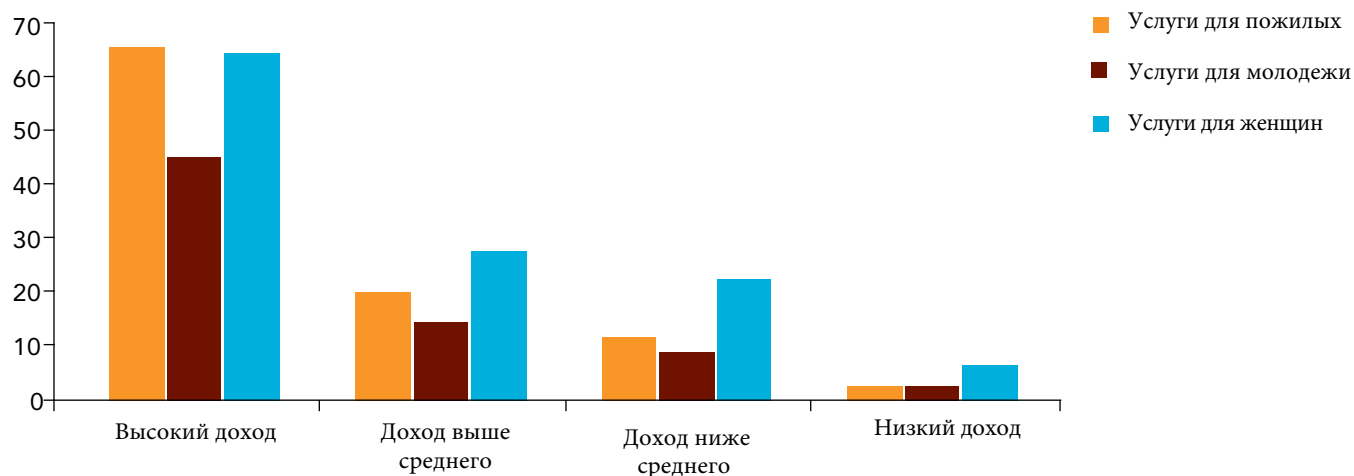
Высокая стоимость Интернета или использования технологий также препятствует доступу. В Мексике, несмотря на то, что на рынке много провайдеров телекоммуникационных услуг, одни из самых высоких цен на Интернет среди государств-членов Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), что привело к тому, что 40% всех пользователей пользуются Интернетом только в общественных местах. В то же время, около 90% домохозяйств, принадлежащих к высшему социально-экономическому слою Мексики, имеют компьютер дома<sup>4</sup>.

Эти проблемы стоят особенно остро, когда речь идет о гражданах, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Это распространяется не только на страны с низким уровнем доходов, но и на государства с развитой экономикой. Согласно данным аналитического центра Pew Research Center, каждый пятый взрослый гражданин Америки, не использующий Интернет, скорее всего не имеет среднего школьного образования, зарабатывает менее 30000 долларов США в год, является престарелым или лицом с ограниченными возможностями<sup>5</sup>.

В статье 21 Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов говорится о том, что государства принимают также надлежащие меры к тому, чтобы «поощрять доступ инвалидов к новым информационно-коммуникационным технологиям и системам, включая Интернет»<sup>6</sup>. Но прогресс в области цифрового вовлечения лиц с ограниченными возможностями, а также других граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, оказался очень медленным, особенно в развивающихся странах. Как показано на рис. 6.5, основные онлайн-услуги для лиц с ограниченными возможностями, пожилых людей, женщин и молодежи более доступны в странах с высоким или выше среднего доходом, чем в странах с более низким уровнем валового национального продукта на душу населения.

Вот некоторые из 36 стран с высоким уровнем дохода, предоставляющие услуги пожилым людям: Австралия, Австрия, Бахрейн, Бельгия, Объединенные Арабские Эмираты, Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии и Соединенные Штаты Америки. К 11 государствам из группы государств с доходом выше среднего относятся Азербайджан, Белиз, Венгрия, Казахстан, Китай, Колумбия, Малайзия, Мексика, Перу, Тунис и Эквадор. Среди стран с доходами ниже среднего только четыре – Боливия, Грузия, Марокко и Монголия, а также единственная страна с низким уровнем дохода, Руанда, оказывают услуги именно пожилым людям.

Рисунок 6.5 Услуги для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, по уровню доходов



Обеспеченность граждан услугами зависит не только от уровня доходов (хотя это и главная причина), но и от ряда других факторов, среди которых политика государства, приоритеты властей и упор на электронную интеграцию. Такие примеры можно найти в субрегионах. Например, находящийся в Юго-Восточной Азии Сингапур (страна с высоким уровнем доходов) предлагает более 70% услуг лицам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, и далеко опережает в этом Индонезию (36%), Вьетнам (29%) и Камбоджу (14%). Из таблицы 6.1 видно, что Таиланд, Индонезия и Филиппины предлагают больше услуг уязвимым группам граждан, чем Бруней-Даруссалам, хотя последний значительно превосходит вышеуказанные страны по уровню дохода на душу населения. Похожая ситуация наблюдается в некоторых странах Центральной Америки, имеющих средний доход. Мексика, Панама и Коста-Рика принадлежат к группе стран со средним уровнем доходов (13 000-17 000 долларов США) и, тем не менее, предлагают разное количество услуг: Панама и Коста-Рика значительно отстают от Мексики, как, впрочем, и Белиза, страны с намного меньшим уровнем доходов (7 529 долларов США).

Таблица 6.1 Национальный доход и оказание услуг уязвимым группам населения в Юго-Восточной Азии

	Доля сервисов	ВНД на душу населения (2013)
Малайзия	86%	17143
Сингапур	86%	61803
Индонезия	36%	4956
Бруней	29%	53348
Филиппины	29%	4413
Таиланд	29%	9815
Вьетнам	29%	3635
Камбоджа	14%	2494
Лаос	14%	2926
Мьянмар	14%	1300
Тимор-Лесте	14%	1709



Таблица 6.2 Загружаемые формуляры для уязвимых групп населения

	Общее число стран	Загружаемые формуляры для уязвимых групп населения
Высокий доход	55	46
Доход выше среднего	56	30
Доход ниже среднего	46	20
Низкий доход	36	1



**Источник:** <http://itdescs.com/2011/06/case-study-brazilian-ngo-fights-digital-divide/>

**Вставка 6.1 Усилия, предпринятые в Бразилии, для уменьшения цифрового неравенства: всеобщий доступ к Интернету**

В Бразилии власти и гражданское общество объединили свои усилия в преодолении цифрового неравенства среди миллионов граждан. Rede Marista de Solidariedade, некоммерческая организация, базирующаяся в Порту-Алегри, реализующая проекты, направленные на социальную интеграцию и солидарность, стремится помочь преодолеть цифровое неравенство в Бразилии, предоставляя всеобщий доступ к Интернету. Недавно появившись в общине Нова Санта Марта, расположенной в муниципалитете Санта Мария, штат Риу-Гранди-ду-Сул, регионе с самым низким в штате индексом человеческого развития, сеть Marista учредила Центр цифровой интеграции, основными областями деятельности которого стали мета-переработка, бесплатная робототехника и центры связи. Эта инициатива была впервые реализована в Центре компьютерного обновления (Computer Refurbishment Center) в Бразилии в 2005 году при поддержке муниципалитета Порту-Алегри, больничного комплекса Conceição, компании Avina Foundation и производителя напитков Vonpar. Принося в дар обновленные компьютеры, центр до сих пор приносит пользу тысячам пользователей в центрах связи и школах. Проект предлагает приблизительно 100 молодым практикантам из социально неблагополучных слоев населения пройти обучение работе на компьютере и с бесплатными программами.

Основной полезной услугой для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, была бы возможность скачивать формуляры. Из 55 стран с высоким уровнем дохода 46 государств или 84% предоставляют загружаемые формы специально для получения услуг, предназначенных для пожилых людей, женщин и молодежи, тогда как в государствах с уровнем доходов выше среднего этот показатель составляет около 50%. Среди стран с уровнем доходов выше среднего можно выделить следующие: Азербайджан, Ангола, Аргентина, Белиз, Босния и Герцеговина, Ботсвана, Бразилия, Доминиканская Республика, Исламская Республика Иран, Китай, Малайзия и Эквадор. Стоит отметить, что стран, предоставляющих подобные услуги, намного меньше среди государств с доходами ниже среднего уровня и ничтожно мало среди стран с низким уровнем доходом (на самом деле, только в Буркино-Фасо можно скачать формуляры).

## 6.5 Навыки ИКТ, языковой и контентный барьеры

Неравенство в уровне образования является еще одним фактором, способствующим цифровому неравенству. Существует тесная взаимосвязь между образованием и грамотностью, с одной стороны, и умением использовать технологии с другой. Образование является самым важным определяющим фактором интенсивности использования Интернета. Именно это позволяет продвинутым странам с надежным человеческим капиталом опережать другие государства. Согласно одному исследованию, вероятность ежедневного использования человеком Интернета увеличивается в 2,4 раза в Европе и в 3,6 раз в Республике Корея, если у него/нее есть диплом об университетском образовании и выше (Montagnier&Wirthmann, 2011). В сегодняшний информационный век первым шагом на пути компьютерной грамотности является наличие компьютера и определенный уровень информационной грамотности<sup>7</sup>.

Несмотря на то, что базовый уровень технологий и их использование могут позволить некоторое участие в цифровой экономике, цифровая интеграция все же потребует более продвинутого набора навыков и инструментов. Например, хотя смартфоны и являются инновационным средством, позволяющим совершать сделки и участвовать тем, кто проживает в развивающихся странах и не имеет ни доступа к Интернету, ни образования, ни навыков, смартфон никогда не заменит проводного соединения из-за некоторых ограниченных возможностей, например, заполнения формуляров на портативном устройстве довольно проблематично. Более того, не все веб-сайты оптимизированы под смартфоны, т.е. на некоторые страницы нельзя выйти или они отображаются некорректно.

### Языковые и контентные барьеры

Способность понимать и использовать информацию из Интернета определяет степень, в которой гражданин может участвовать в экономике и жизни общества. И наоборот, неспособность использовать свой язык в глобальной информационной сети оказывает влияние на возможность населения пользоваться благами технологий и усиливает цифровое неравенство. Как видно из таблицы 6.3, даже в 2012 году оставались проблемы, связанные с невозможностью получить информацию на родном языке, так как 56% Интернет-контента было на английском, в то время как только четверть пользователей владела этим языком.

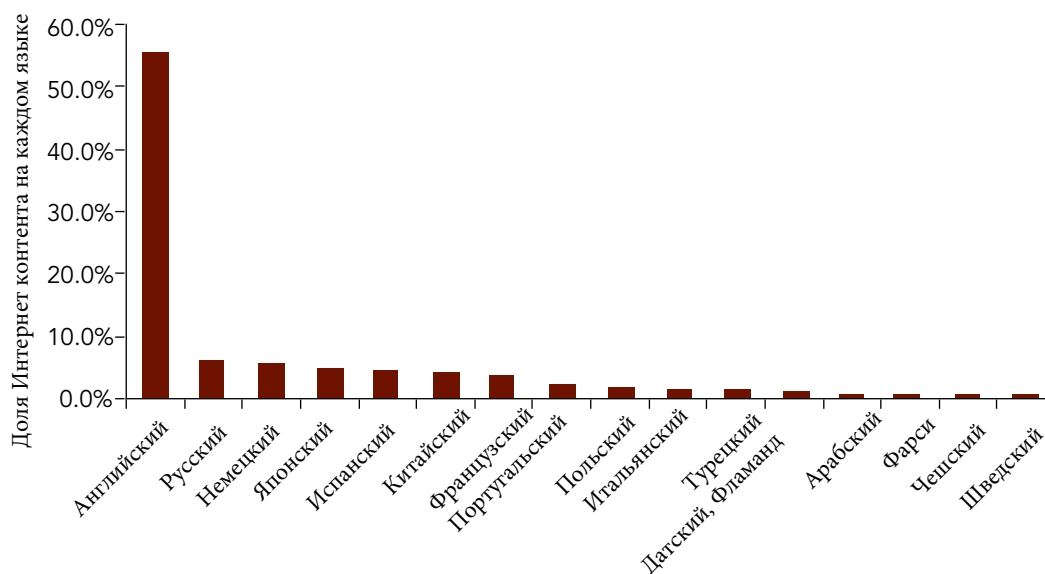
Несмотря на то, что в последнее десятилетие были предприняты усилия по распространению других языков, подавляющая часть информации до сих пор представлена на английском (см. рис. 6.6).

Таблица 6.3 Несовместимость Интернет-контента и языка

Язык	% Интернет пользователей по языку	% контента в Интернете
Английский	27	56
Китайский	25	4
Испанский	8	4
Португальский	4	2
Немецкий	4	6
Арабский	3	1
Французский	3	4
Русский	3	6

**Источник:** Языки по статистике контента от W3Techs. Обзоры веб-технологий. [http://w3techs.com/technologies/overview/content\\_language/all](http://w3techs.com/technologies/overview/content_language/all). Данные для Интернет пользователей от: Мировой статистики Интернет пользователей. 30 июня 2012 г. <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

Рисунок 6.6 Отсутствие контента на родном языке как препятствие для понимания, отдельные страны



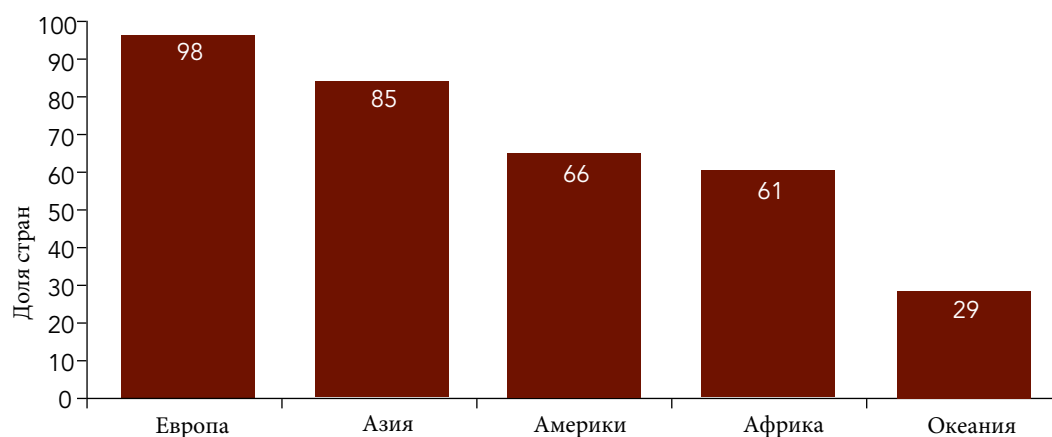
**Источник:** Языки по статистике контента от W3Techs. Обзоры веб-технологий. [http://w3techs.com/technologies/overview/content\\_language/all](http://w3techs.com/technologies/overview/content_language/all). Данные для Интернет пользователей от: Мировой статистики Интернет пользователей. 30 июня 2012 г. <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

Отсутствие соответствующего контента усугубляет цифровое неравенство двумя способами. Во-первых, например, несмотря на тот факт, что в Индии количество пользователей сети Интернет выросло с 5 миллионов человек в 2000 году до 137 миллионов пользователей в 2012 году, уровень грамотности среди населения довольно низкий, на уровне 74%<sup>9</sup>. Это значит, что доступ в сеть ограничен для более чем 300 миллионов человек. Во-вторых, из тех, кто может войти в сеть, большинство не говорят по-английски. До тех пор пока пользователи не будут хоть в какой-то мере владеть английским – несмотря на то, насколько хороши электронные переводчики – они будут отрезаны от огромного пласта информации, доступного в электронном мире.

Примечательно увеличение использования более чем одного языка на национальных порталах. Скорее всего, это было сделано для того, чтобы вовлечь особую категорию граждан, таких как иммигранты, уровень владения национальным языком которых, возможно, не так высок. В 2014 году 74% национальных порталов предлагали информацию не только на национальном языке, тогда как в 2012 этот показатель составлял 54%. Тенденция наблюдается практически во всех европейских странах, в 85% стран Азии, 66% стран Северной и Южной Америк и 61% стран Африки (см. рис. 6.7). В Африке две трети всех стран континента предлагали информацию на более чем одном языке. Хотя в Океании в целом дела в этой области обстоят хуже, в Австралии был предпринят ряд мер, как, например, специальная программа с целостным подходом к построению общества и развитию экономики с использованием новых технологий в качестве инструмента для обеспечения равного доступа для всех (см. вставку 6.2).

Наблюдается значительный прогресс в области дизайна сайтов, а именно, появилась возможность настраивать размер и тип шрифта, сам шрифт и цвет фона, что позволяет увеличить приспособляемость и привлекательность национальных порталов для большего числа пользователей. В 2014 году на государственных порталах 40% стран была возможность настраивать тип и размер шрифта; в 2012 году таких стран был только 31%.

Рисунок 6.7 Онлайн-услуги, предлагаемые на более чем одном языке, по регионам



**Источник:** Данные развития человеческого капитала от международных индикаторов развития человеческого капитала ПРООН. Доступно:

<http://hdr.undp.org.9/15/2013>

#### Вставка 6.2 Проект e-ACE в Австралии: предоставление языкового контента для интеграции общества

Электронное общественное предприятие города Атертон (electronic Atherton Community Enterprise) или e-ACE представляет собой первый и самый продолжительный проект Австралийской организации Infoxchange, направленный на цифровую интеграцию. Наряду с глобальной связью он фокусируется на образовании, развитии навыков, улучшении здравоохранения и благосостояния, доступе к медицинскому обслуживанию и муниципальным службам, а также на обеспечении занятости. Местная информация доступна на многих языках; пользователи с легкостью могут получить доступ к информации о трудоустройстве и обучении через местную сеть e-ACE, а также связаться со своей семьей и друзьями, находящимися на другом конце света. Если бы не технологии, которые стали доступны благодаря проекту e-ACE, большинство жителей Атертон Гарденс (в основном люди с низким уровнем дохода, мигранты или дети мигрантов) никогда бы вообще не получили доступ к компьютеру.



**Источник:** <http://www.infoxchange.net.au/welcome-digital-inclusion-program/>

Рисунок 6.8 Атрибуты доступности на национальных веб-сайтах, по регионам

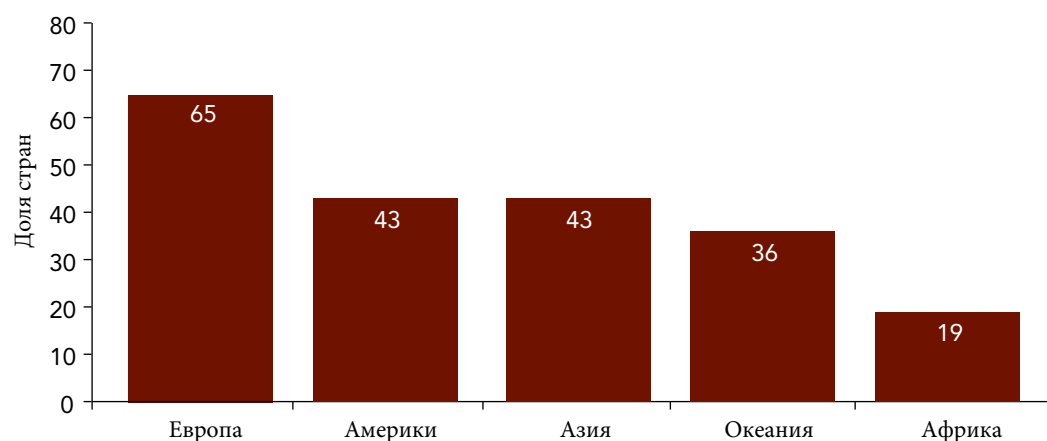
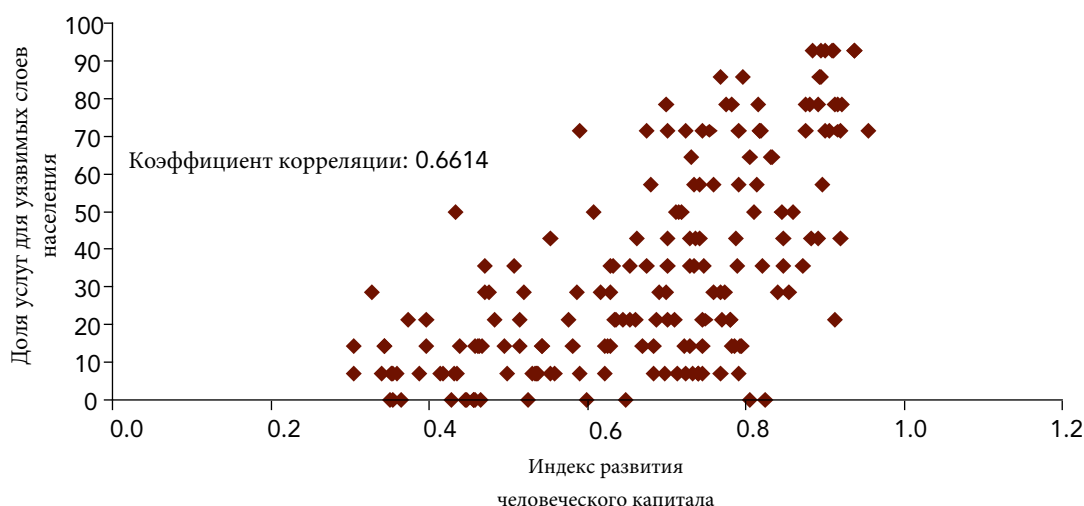


Рисунок 6.9 В странах с высоким уровнем развития человеческого потенциала все большая доля от общего количества услуг направлена на лиц, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении



## 6.6 Отсутствие электронных услуг для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, усиливает цифровое неравенство

Был достигнут прогресс в оказании электронных услуг гражданам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении. По оценкам Обзора 2012 года, лишь на 28% национальных правительственных веб-сайтов можно было найти специальные разделы, по крайней мере, для одной из таких групп граждан; к 2014 году на 64% национальных правительственных сайтов и порталов содержались комплексные ссылки на архивную информацию (стандарты, бюджет, правовые документы и т.д.), касающуюся групп граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, а именно лиц, живущих в условиях нищеты, граждан с ограниченными возможностями, пожилых, иммигрантов, женщин и молодежи.

Ясно осознавая связь между возникающими онлайн-возможностями и благосостоянием человечества, многие развитые страны озвучили политику электронной интеграции граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, так как они, в большинстве случаев, окажутся последними, кто присоединится к высоким технологиям. Межстрановое сопоставление подтверждает, что это неравенство в отношении уязвимых групп населения разнится от страны к стране. На рис. 6.9 видно, что страны с более высоким индексом развития человека больше внимания уделяют гражданам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении. Программы для развития квалификаций представителей уязвимых групп населения содержат специальные, облегчающие использование функции для лиц с ограниченными возможностями, пожилых людей, женщин и молодежи.

В Африке количество услуг, доступных гражданам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, меньше по сравнению с другими регионами; только 4% стран предлагают услуги для граждан с ограниченными возможностями и живущих в условиях нищеты. В 38% стран Азии иммигранты являются той частью уязвимой группы населения, которым доступно самое большое количество онлайн-услуг. В Океании 14% стран предлагают услуги пожилым, лицам с ограниченными возможностями и иммигрантам. Услуги для бедных доступны в 21% стран Океании. И, наконец, в Южной и Северной Америке 31% стран предлагают услуги гражданам с ограниченными возможностями и пожилым людям (см. таблицу 6.4).

Таблица 6.4 Обзор онлайн-услуг для групп населения, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении

Регион	Услуги для бедных	Услуги для людей с ограниченными возможностями	Услуги для пожилых людей	Услуги для иммигрантов
<i>Доля стран в регионе</i>				
Африка	4	4	6	7
Америки	20	31	31	17
Азия	34	32	30	38
Европа	47	53	53	44
Океания	21	14	14	14

### Вставка 6.3 Портал США, посвященный ограниченным возможностям и предоставляющий комплексные услуги

На портале США, посвященном ограниченным возможностям, утверждается: «Мы стремимся к тому, чтобы сайт Disability.gov был доступен всем». Сайт был разработан в соответствии с разделом 508 закона о реабилитации 1973 года, который был введен в действие, чтобы устранить преграды для граждан с ограниченными возможностями на пути к информационным технологиям, обязав федеральные правительственные учреждения предоставлять одинаковую информацию и данные людям без и с ограниченными возможностями; сайт предоставляет множество возможностей для удобного использования людьми с ограниченными возможностями, сиделками, детьми и молодежью, работодателями, специалистами в области человеческих ресурсов, поставщиками медицинских услуг и т.д. Осуществляется регулярный мониторинг сайта на предмет его соответствия требованиям раздела 508 и их перевыполнения.



Источник: <https://www.disability.gov/>

Различия можно наблюдать как между регионами, так и между отдельными странами одного региона и субрегиона, что свидетельствует о разнице в подходах, стратегиях, программах, инвестициях, а также внимании к проблеме получения уязвимыми группами населения технологических благ. Рис. 6.10 демонстрирует неравенство в предоставлении онлайн-услуг гражданам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении, в избранных субрегионах.

Среди рассмотренных стран Восточной Европы некоторые государства, такие как Венгрия, Россия, Чешская Республика и Польша намного опережают Беларусь и Украину с точки зрения оказания онлайн-услуг людям, живущим в уязвимом и неблагоприятном положении. Аналогичным образом, в Южной Азии Индия и Иран обгоняют прочие страны в регионе по доле онлайн-услуг (43%), оказываемых лицам, находящимся в неблагоприятном и уязвимом положении; за ними следуют Бангладеш, Непал, Пакистан, Мальдивы и Шри-Ланка с показателем 21% (см. рис. 6.10).

Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства 2014 года впервые обратился к специальным услугам для иммигрантов как отдельной группы. Как видно на рис. 6.11, 44% стран в Европе и 38% стран в Азии имеют некоторые услуги, предназначенные именно иммигрантам. В Азии Китай, Казахстан, Япония, Монголия, Республика Корея, Пакистан, Мальдивские острова и Шри-Ланка, а в Европе Чешская Республика, Литва, Норвегия, Швеция и Великобритания были среди тех стран, которые предоставили информацию и внедрили услуги для иммигрантов.

Рисунок 6.10 Онлайн-услуги для лиц, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, в отдельных странах Восточной Европы и Южной Азии

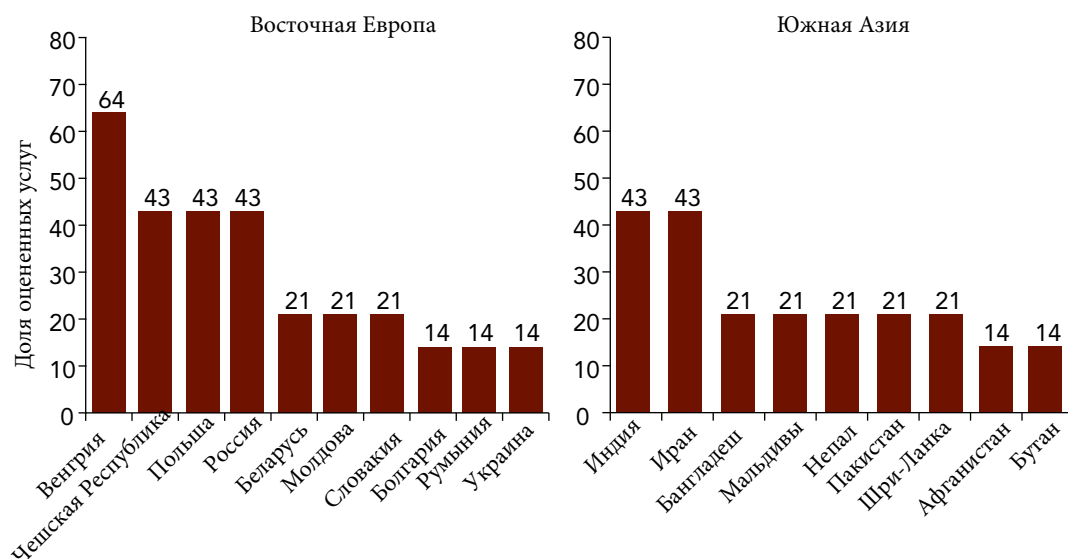
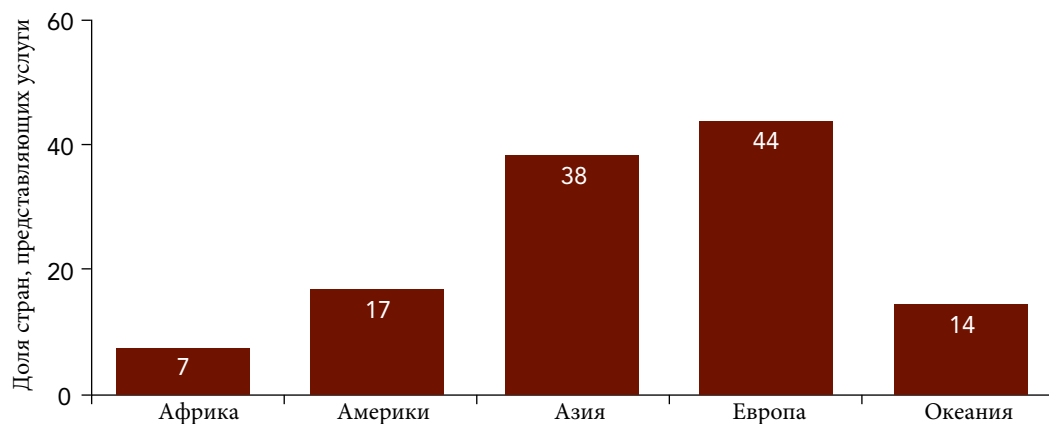


Рисунок 6.11 Онлайн-услуги для иммигрантов, по регионам



В случае других услуг национальные приоритеты и политика играют важную роль в предоставлении услуг. В Пакистане услуги для иммигрантов находятся среди первых и отображаемых услуг на национальном портале (см. вставку 6.4).

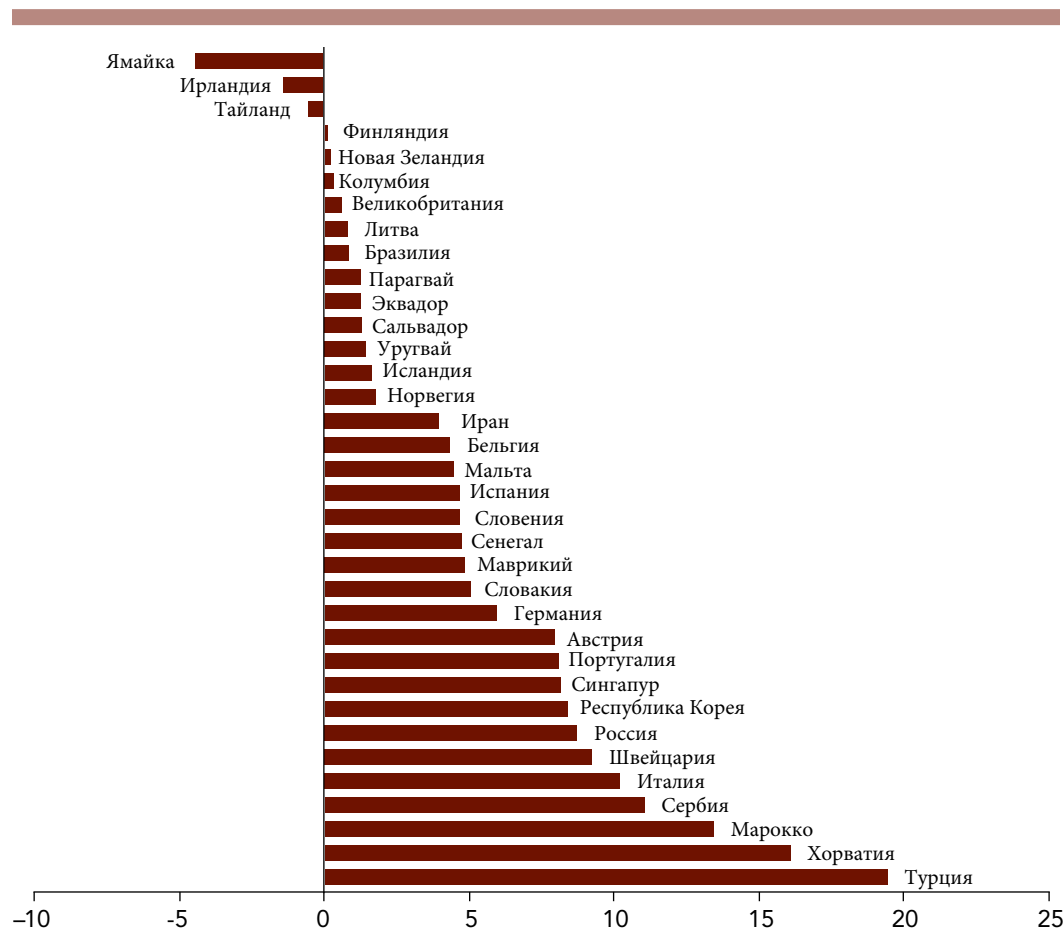
#### Вставка 6.4 В Пакистане услуги для иммигрантов являются одним из самых популярных поисковых запросов



Среди прочих причинных факторов оказания особых услуг людям в уязвимом и неблагоприятном положении можно упомянуть ориентиры и приоритеты властей. В Пакистане на недавно модернизированном национальном портале услуги для иммигрантов являются одним из самых популярных поисковых запросов.

Цифровое неравенство также зависит от неравного доступа к технологиям по гендерному, демографическому, сельско-городскому признаку, а также по принадлежности к маргинальным слоям общества. За исключением лишь нескольких стран, а именно Ямайки, Ирландии и Таиланда, где большинство пользователей Интернета составляют женщины, в остальных странах количество мужчин-пользователей обычно превосходит количество женщин-пользователей Интернета (см. рис. 6.12). Примечательно, что на Ямайке 29,8% женщин пользуются Интернетом по сравнению с 25,4% мужчин. В Финляндии и Новой Зеландии количество пользователей Интернета среди мужского и женского населения равно, чего не скажешь о России (47,5% мужчин и 38,8% женщин); этот разрыв еще больше в таких странах, как Хорватия (71,9% мужчин и 55,8% женщин) и Турция (52,9% мужчин и 33,5% женщин). И хотя разница постепенно уменьшается, в некоторых странах она остается большой, что усугубляет дальнейшее всеобщее цифровое неравенство. В связи с тем, что уровень образования у женщин в развивающихся странах, в общем и целом, ниже чем у мужчин, возможностей для доступа у них, по-видимому, меньше.

Рисунок 6.12 Неравенство между мужчинами и женщинами в использовании Интернета



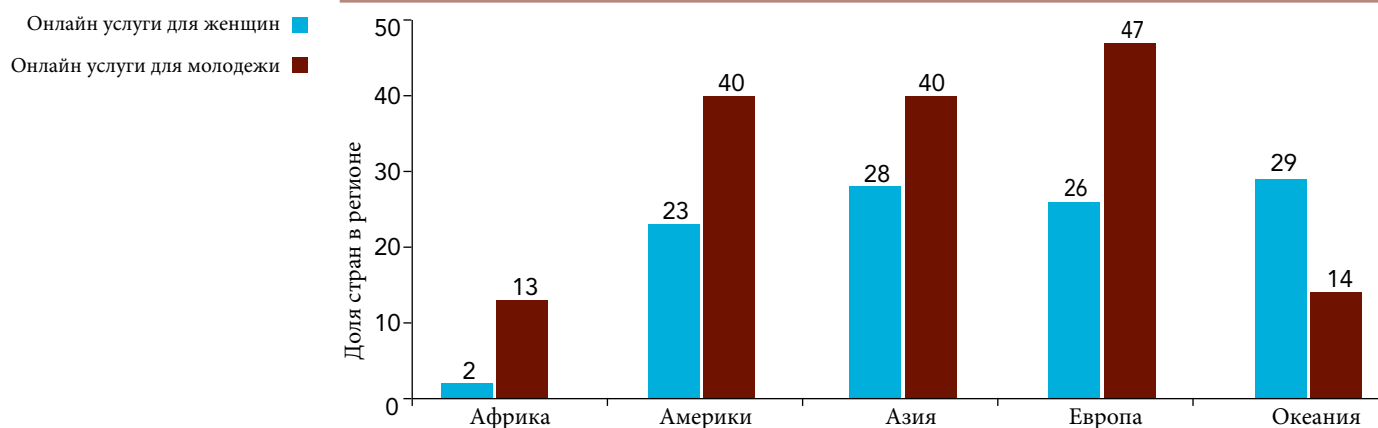
**Источник:** данные МСЭ из национальных источников и Eurostat. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/de-fault.aspx>

Причины этого гендерного неравенства могут происходить из различий между мужчиной и женщиной в плане недостатка образования и средств; из отношения общества к использованию женщинами технологий; из-за того, что женщинам приходится находить баланс между их ролью матери и работника, а также из-за недостатка женщине нужной информации в Интернете.



Несмотря на то, что вероятность использования молодыми людьми Интернета выше по сравнению с женщинами, как отдельной группой, а также остальным населением, национальные государственные онлайн-услуги, предназначенные специально для молодежи, до сих пор развиваются. Примеры неравенства можно найти во всех регионах, и связано оно, по всей вероятности, с политикой, уровнем развития и национального дохода страны. В более развитых регионах, таких как Европа и Южная и Северная Америка, 47% и 40% стран на своих национальных порталах предоставляют услуги, направленные на молодежь (см. рис. 6.13).

Рисунок 6.13 Страны, предоставляющие онлайн-услуги для женщин и молодежи, по регионам



Среди стран с доходами выше среднего такие страны, как Белиз, Иран, Казахстан и Китай, предоставляют специализированные услуги для женщин, тогда как Аргентина, Белиз, Колумбия и Куба оказывают услуги молодежи. На веб-сайтах около четверти стран, расположенных в Европе и Северной и Южной Америке, содержится специальная информация, ориентированная на эти группы.

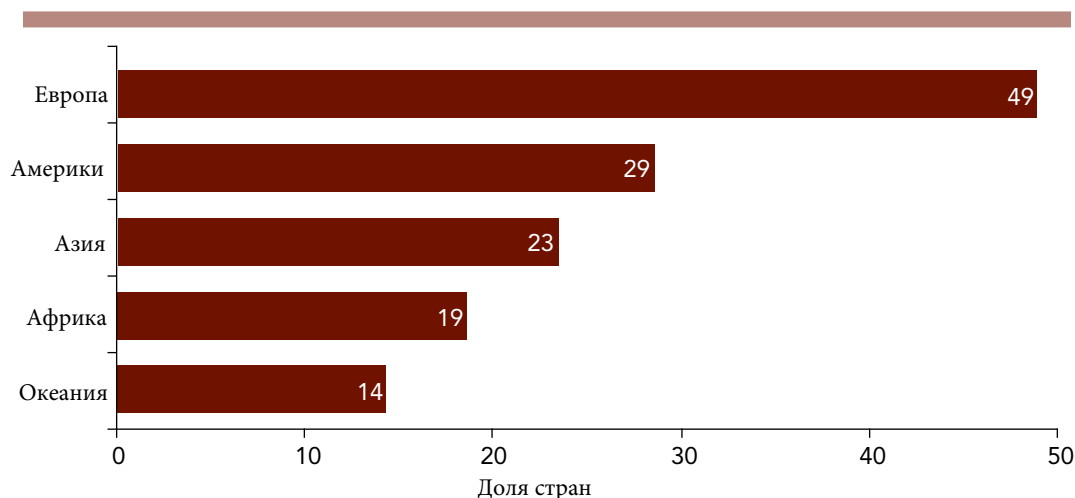
Также примечательно, что сегодня большое количество стран предоставляют доступ к архивной информации о правительственных программах и курсах политики (см. таблицу 6.5). В 2014 году более 50% стран регионов мира за исключением Африки предоставляли данные относительно людей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Африка отстала от других регионов; только 28% стран предоставляли данные относительно людей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Среди этих государств можно выделить Габон, Египет, Зимбабве, Кения, Маврикий, Мавритания, Мадагаскар, Марокко, Нигер, Нигерия и Руанда.

Таблица 6.5 Онлайн архивная информация и данные для людей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении

Регион	Архивированные источники информации	Данные
	Доля стран	Доля стран
Африка	41	28
Америки	69	69
Азия	68	51
Европа	86	60
Океания	57	57

Около половины стран Европы, трети стран в Южной и Северной Америке и лишь 19% стран в Африке предлагали услуги для людей в уязвимом и неблагоприятном положении через электронную почту или протокол RSS. Среди субрегионов Африки 6 стран в Восточной Африке (Зимбабве, Кения, Маврикий, Мозамбик, Руанда и Танзания) предлагали пользователям опцию подписки на рассылку по электронной почте или RSS об услугах, оказываемых людям в уязвимом и неблагоприятном положении, а именно людям, живущим в условиях нищеты, неграмотным, лицам с ограниченными возможностями, пожилым, иммигрантам, женщинам и молодежи. В Северной Африке подобные услуги были доступны только в Марокко, в Западной Африке в Нигерии, а в Центральной Африке только в государстве Сан-Томе и Принсипи. Ни одна страна в Южной Африке не предлагает RSS-подписку для граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении.

Рисунок 6.14 Обновления, доступные через электронную почту и RSS, по регионам



СМС услуги для людей в уязвимом и неблагоприятном положении были еще менее доступны; только 8% стран в мире предлагали услуги через СМС и мобильные приложения в отношении какой-либо из групп населения, находящейся в уязвимом и неблагоприятном положении.

## 6.7 Заключение

Глобальное неравенство в отношении доступа к цифровым технологиям имеет социально-экономические последствия для современного мира, препятствуя получению информации и знаний, с одной стороны, и воздвигая барьеры для доступа к услугам, с другой стороны. Из-за отсутствия элементарного доступа к технологиям большие группы населения лишаются шанса использовать возрастающие онлайн-возможности трудоустройства, заработка, предпринимательской деятельности и личного развития.

Цифровое неравенство также оказывает влияние на формирование Повестки дня для развития на период после 2015 года. В то время как национальные власти продвинулись от вопросов подключения к сети к использованию ИКТ и электронного правительства для оказания услуг, направленных на электронную интеграцию, необходимо еще больше расширить спектр этих усилий, чтобы привлечь инновационные технологические решения для сокращения масштабов нищеты и достижения других целей Повестки дня для развития на период после 2015 года.

Эффективный доступ к ИКТ вышел за рамки установления Интернет-соединения; он охватывает человеческие, экономические и социальные ресурсы, институциональные структуры и управляющие сети, которые необходимы для достижения целей развития. На основании всего изложенного в этой главе можно сделать ряд рекомендаций.

- С точки зрения политики, действия, направленные на ликвидацию цифрового неравенства, должны относиться ко всему спектру политических вопросов и задействовать правительственных лидеров самого высокого уровня. На национальном уровне важно предусмотреть реализацию инициатив, направленных на обеспечение равных возможностей доступа к ИКТ и интеграции.
- Формулирование ясной и согласованной политики в области ИКТ на национальном, региональном и местном уровнях должно включать стратегические рамки, определяющие стоимость и выгоды для граждан, живущих в условиях нищеты, и других людей в уязвимом и неблагоприятном положении.
- Новые меры ИКТ должны учитывать гендерную проблематику, в том числе доступ женщин и девочек к образованию, а также более высоким уровням принятия решений на всех уровнях.
- Власти также должны пересмотреть стратегические рамки доступа к ИКТ для людей в уязвимом и неблагоприятном положении с точки зрения увеличения уровня и снижения стоимости Интернет-соединения, которая в некоторых странах непомерно высока.
- Следуя примерам некоторых стран, власти развивающихся государств могут поддержать исследования и разработки, направленные на производство бюджетных ИКТ, чтобы подавляющее большинство граждан получило возможность доступа к цифровым технологиям.
- Наконец, нужно уделить должное внимание разработке учитывающих культурные особенности онлайн-контента и услуг, в особенности, направленных на поддержку доступа коренных народов.

# Электронное правительство для периода после 2015 года: перспективы использования

## 7.1 Введение

В настоящей главе рассказывается о текущем положении дел в области использования электронного правительства, в частности, о работе, проделанной 193 государствами-членами Организации Объединенных Наций. В ней рассмотрены различные каналы, используемые для оказания электронных государственных услуг (включая мобильный канал и социальные медиа), сочетание каналов и их управление в условиях многоканального мира, анализ эффективных стратегий управления каналами (имеющих хорошие перспективы) для увеличения потребления электронных услуг. Настоящая глава также рассматривает отдельные вопросы, касающиеся использования электронных государственных услуг в некоторых очень важных сферах, что может наряду с положительным опытом также обеспечить высокую отдачу для устойчивого развития; в главе также приведены заключительные наблюдения и некоторые предложения по увеличению потребления электронных услуг.

## 7.2 Использование электронного правительства: текущее положение дел

Очень важно увеличить использование электронного правительства для того, чтобы охватить всех граждан, для которых предназначены государственные услуги, и тем самым достичь максимального эффекта от вложений властей в предоставление государственных услуг.

### 7.2.1 Электронные услуги с точки зрения спроса

В то время как наблюдается общий рост предложения услуг электронного правительства, необходимо увеличить спрос на них (т.е. на использование электронного правительства)<sup>1</sup>.

В странах ОЭСР в среднем 50% граждан пользуются услугами электронного правительства, при этом данные по отдельным странам очень разнятся.



В этой главе:

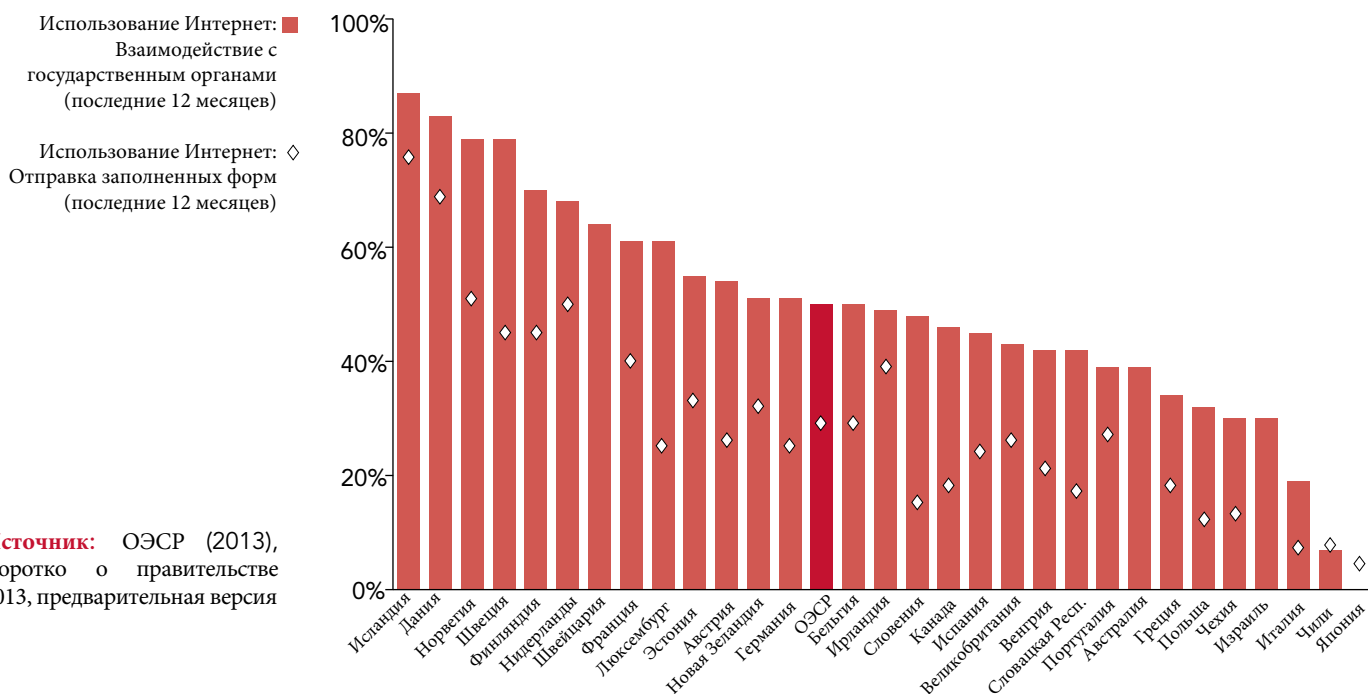
7.1.	Введение	141
7.2.	Использование электронного правительства: текущее положение дел	141
7.2.1.	Электронные услуги с точки зрения спроса	141
7.2.2.	Деятельность стран по увеличению уровня использования электронного правительства	144
7.2.3.	Пользователи, удобство использования и необходимость выбора	145
7.3.	На пути к увеличению использования услуг в многоканальном мире	147
7.4.	Польза электронного правительства: отдельные примеры и случаи	150
7.4.1.	Электронное обучение и обучение без доступа к Интернету	150
7.4.2.	Навигация по электронному и мобильному здравоохранению	153
7.4.3.	Использование электронного правительства в сфере трудоустройства и других критически важных областях	156
7.5.	Заключение	160

Лидирующие позиции занимают скандинавские страны (Исландия, Дания, Норвегия, Швеция и Финляндия), где 80% граждан пользуются электронным правительством. На противоположном конце шкалы находятся Чили и Италия с менее 20% таких граждан. Далее, с точки зрения передового развития электронного правительства лидируют Исландия и Дания (более 70% граждан отправляют формуляры), тогда как в Чили и Италии эта цифра составляет только около 10% (см. рис. 7.1).

В Европе был принят План действий по развитию электронного правительства на 2011-2015 годы, а также Повестка дня в области цифровых технологий для Европы, основной целью которых является увеличение к 2015 году количества европейских граждан, а также предприятий, пользующихся услугами электронного правительства, с 44% до 50% граждан ЕС (и 85% предприятий); при этом предполагается, что более половины граждан (т.е. 25%) будут отсылать заполненные формуляры. Регулярное использование Интернета гражданами ЕС (включая людей в уязвимом и неблагоприятном положении), а также предоставление услуг электронного правительства значительно продвинули Европу на пути к достижению целей Повестки дня в области цифровых технологий. Рис. 7.2 демонстрирует, каких успехов в достижении целей Повестки дня в области цифровых технологий добилась Европа в плане использования электронного правительства и Интернета в 2012 году (70% из 75% и 44% из 50%)<sup>2</sup>.

По данным некоторых источников, при сохранении текущих тенденций ЕС сможет достичь цели, поставленной Повесткой дня в области цифровых технологий, и увеличить количество пользователей услуг электронного правительства до 50% к 2015 году. Однако, несмотря на то, что в 2013 году количество граждан Европы, использовавших услуги электронного правительства, увеличилось до 46%, существует ряд вопросов, требующих пристального внимания, например, есть риск, что более половины этих граждан (28%) перестанут пользоваться электронными услугами после своего первого опыта использования. Также представляется проблематичным тот факт, что электронные государственные услуги с точки зрения использования и удовлетворения граждан отстают от услуг, предлагаемых частным сектором (например, банковские услуги и покупки онлайн)<sup>3</sup>.

Рисунок 7.1 Граждане стран ОЭСР, использующие Интернет для общения с властью (2012 год)



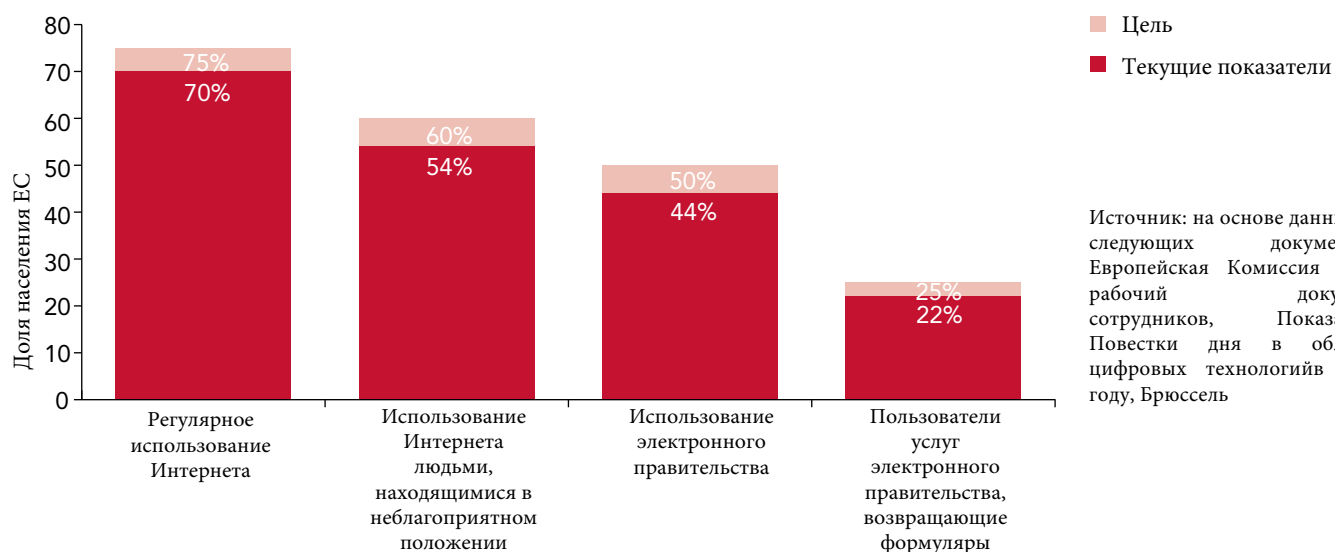
Источник: ОЭСР (2013),  
Коротко о правительстве  
2013, предварительная версия

Более того, общие показатели использования услуг электронного правительства в Европе сильно отличаются от страны к стране: в лидирующем государстве (Исландия) показатели находятся на уровне 80%, тогда как в самой отстающей стране (Италия) они составляют менее 20%. Также национальные показатели государств-членов Организации Объединенных Наций, находящихся на передовой стадии развития электронного правительства, сильно отличаются между собой. Например, в Румынии только 10% пользователей электронного правительства возвращают заполненные формуляры, тогда как в Дании этот показатель составляет 85%. Таким образом, подобно странам ОЭСР, ЕС столкнулся с «неравенством использования электронного правительства» среди своих государств-членов, что представляет собой главную проблему для европейской политики в области электронного правительства.

Использование передового электронного правительства остается на довольно низком уровне. Согласно данным ЕВРОСТАТ (2013), 52% граждан Европейского Союза использовали электронное правительство для получения информации на веб-сайтах органов государственной власти. В 2010 году 35% из них пользовались более продвинутыми услугами, такими как загрузка официальных формуляров, и 29% отправляли заполненные формы. По некоторым странам доступны самые последние данные по степени и типу использования электронного правительства, например, в Норвегии оно очень обширное и довольно продвинутое. Так, 8 из 10 человек взаимодействовали с властями через Интернет: 72% из них получали информацию, 52% загружали официальные формуляры и 52% отправляли заполненные формы в органы государственной власти, 50% пользователей подавали декларацию о доходах через Интернет<sup>4</sup>.

Что касается развивающихся стран, то не существует полных данных о реальном использовании электронного правительства в глобальных масштабах. Доступные данные по некоторым странам показывают, что уровень потребления услуг в разных странах сильно отличается. Например, в 2012 году 50% граждан Колумбии взаимодействовали с властями через электронные каналы<sup>5</sup>. В Турции этот показатель был на уровне 41,3%, из которых 37,5% использовали Интернет для получения информации<sup>6</sup>. В Египте использование услуг электронного правительства находится на очень низком уровне: только 11,3% домохозяйств знают о существовании услуг электронного правительства, и только 2% из них реально пользуются этими услугами (2012). Наиболее широко используемой услугой в Египте является онлайн-оплата коммунальных услуг<sup>7</sup>.

Рисунок 7.2 Цели и текущие показатели исполнения в 2012 году Повестки дня в области цифровых технологий



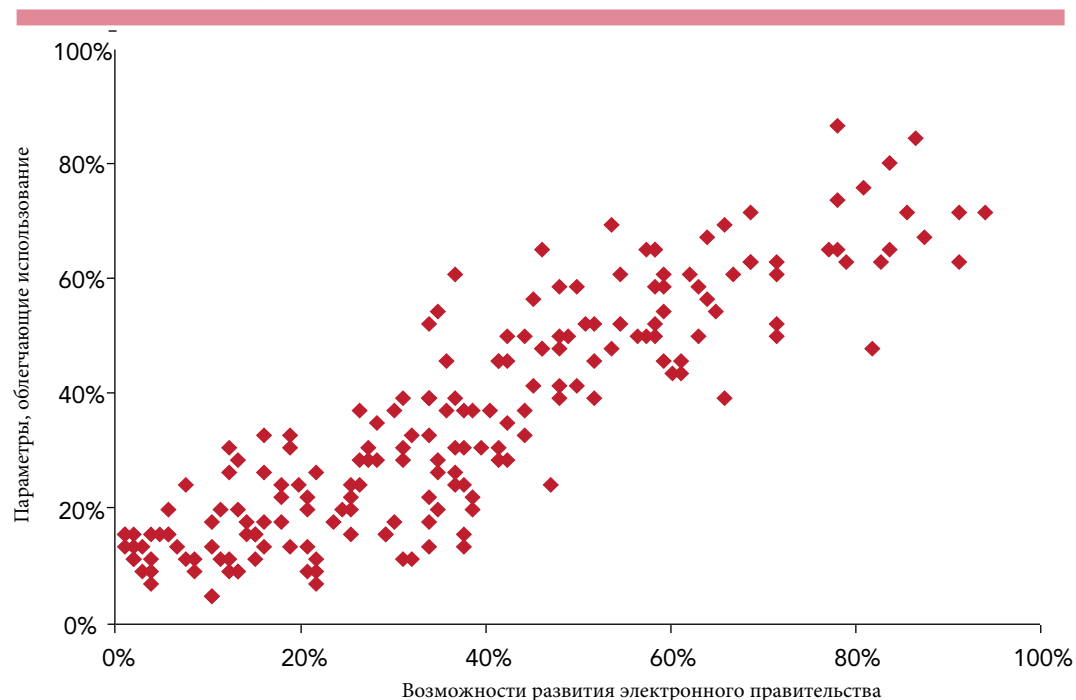
Власти некоторых стран предпринимают конкретные меры по привлечению граждан к большему использованию передовых электронных услуг, однако, это оказалось не так просто, в частности, из-за вопросов безопасности. Например, менее половины налогоплательщиков в Малайзии используют электронное заполнение бланков деклараций на подоходный налог, несмотря на обещания национальной налоговой службы производить ускоренный возврат средств<sup>8</sup>. Основными причинами, препятствующими увеличению использования электронных транзакционных услуг, являются давний страх или недоверие к онлайн-операциям, влекущим за собой взлом кредитной карты.

## 7.2.2 Деятельность стран по увеличению уровня использования электронного правительства

Обзор ООН по уровню развития электронного правительства не предоставляет данных о степени реального использования электронного правительства в странах мира. Как известно, он основан на информации об отдельных составляющих электронного правительства, доступной на национальных порталах (то есть, анализ предложения). В то же время, анкета Обзора 2014 года содержит ряд вопросов (включая возможности, облегчающие использование услуг), которые могут служить некоторым свидетельством деятельности 193 стран, направленной на повышение уровня применения услуг с помощью внедрения различных функций, облегчающих пользование этими услугами. Все данные, использованные в этой главе, получены с помощью вышеупомянутой анкеты, если не указано иное. В то время как наличие широкополосного доступа в Интернет, безусловно, является основной движущей силой, способствующей повышению уровня использования услуг электронного правительства, другие факторы (например, осведомленность и цифровые навыки) также оказывают влияние на применение электронного правительства. Возможности, облегчающие использование электронного правительства, также способствуют росту уровня использования электронного правительства гражданами.

Поэтому деятельность стран по развитию электронного правительства должна идти рука об руку с их действиями, направленными на увеличение спроса. Рис. 7.3 демонстрирует действия всех 193 государств-членов Организации Объединенных Наций, направленные на увеличение уровня использования электронного правительства с помощью внедрения различных функций, облегчающих получение услуг, в сравнении с их деятельностью по развитию электронного правительства в целом. Наличие следующих облегчающих использование электронного правительства параметров свидетельствует о предпринимаемых действиях, направленных на увеличение уровня использования: простота использования, мониторинг и отслеживание посещений, обратная связь с пользователями, продвижение использования.

Рисунок 7.3 Параметры, облегчающие использование, в сравнении с другими параметрами электронного правительства в 193 государствах-членах ООН



На диаграмме рисунка 7.3 каждой точке соответствует государство. Результаты представлены в процентах. 100% по каждой оси означает, что на национальном портале отдельной страны присутствуют все параметры, которые измеряются в Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства. Вдоль оси Y представлены результаты для каждой страны в процентах относительно параметров, облегчающих использование услуг электронного правительства, тогда как вдоль оси X – параметры развития электронного правительства в целом (после вычета параметров, облегчающих использование).

Рисунок демонстрирует, что многие страны сбалансировали свои старания, направленные на облегчение использования услуг электронного правительства. Их действия, направленные на увеличение предложения, пропорциональны усилиям, направленным на увеличение спроса. В таких странах, как Дания, Венесуэла, Хорватия и Испания превалируют действия, направленные на увеличение спроса. В то же время есть много других стран, где расширение использования государственных услуг достигается, например, увеличением количества возможностей более легкого использования услуг на национальных порталах.

### 7.2.3 Пользователи, удобство использования и необходимость выбора

Существует не только цифровое неравенство, но и неравенство в использовании электронного правительства среди различных категорий пользователей в разных странах. Неравенство начинается с доступа к Интернету и распространяется на использование услуг электронного правительства.

Степень использования неодинакова внутри различных групп (Обзор ОЭСР 2012 года, Институт Пью, 2010) и, в основном, зависит от демографических и социально-культурных показателей (доход, уровень образования, возраст). Также нужно отметить «молодежный разрыв» в использовании электронного правительства. Причиной этому может служить тот факт, что наиболее часто используемые услуги электронного правительства, такие как заполнение налоговой декларации, просто не нужны или не имеют отношения к представителям самой молодой возрастной группы (Обзор ОЭСР, 2013).

При этом, по мере того, как все больше задач и проблем решаются онлайн, возрастает беспокойство, что значительная часть населения будет изолирована от рабочих мест, услуг здравоохранения, образования и других государственных услуг<sup>9</sup>. Эта ситуация создает проблему выбора в использовании. Говоря об обратной стороне бума электронных услуг, в труде Hall and Owens (2011) было предупреждение о том, что прогресс в этой области может вызвать обратный эффект, когда более состоятельные и технически подкованные граждане быстрее и с меньшими усилиями получат доступ к государственным услугам. А непривилегированные слои населения, которые надеются на государственные услуги (и которые выиграли бы больше всех при получении онлайн-доступа к услугам), оказываются в еще более изолированном положении, так как у них отсутствует доступ в Интернет и/или необходимые навыки.

В Европе предпринимаются попытки решить эти проблемы. Предыдущий План действий по развитию электронного правительства (2006 год) в основном был нацелен на «инклюзивное электронное правительство», в котором признавалось, что в течение последующих 10 лет по крайней мере 30% взрослого населения не будет пользоваться Интернетом, а значит и преимуществами услуг электронного правительства. Также было очевидно, что эти граждане, в общем и целом, также принадлежат к какой-либо уязвимой группе, а значит, их и так неблагоприятное положение ухудшается в два раза. Поэтому был предпринят ряд действий в государствах-членах для гарантии того, что даже эта группа граждан получит пользу от электронного правительства, в том числе через использование ИКТ для обработки документации, чтобы сделать цепочки предоставления услуг более эффективными именно для нуждающихся людей и районов, например, с помощью использования посредников, таких как информационные киоски.

Текущий План действий (2011-2015 годы) нацелен в основном на облегчение административной нагрузки, например, через реализацию стратегии «цифровой по умолчанию», при которой соответствующие услуги для граждан (а также предприятий) доступны только онлайн.



Власти Дании, Нидерландов и Великобритании предпринимают специальные меры по отношению к 15-20% населения, которые, как показывает практика, не в состоянии будут пользоваться онлайн-услугами, по крайней мере, в течение короткого промежутка времени. В целом, власти прилагают значительные усилия, чтобы сделать онлайн-услуги обязательными, продвигая их использование, несмотря на то, что это требует реализации отдельных мероприятий, направленных на поддержку вышеупомянутой небольшой группы населения (пример о Команде цифровой поддержки в Великобритании можно найти в главе 5).

Более того, существуют значительные проблемы с простотой использования электронных услуг у определенных групп населения (например, у пожилых людей, взаимодействующих со службой медицинского страхования). Поэтому с точки зрения инклюзивного устойчивого развития простота использования является чрезвычайно важным аспектом, который заслуживает особого внимания властей в своих попытках достичь устойчивого развития через усиленное вовлечение таких групп граждан.

Чем проще использование, тем больше возможностей пользоваться электронными услугами, следовательно, шансы на увеличение потребления услуг электронного правительства тоже повышаются. Если трудно пользоваться веб-сайтом, люди уходят. Дизайн сайта должен способствовать тому, чтобы посетители легко находили необходимую информацию и делали то, зачем они зашли на сайт. Недавние проблемы с использованием сайта Healthcare.gov (центральное звено Закона США о доступном медицинском обслуживании) доказали критическую важность простоты использования для расширения круга пользователей, а также успеха электронного правительства. Также в ЕС сложность в использовании была определена как основное препятствие на пути распространения электронного правительства. Одним из самых распространенных параметров простоты использования является функция поиска; его можно найти на большинстве сайтов государств-членов (168 государств). На 148 сайтах присутствуют аудио или видео информационные ресурсы. Расширенный поиск менее распространен; его можно найти только в 101 стране (см. таблицу 7.1).

Таблица 7.1 Количество стран с определенными параметрами простоты использования

<i>Облегчающие использование функции на национальных порталах</i>	<i>Число стран</i>
Функция 'Обратная связь'	185
Функция поиска	168
Аудио или видео контент	148
Карта сайта или индексирование	131
Варианты расширенного поиска, как фильтры	101
Функция 'Помощь' или раздел 'Часто задаваемые вопросы'	89
Информация об использовании наборов данных	34

В конце концов, не так просто ответить на вопрос, что такое «простота использования», и что она в себя включает. Наше понимание этого термина также меняется; интерпретировать его каждый раз необходимо по-новому, в зависимости от определенной стадии развития и особых потребностей каждой страны или региона. В более продвинутых странах, таких как Соединенное Королевство, Соединенные Штаты Америки, Финляндия, Сингапур и Республика Корея, для достижения простоты использования ставки делают уже не на сложные для навигации центры комплексного обслуживания, а на другие подходы, такие как «легкость поиска» отдельных услуг с помощью продвинутых механизмов поиска. Новый портал Великобритании ([www.gov.uk](http://www.gov.uk)) внедрил этот подход после проведенного анализа, который показал, что только 10% граждан смогли найти услугу, используя навигацию прежнего портала, в то время как остальные попадали на сайт с помощью поисковых систем или ссылок с других сайтов.

А правительственный портал Сингапура ([www.ecitizen.gov](http://www.ecitizen.gov)) сегодня выделяется расширенным поисковым механизмом с автоматическим и предиктивным заполнением.

Также предпринимается все больше попыток персонифицировать услуги с целью сделать их более удобными для использования, поскольку пользователи хотят получать услуги, полностью приспособленные к их очень специфичным индивидуальным потребностям. Это значит, что нужны очень простые услуги, которые не содержат никаких лишних процедур, контента или информации; для достижения этого, по словам представителей цифровой службы правительства Соединенного Королевства, один из принципов разработки услуг является то, что «правительство должно усердно трудиться, чтобы сделать их простыми и доступными для пользователей»<sup>11</sup>.

В странах с более низким уровнем развития электронного правительства, а также во многих быстро развивающихся государствах для увеличения простоты использования пока необходимо создавать центры комплексного обслуживания, проводить рекламные кампании, а также мероприятия, направленные на повышение уровня осведомленности, обучать пользователей и создавать дополнительные стимулы. Однако для всех стран актуальна необходимость сосредоточиться на максимальном удовлетворении потребностей граждан в отношении оказания услуг; власти должны позаботиться о том, чтобы эти услуги были релевантными, инклюзивными, легкими в использовании и нахождении, а также к ним имелся доступ через многие каналы, особенно мобильный.

## 7.3 На пути к увеличению использования услуг в многоканальном мире

В данном разделе будут рассмотрены различные каналы предоставления услуг электронного правительства, сочетание и интеграция каналов, имеющих большое значение для электронного правительства.

В мире с большим разнообразием каналов предоставления услуг стратегия эффективного управления этими каналами, включающая возможность увеличения использования электронных услуг, должна основываться на тщательном рассмотрении отдельных каналов для особых целей и нужд пользователей, а также надлежащего сочетания и интеграции разнообразных оффлайн и онлайн каналов. Сознвая необходимость эффективного управления каналами, в Копенгагене, Дании, была даже создана стратегическая команда, побуждающая граждан использовать телефон или сайт вместо личного общения<sup>12</sup>.

Каналы предоставления услуг имеют разные характеристики, а также различную ценность при сочетании с другими каналами, что делает одни каналы более подходящими для оказания определенного типа услуг, чем другие (см. главу 5). Поэтому важнее соотнести каналы предоставления услуг с потребностями различных пользователей, а также со спецификой различных государственных услуг, нежели просто перевести все услуги в онлайн-режим. Чем больше услуг электронного правительства (удовлетворяющих определенные потребности граждан) предоставляется с помощью подходящих каналов, тем больше вероятность их использования.

Поэтому власти должны иметь четкое представление о своих пользователях в контексте предлагаемых услуг и доступа к ним. В то же время важно оказывать услуги, используя множество различных каналов, предоставляя гражданам выбор получить услуги с помощью предпочитаемого канала, вместо того, чтобы просто полагаться на каналы электронных услуг<sup>14</sup>.

С точки зрения инклюзивного, устойчивого развития оказание услуг с помощью множества различных каналов очень важно, особенно в контексте того, что оффлайн-каналы предоставления услуг до сих пор распространены в мире.

Власти некоторых стран включают в свои стратегии по продвижению онлайн-услуг такие каналы, как телефон, видео или личное общение, уделяя внимание и тем, у кого нет доступа к ИТ или кто не хочет иметь доступ к ИТ. Следующие страны наиболее продвинулись в этой области: Великобритания, Дания, Нидерланды, Австралия и Соединенные Штаты Америки (см. главу 5).

Помимо «соотнесения» и «сочетания» каналов, их эффективная «интеграция» также, скорее всего, будет способствовать увеличению потребления услуг. Различные каналы должны без проблем взаимодействовать друг с другом, чтобы была возможность использовать их для выполнения одной операции.

Кроме того, персонификация государственных услуг под конкретного гражданина, включая идентификацию и сегментацию пользовательских баз данных (а именно, выделение сегментов пользователей и объединение групп пользователей со схожими характеристиками, такими как пол, возраст, семейное положение) помогут лучше приспособить государственные услуги для нужд индивидуальных пользователей, что, скорее всего, позитивно повлияет на потребление услуг. Что касается сегментации, которая набирает популярность, примерами могут служить нидерландский сайт (<http://www.overheid.nl>) и сайт Министерства здравоохранения и социального обеспечения Республики Корея ([http://www.mw.go.kr/front\\_new/index.jsp](http://www.mw.go.kr/front_new/index.jsp)).

Доступные и мощные мобильные технологии, развивающиеся повсеместно быстрыми темпами, дают властям прекрасную возможность предоставлять государственные услуги широкими слоями населения (включая жителей труднодоступных районов и людей, ранее не имевших доступа к таким услугам).

Наиболее высокий социально-экономический эффект от использования мобильных технологий, скорее всего, будет в сельской местности и в развивающихся странах, испытывающих нехватку ресурсов, так как там отсутствует или ограничен доступ к стационарной широкополосной связи.

Если оценивать ситуацию со стороны спроса, то мобильные технологии расширяют возможности граждан в сфере получения государственных услуг. Фактически некоторые государственные учреждения наблюдают повсеместное распространение мобильных технологий, их влияние, а также все возрастающее количество пользователей, осуществляющих вход на веб-сайты с мобильных устройств. Примерами являются GobiernoUSA (увеличение мобильного трафика на 200% с 2010 по 2011 год) и мобильные веб-сайты Министерства сельского хозяйства США по продовольственной безопасности, на которых одна пятая всего трафика приходится на новую мобильную версию.

Социальные медиа (например, Facebook, Twitter) - это быстро развивающийся инструмент сетевого взаимодействия, а также канал, используя который, власти могут прислушиваться к гражданам и напрямую общаться с ними. Преимущество использования социальных медиа состоит в том, что правительство получает возможность определить потребности граждан и разработать более оперативные услуги вместо того, чтобы просто полагаться на дорогостоящие традиционные исследования нужд граждан.

В основе все возрастающего использования социальных медиа как канала часто лежит убежденность в том, что социальные медиа (с присущим им духом сотрудничества и участия) могут интенсифицировать обмен идеями и информацией между самими пользователями и властями по совершенствованию услуг. Такой обмен информацией и (потенциальная) активность сообщества пользователей могут оказать давление на власти в целях улучшения и расширения спектра услуг, что, в свою очередь, возможно, увеличит количество потребителей услуг.

Власти некоторых стран активно извлекают выгоду из социальных медиа. Например, в Испании они используются в налоговом управлении (ОЭСР, 2011), а в Чили использование социальных медиа является ключевым компонентом государственной стратегии развития электронного правительства на 2011-2014 годы. В Чили социальные медиа официально признаны в качестве одного из «действующих» каналов взаимодействия граждан с властями, что привело к тому, что чилийцы занимают третье место в мире по темпам роста использования Facebook (ОЭСР, 2012), а официальная страничка правительства Чили в Facebook заслужила 23000 «лайков». Страничка чилийских властей в Twitter (“Gobiernodechile”) вторая по популярности в странах ОЭСР (после британской Number-10gov), ее читателями являются почти 3% всего населения страны (больше, чем читателей страницы Белого Дома в Twitter). Программа электронного правительства («Стартап Чили»), запущенная в 2011 году, также поддерживается все большим количеством целевых пользователей, которые на этот раз являются не гражданами Чили и возможными инвесторами (см. вставку 7.1).

#### Вставка 7.1. «Стартап Чили» - услуга для пользователей за пределами Чили

Онлайн-программа «Стартап Чили» была разработана Министерством экономики для привлечения иностранных предпринимателей, которые будут инвестировать в чилийскую экономику, открывать предприятия и тем самым помогать позиционировать страну в качестве инновационного и предпринимательского хаба Латинской Америки. На сайте присутствуют все основные инструменты для сетевого взаимодействия, такие как Facebook, Twitter и YouTube. В год запуска у программы уже было свыше 3800 последователей, свыше 100 блогов, 1474 «лайков» в Facebook с активным диалогом о программе, 105 подписчиков и свыше 5600 просмотров в YouTube<sup>16</sup>; судя по информации с сайта, к середине октября 2013 года было сделано 1910 заявок на использование программы.



Источник: <http://startupchile.org/>

Такое активное использование социальных медиа как властями Чили, так и гражданами, вероятно, будет способствовать решению общей проблемы электронного правительства (разрыв между предложением и спросом) в Латинской Америке и странах Карибского бассейна. Проблема предоставления услуг, не соответствующих нуждам потребителей, является одной из основных причин прошлых провалов инициатив, связанных с электронным правительством, в этом регионе<sup>17</sup>. Другой пример: использование социальных медиа (включая Twitter) властями крупных городов США, таких как Вашингтон, Чикаго и Сан-Франциско, для обработки запросов граждан, поступивших в службу 311, и это количество активно растет<sup>18</sup>. Также в таких африканских странах, как ЮАР, социальные медиа (особенно Twitter) используются для улучшения оказания услуг, и количество граждан, пользующихся этим каналом, неуклонно растет (см. главу 5).

Социальные медиа имеют свою особую, все возрастающую ценность при сочетании различных каналов предоставления услуг, но это не происходит просто так. Социальные медиа предоставляют гражданам доступ к государственной информации, позволяют высказывать свое мнение и даже создавать «давление» в целях улучшения услуг. Власти же могут использовать социальные медиа, чтобы улучшить свое присутствие и увеличить потребление электронных услуг. Однако они не должны недооценивать возникающие расходы (например, на извлечение данных) и усилия, необходимые для использования социальных медиа в качестве канала предоставления услуг.

## 7.4 Польза электронного правительства: отдельные примеры и случаи

В данном разделе речь пойдет об использовании электронного правительства, будут рассмотрены отдельные случаи и примеры из приоритетных областей (например, образование, здравоохранение, нищета, занятость и окружающая среда) в соответствии с целями развития тысячелетия (ЦРТ) и основными моментами, озвученными во время дискуссий о развитии после 2015 года. Раздел также затронет тему гендерной и экологической устойчивости в контексте использования электронного правительства. В отличие от некоторых электронных услуг, разработанных в основном в целях повышения эффективности (например, электронные водительские права), услуги электронного правительства в приоритетных областях могут обеспечить высокую отдачу для устойчивого развития широких слоев населения в странах мира и распространиться на общество в целом (например, электронное образование).

### 7.4.1 Электронное обучение и обучение без доступа к Интернету

Образование является одной из стратегических областей в области развития, обеспечивающих высокую отдачу. Даже небольшие улучшения в качестве образования будут иметь устойчивое долгосрочное позитивное влияние на общее развитие государства.

Однако в мире существует множество проблем, связанных с образованием. Хотя электронное образование через Интернет и без доступа в глобальную сеть может способствовать решению этих проблем, существует ряд важных вопросов, на которые следует обратить внимание, включая необходимость увеличить использование электронного образования. В развитых регионах, например в Европе, к самым популярным электронным государственным услугам относятся следующие: «поступление в вуз и/или заявка на студенческий грант» (56% пользователей будут использовать электронный канал для получения этой услуги в будущем), «подача налоговой декларации» (73%), «переезд/изменение адреса» (57%)<sup>19</sup>. Однако, в целом, даже в высокоразвитых странах ОЭСР интенсивность и качество использования электронного образования находятся на низком уровне.

### Необходимость широкополосной связи для предоставления образовательных услуг

Широкополосная связь считается «отсутствующим звеном» в глобальном доступе и необходимым условием для достижения одной из ЦРТ «Образование для всех», а также «основополагающим элементом цифровой учебной среды». В 2010 году МСЭ и ЮНЕСКО учредили Комиссию по широкополосной связи для целей цифрового развития, чтобы привлечь еще больше внимания к вопросам, связанным с высокоскоростной связью, стоящих на повестке дня мировой политики, а также содействовать расширению доступа к широкополосной связи во всех странах для ускорения достижения ЦРТ. Рабочая группа Комиссии в области образования (РГ-О), продвигающая образование для всех, подчеркнула особую важность и небывалую перспективность широкополосной связи в деле ликвидации образовательного неравенства и расширения доступа к качественному образованию для всех.

Несмотря на усиленные непрерывные попытки развить инфраструктуру широкополосной связи (например, континентальная восточноафриканская подводная кабельная система (EASSy), связывающая страны Восточной Африки с остальным миром), а также быстрое распространение беспроводной высокоскоростной связи, проблемы с пропускной способностью сетей остаются основным препятствием на пути эффективного использования электронного образования. Установлено, что в 41 стране Африки недостаточная пропускная способность сетей является самым большим сдерживающим фактором для электронного обучения.

Более того, так как власти все большего количества стран выступают, иногда с масштабными проектами, за усиленную технологическую интеграцию в школах, нехватка широкополосной связи может стать еще более ощутимой и превратиться в реальную проблему для потребления электронных образовательных услуг. Например, сообщается, что 64% учителей в Турции, участников проекта “FATİH”, испытывали проблемы, связанные с очень медленным Интернет-соединением. Этот проект ориентирован на интеграцию новейших компьютерных технологий в турецкую систему государственного образования, а также обеспечение планшетами и доступом к Интернету.

Таким образом, высокоскоростная связь, без сомнения, является решающим фактором для максимизации возможностей электронного образования. Но для того, чтобы электронное образование процветало и использовалось по максимуму, только наличия широкополосного доступа к Интернету недостаточно. Как сообщила Рабочая группа Комиссии в области образования, чтобы на самом деле улучшить обучение, необходимо помочь учителям и студентам соответствующим образом, правильно пользоваться ИКТ и высокоскоростным соединением<sup>20</sup>. Реализация некоторых инициатив, таких как пилотный проект электронных школ, запущенный Новым партнерством в интересах развития Африки (НЕПАД) в Кении и направленный на подключение школ к сети с сопутствующим обучением, дала некоторые обнадеживающие результаты по использованию ИКТ в качестве инструмента для бюджетного доступа к учебным планам и другим ресурсам онлайн, а также дополнения традиционных методов обучения. К электронной школе регулярно обращались пользователи, независимо от пола и статуса (учитель или ученик).

## Беспроводная высокоскоростная связь для более широкого распространения образования

Очень большие надежды возлагаются на беспроводную высокоскоростную связь, которая в настоящий момент является самым быстрорастущим сегментом мирового рынка ИКТ. Она может расширить распространение Интернета, открыв, тем самым, доступ к обучению «где и когда угодно», а также эффективно способствовать исчезновению границ между электронным и мобильным образованием. В то время как такие мобильные услуги, способствующие развитию, как мобильное здравоохранение, опережают мобильное образование, согласно прогнозам, последнее станет областью роста со значительными инвестициями в мобильные технологии, например, в беспроводную широкополосную связь для обучения. В 2012 году мировой сектор образования уже потратил большую долю (19,3%) своего бюджета ИТ на мобильные технологии, что больше чем любой другой крупный сектор (см. рис. 7.4).

Рисунок 7.4 Доля ИТ-бюджета, потраченная на мобильные технологии, по секторам



Источник: Делойт (2013), Правительство в движении – Повышение производительности государственного сектора с помощью мобильных технологий

Беспроводная высокоскоростная связь быстро распространяется, но около 1,1 миллиарда домохозяйств во всем мире и более двух третей населения развивающихся стран до сих пор не имеют доступа к Интернету. Также последствия потенциальной победы мобильной высокоскоростной связи над стационарной будут очень разными для различных развивающихся регионов и стран. Более того, еще предстоит узнать, когда будет и будет ли использоваться в каких-либо значительных масштабах мобильная широкополосная связь в образовании в развивающихся странах. Мы надеемся, что беспроводная высокоскоростная связь будет в значительной мере способствовать более широкому распространению в сфере образования.

Мобильное образование «действует в темноте», а мобильная широкополосная связь во многих странах еще недостаточно быстра, надежна или дешева (см. вставку 7.2).



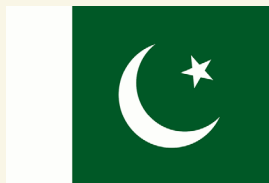
**Источник:**  
Основатель  
CyberS-mart Africa

#### **Вставка 7.2 Мы нуждаемся в доступном широкополосном доступе к Интернету для мобильного образования в Сенегале (и многих других странах)**

«Мы не можем уверенно пользоваться высокоскоростным мобильным соединением на занятиях... Сколько нужно времени, чтобы появились все необходимые компоненты беспроводной широкополосной связи, и она стала более жизнеспособной? Единственная надежная и дешевая технология, которая у нас есть, это СМС. Однако только СМС не способствует мере способствовать мобильному обучению».

## **Преимущества СМС-образования**

Наряду с активным внедрением возникающих и быстро развивающихся высокоскоростных платформ в целях совершенствования образования, власти должны полностью использовать имеющиеся доступные и более простые возможности, такие как СМС. Пока обучение с применением высокоскоростных соединений остается недоступным для многих развивающихся стран, все больше образовательных проектов используют доступные опции мобильного обучения, а именно, обучение с помощью стандартного функционального мобильного телефона. В частности, существует ряд инновационных СМС-проектов, направленных на расширение образовательных возможностей в бедных странах.



**Источник:** <http://www.pakistan-anglo-ernews.org/sms-based-literacy-programme-education-maybe-just-a-text-message-away/>

#### **Вставка 7.3 Программа по распространению грамотности с помощью СМС для женщин Пакистана**

Эта программа, запущенная в 2007 году и переходящая в четвертую фазу реализации в 2013 году, ставит своей целью обучить 1500 неграмотных женщин провинций Пенджаб и Синд, используя учебные пособия на урду, пересылаемые с помощью СМС. В данном случае текстовое сообщение является и «учителем, учебником и школой в одном флаконе».

Ранее по крайней мере 4000 женщин успешно приняли участие в этой программе. На последней стадии к проекту присоединилась ЮНЕСКО, которая в сотрудничестве с государственными образовательными департаментами и организациями стремилась вовлечь большее количество участников в программу. С целью увеличить распространение программы, текущая фаза также включает в себя мероприятия по укреплению потенциала сельских учительниц, а также привлечение пользователей через такие инициативы, как передача телефонов в постоянное владение и бесплатные СМС от Mobilink, на определенное время<sup>21</sup>.



Еще одним примером может служить проект “Dr. Math” в ЮАР, финансируемый и поддерживаемый правительством мобильный обучающий сервис и полезный ресурс для учеников начальной и средней школы в ЮАР, который можно использовать с помощью бесплатного приложения Mxit. Около 12000 учеников использовали “Dr. Math”, им помогали свыше 100 учителей, а также СМС – технологии, которые обеспечивали непрерывное общение между учениками, инструкторами и учителями, находящимися на расстоянии друг от друга. Этот проект получил награду Экономической комиссии для Африки Организации Объединенных Наций «Технология в государственном управлении в Африке» в 2011 году. Некоторые образовательные проекты, основанные на СМС-технологиях, поддерживают и распространяют образование среди неохваченных, а в особенности, среди труднодоступных пользователей (см. вставку 7.3).

## 7.4.2 Навигация по электронному и мобильному здравоохранению

Интернет оказывает влияние на все секторы экономики, но наиболее радужные перспективы он рисует в области здравоохранения, и во всех странах мира появляется мобильное здравоохранение. Однако возникает беспокойство по поводу возможного неравенства с точки зрения доступа к электронному здравоохранению, а также возможных проблем с его использованием, связанных с конфиденциальностью и защитой данных. Мобильному здравоохранению (особенно выгодному для медицинского обеспечения и развития стран с низким уровнем доходов) нужно выходить за рамки пилотных проектов и двигаться дальше; необходимо увеличивать эффективность и охват, привлекая большее количество индивидуальных пациентов, работников здравоохранения и клиник.

## Возможности и неравенства в области электронного здравоохранения

Большая ценность электронного здравоохранения (под которым понимают услуги и информацию о здоровье, предоставляемые через Интернет или схожие технологии) состоит в том, что оно позволяет оказывать удаленные консультационные и медицинские услуги, а также более эффективно распространять важную информацию о здоровье пациентам (особенно тем, кто проживает в сельских и удаленных областях). Электронное здравоохранение может стать областью, где появятся ключевые приложения-«приманки», которые используют действительно высокоскоростные широкополосные сети; таким образом, оно очень важно для развития электронных государственных услуг в целом. Несмотря на большой потенциал, объединить ИКТ для ежедневного их использования в здравоохранении оказалось затруднительным во многих странах мира. В Европе 81% клиник ведут истории болезни в электронном виде, но только 4% из них предоставляют пациентам онлайн-доступ к информации об их здоровье. 71% используют системы онлайн-бронирования, но только 8% предоставляют пациентам возможность записаться на прием к врачу онлайн. Более того, только 8% пациентов находятся под телеконтролем на дому, и только 30% используют электронные рецепты на лекарства.

В то же время существует риск возникновения неравенства, например, с точки зрения возможности использовать Интернет для получения услуг здравоохранения, что, собственно, и является основной проблемой как для развивающихся, так и развитых стран<sup>22</sup>. Новые неравенства в сфере здравоохранения могут также возникнуть, если внедрение электронного здравоохранения происходит за счет граждан, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, или оно подразумевает дальнейшее сокращение финансирования существующей системы здравоохранения.

Например, в последнем докладе Федерального агентства США по связи (2010 год) говорилось о растущей потребности в высокоскоростном доступе к Интернету, что во многом обусловлено быстро увеличивающимся объемом данных в области электронного здравоохранения, а также необходимостью обмена большими файлами (например, 3D-изображения)<sup>23</sup>.



Это приводит к неравенству в доступе к Интернету между разными этническими группами, а также жителями разных регионов страны; при этом провайдеры медицинских услуг часто используют более низкий уровень услуг широкополосного доступа в бедных районах.

В развивающихся странах высок риск отвлечения ресурсов. Эксперты предупреждают, что 80% болезней в странах Африки с низким уровнем доходов являются результатом развития предотвратимых инфекционных заболеваний и что внедрение высокотехнологических решений в области здравоохранения может происходить за счет основных превентивных мероприятий, таких как обеспечение доступа к питьевой воде, гигиене, здравоохранению и образованию<sup>24</sup>. Чтобы полностью использовать возможности, предлагаемые электронным здравоохранением, при разработке стратегий в этой области власти должны учитывать реальные потребности граждан, а также местные условия. Кроме того, чтобы облегчить пользование услугами электронного здравоохранения, правительства развивающихся и развитых стран также должны направить свои усилия на обеспечение доступа, возможностей, а также навыков для граждан и пациентов, необходимых им для участия в электронном здравоохранении в различных условиях.

## Использование мобильного здравоохранения в более широких масштабах

Под мобильным здравоохранением следует понимать оказание услуг в сфере медицины с применением мобильных коммуникационных технологий. В частности, информация, относящаяся к мобильному здравоохранению, активно просматривается пользователями мобильных телефонов. Например, в Соединенных Штатах Америки половина пользователей смартфонов получают информацию, относящуюся к здоровью и здравоохранению, с помощью своих устройств. Для сравнения, в развивающихся странах для предоставления услуг в области здравоохранения часто используются базовые мобильные технологии (в том числе СМС). В связи с тем, что многие аспекты медицинского обеспечения связаны с информацией, простые текстовые сообщения часто могут служить мощными средствами для улучшения здоровья.

Мобильное здравоохранение особенно хорошо подходит для сбора данных, мониторинга и анализа соответствующих исследований, а также регистрации и отслеживания пациентов. Например, в Уганде по всей стране действует отмеченный наградами проект “mTrac”, представляющий собой быструю, действующую на основе СМС систему наблюдения за болезнями и распространением лекарственных средств; данный проект внедряется Детским фондом Организации Объединенных Наций (ЮНИСЕФ) в Уганде и Министерством здравоохранения во всей стране<sup>25</sup>. Масштабы распространения проекта впечатляют. По данным на апрель 2013 года, более 10 миллионов мобильных подписчиков через mTrac могут вместе с властями отслеживать предоставление услуг в области здравоохранения; проект быстро набирает популярность среди семей с низким уровнем доходов, не имеющих доступа к компьютеру.

СМС в качестве канала оказания информационных услуг часто оказывается единственным способом удовлетворения определенных потребностей, и его использование может повлечь за собой впечатляющие изменения. Некоторые успешные проекты, реализуемые, инициированные или поддерживаемые правительством, посвящены здоровью матери и ребенка. Это услуга “text4baby” в США, «Мобильный альянс за действия в области материнства» (“Mobile Alliance for Maternal Action”, МАМА) в Бангладеше, а также проект «Услуги мобильного здравоохранения» (“M-health service initiative”, MOTESH) в Гане, в рамках которого беременным женщинам, проживающим в сельских областях Ганы, высылаются индивидуально подобранная информация, относящаяся к здоровью и здравоохранению. В настоящий момент на услугу MOTESH подписалось свыше 25000 человек; почти 300 сотрудников общественного здравоохранения отслеживают своих пациентов через СМС.

В то же время подавляющее большинство проектов в области мобильного здравоохранения пилотные, испытывающие различные способы применения мобильных технологий в сфере общественного здравоохранения. Но большинство из них слишком медленно развиваются; также отсутствуют убедительные доказательства того, что эти проекты смогут достичь определенных масштабов в развитии и тем самым сделать мобильное здравоохранение более эффективным.

Только 12% государств-членов Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) сообщили о том, что они проводили оценку услуг мобильного здравоохранения. В сущности, ВОЗ выяснила, что сегодня доминирующей формой воплощения мобильного здравоохранения является реализация мелких пилотных проектов, направленных на решение единичных вопросов в области доступа к информации и ее распространением.

Фактически, некоторые даже предупреждают о том, что неспособность преодолеть пилотную стадию сдерживает развитие мобильного здравоохранения в развивающихся странах. Другие подчеркивают особую важность интеграции мобильного здравоохранения в общие программы развития в этой области. По словам исполнительного директора Альянса мобильного здравоохранения (mHealth Alliance), учрежденного Фондом Организации Объединенных Наций, мобильное здравоохранение сможет реализовать свой потенциал только в том случае, если будет полностью интегрировано в общую программу здравоохранения и станет настолько неразрывной частью системы здравоохранения, что употребление прилагательного «мобильный» будет лишним. Но этого не случится, пока проекты в области мобильного здравоохранения не преодолеют пилотную стадию и не достигнут определенных масштабов развития на национальном или региональном уровне.

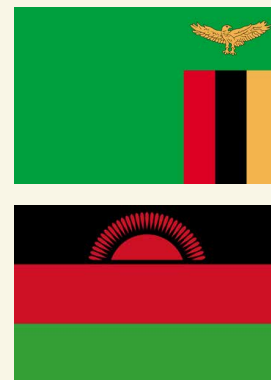
В этой связи Mwana (проект в области мобильного здравоохранения, использующий СМС для информирования о результатах ранней диагностики ВИЧ среди младенцев в Малави и Замбии) заслуживает отдельного внимания, так как это один из немногих масштабных успешных проектов, получивших распространение почти на всей территории Замбии и Малави (см. вставку 7.4). Этот пример также доказывает, что устойчивость и масштабы должны планироваться с момента зарождения проекта, а интеграция и привлечение пользователей и заинтересованных лиц происходит на стадии разработки проекта. Также реализация проекта требует сотрудничества со многими заинтересованными сторонами, в том числе властями, сообществами и местными провайдером услуг здравоохранения.

Несмотря на некоторые успешные примеры, все же существуют проблемы с распространением отдельных пилотных проектов, особенно с точки зрения их интеграции в существующую национальную политику в области (электронного) здравоохранения. Поскольку инициативы в области мобильного здравоохранения развиваются, чтобы полностью реализовать свой потенциал и стать совершенно устойчивыми, они должны иметь возможность приносить пользу большому количеству пользователей. В этой связи необходимым является эффективное партнерство с частным сектором и организациями гражданского общества, в том числе активное участие властей, как в случае с проектом Мобильного альянса за действия в области материнства (МАМА), известному как Aroṇjṇ на бенгали.

#### Вставка 7.4 Распространение мобильного здравоохранения: программа Mwana (Малави и Замбия)

Запущенная в 2010 году, Mwana реализуется Министерством здравоохранения Замбии при поддержке ЮНИСЕФ и представляет собой «масштабную программу в области мобильного здравоохранения, направленную на реализацию простых медицинских мероприятий, которые оказывают существенное влияние на здравоохранение». Mwana с помощью СМС информирует о результатах ранней диагностики ВИЧ среди младенцев; благодаря ей родители детей в два раза быстрее получают результаты анализов. Наряду с простотой, успех программы обусловлен сотрудничеством с местными работниками здравоохранения в области совместной разработки информационных услуг мобильного здравоохранения.

С точки зрения потребления услуги, количество отдельных конечных пользователей неизвестно, но свыше 40 клиник в Малави пользуются Mwana. В краткосрочной перспективе программа планирует увеличить количество клиник, использующих Mwana, до 250, а в национальных масштабах охватить всю территорию Замбии через три года<sup>26</sup>.



**Источник:** ЮНИСЕФ  
Замбия (2012), Проект  
Mwana: Использование  
мобильных технологий для  
улучшения диагностирования  
ВИЧ у младенцев

## Проблемы неприкосновенности частной жизни и безопасности

Проблемы неприкосновенности частной жизни и безопасности оказывает большое влияние на использование гражданами услуг электронного правительства, в особенности, в области здравоохранения.

В вопросах, связанных со здоровьем, как нигде необходима неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность. Существуют опасения, что граждане чрезмерно полагаются на свои мобильные устройства (а также социальные медиа), что может нарушить конфиденциальность их медицинской информации или даже помешать предоставлению медицинских услуг (см. вставку 7.5). В 2012 году во время слушаний в Конгрессе Комитет Сената по внутренней безопасности и государственным делам США объявил, что мобильное здравоохранение порождает новые серьезные проблемы в области безопасности. Сообщалось, что была обнаружена брешь в системе безопасности инсулиновых помп, чье управление осуществляется по беспроводной сети, используя которую хакеры могут проникнуть в систему дистанционного управления инсулиновыми помпами. Более того, наряду с тем, что существуют изъяны в самом устройстве, самым уязвимым компонентом оказалась беспроводная связь между системой мониторингового наблюдения за уровнем глюкозы и помпой<sup>27</sup>.



Источник: Д.Скенфилд, В.Скенфилд, Е. Л. Ларсон, 2011, Распространение медицинской информации через социальные сети: twitter и антибиотики. Американский журнал инфекционного контроля, 2010, апрель 38(3): с. 182-8.

### Вставка 7.5 Дальнейшие обеспокоенности в отношении неприкосновенности частной жизни и безопасности: использование социальных медиа в здравоохранении

Социальные медиа все чаще используются для получения информации и советов в области здравоохранения. Например, по данным Обзора США (2012 год) 33% из 1040 взрослых американцев использовали социальные медиа для получения медицинской информации, поиска отзывов о медицинском лечении или врачах. Кроме того, более 80% респондентов в возрасте от 18 до 24 лет заявили, что они с большой долей вероятности поделятся медицинской информацией<sup>28</sup>.

Учитывая характер социальных медиа, существует возможность, что личная информация распространится за пределы предполагаемого круга пользователей (например, члены семьи или провайдеры медицинских услуг), и станет достоянием десятков тысяч людей. Отсутствие последующего контроля (незащищенность личной медицинской информации) является проблемой для лиц, определяющих политику, и работников здравоохранения.

## 7.4.3 Использование электронного правительства в сфере трудоустройства и других критических областях

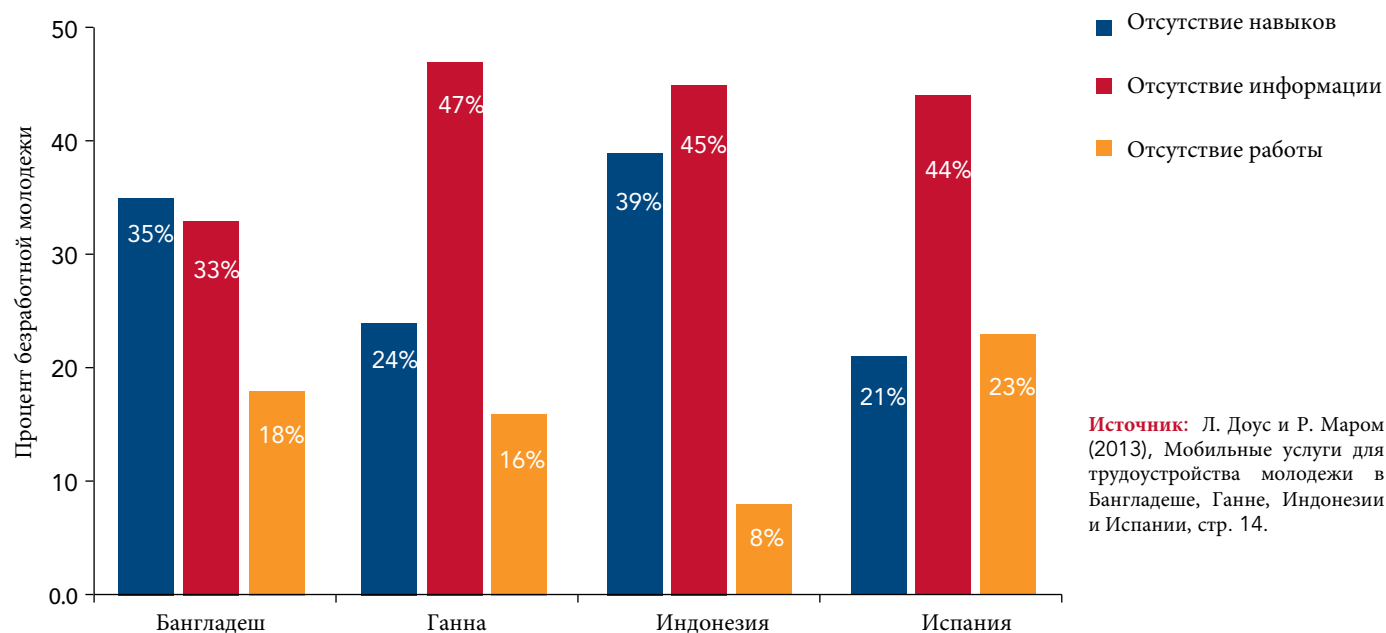
### Электронное трудоустройство

Электронное правительство может помочь в предоставлении услуг по трудоустройству, чтобы охватить большее количество лиц, ищущих работу, а также других граждан, включая людей, проживающих в условиях нищеты в сельской местности. Если речь заходит об услугах, относящихся к электронному трудоустройству, то информационные услуги выступают на передний план. По последним данным исследований занятости молодежи в Бангладеше, Гане, Индонезии и Испании, отсутствие навыков и информации о вакансиях в действительности представляется большей проблемой, нежели отсутствие самих вакансий. Во всех четырех странах от 33% до 47% молодежи назвали отсутствие информации проблемой в поиске работы (см. рис. 7.5)<sup>29</sup>.

Аналогичным образом, многие молодые люди в Гане, Марокко, Уганде и штате Махараштра в Индии признали отсутствие информации о трудоустройстве и сообщили, что они не знали, где искать информацию о вакансиях. Для 36% молодых людей в этих четырех странах друзья и родственники являлись первичным источником информации о возможностях трудоустройства; 21% молодежи использовали Интернет для доступа к информации о вакансиях.

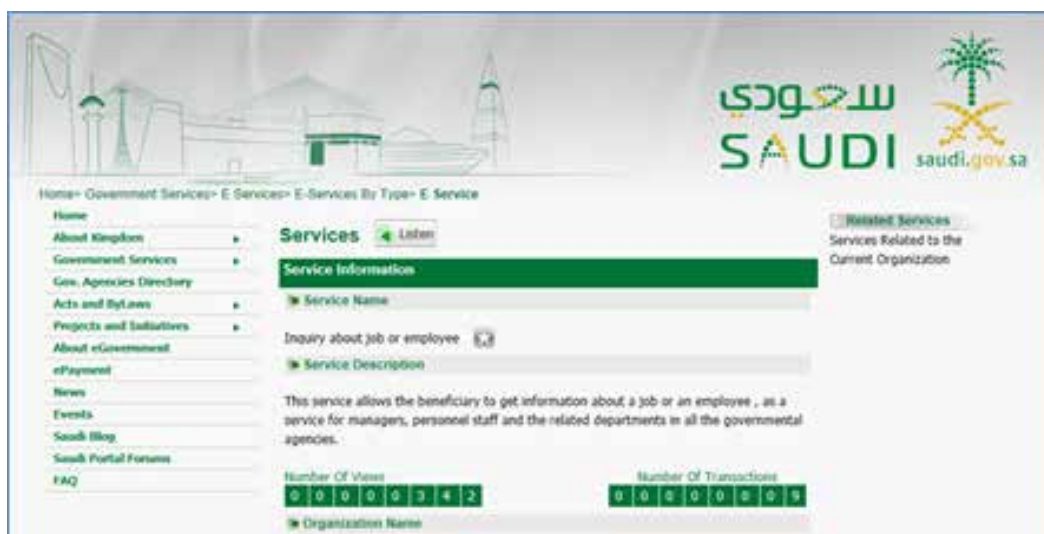
В целом по странам 73% процента опрошенных молодых людей чувствовали, что информация о трудоустройстве недостаточна<sup>30</sup>. В этом отношении сайт правительства Саудовской Аравии удовлетворяет многие из этих потребностей, так как он дает возможность людям, ищущим работу, получить соответствующую информацию, а также предоставляет инструменты для отслеживания реального использования, как по количеству просмотров пользователями, так и по количеству операций (см. рис. 7.6).

Рисунок 7.5 Безработица среди молодежи в Бангладеш, Гане, Индонезии и Испании: проблемы в поиске работы



**Источник:** Л. Доус и Р. Маром (2013), Мобильные услуги для трудоустройства молодежи в Бангладеше, Ганне, Индонезии и Испании, стр. 14.

Рисунок 7.6 Раздел о трудоустройстве на веб-сайте правительства Саудовской Аравии



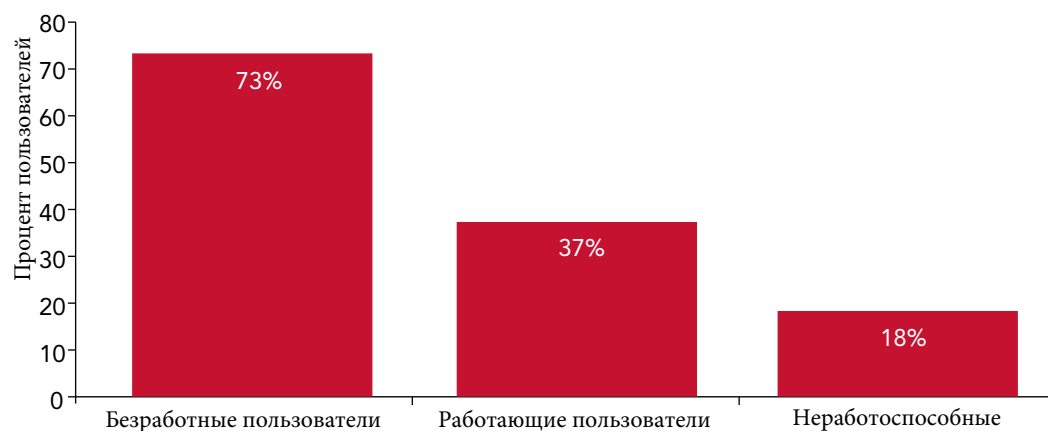
**Источник:** Веб-сайте правительства Саудовской Аравии: <http://www.saudi.gov.sa/>

В 2011 году в среднем 18% жителей стран ОЭСР использовали Интернет для поиска работы. В некоторых странах этот показатель был выше, например, в Дании, Исландии, Канаде, Норвегии, Республике Корея, Соединенном Королевстве и Финляндии, он составлял 25%. Сегодня в Европе во времена кризиса лица, занимающиеся формированием политики в области электронного правительства, активно расширяют и адаптируют предложения соответствующих услуг. В настоящее время услуга «Ищу работу» является одной из самых востребованных; свыше 70% пользователей контактируют с властями по этому вопросу онлайн. И это даже больше, чем количество граждан, пользующихся услугой подачи налоговой декларации (свыше 60%), которая также очень популярна во многих странах. В некоторых европейских странах использование электронных услуг для поиска работы является «обязательным». В случае с Нидерландами такая политика привела к значительному увеличению числа пользователей: 75% людей, ищущих работу, пользовались электронными услугами. В Дании переход к цифровой форме наиболее используемых государственных услуг также будет обязательным<sup>31</sup>. Возрастающий спрос на использование цифровых каналов для подачи заявлений о приеме на работу и получения других услуг также привел к тому, что в таких странах, как Соединенные Штаты Америки, наблюдается значительный рост использования таких услуг среди безработных граждан.

В Европе безработные активно ищут работу в Интернете, а также подают заявления о приеме на работу онлайн: 69% безработных пользователей Интернета используют онлайн-услуги по трудоустройству<sup>32</sup>. Во многих странах явно прослеживается следующая тенденция: Интернет-пользователи выходят в сеть для поиска вакансий, если в данный момент времени остро нуждаются в работе. По данным из доклада правительственных учреждений США о разнице в использовании электронных услуг по трудоустройству разными Интернет-пользователями, вероятность того, безработные Интернет-пользователи будут искать работу онлайн в два раза выше по сравнению с работающими коллегами. Среди безработных 73% использовали Интернет для поиска работы, тогда как среди работающих Интернет-пользователей только 37% занимались тем же (см. рис. 7.7).

Рисунок 7.7 Пользователи, осуществляющие поиск работы онлайн, по статусу занятости

**Источник:** Национальная администрация телекоммуникации и информации и Администрация статистики Соединенных Штатов



Одним из способов, которым Интернет может оказать влияние на занятость, является способность пользователей искать и подавать заявление на работу онлайн, оказывая влияние на образец использования с точки зрения разного уровня использования электронных услуг в сфере занятости среди различных групп пользователей.

В отличие от соискателей работы в развитых странах, которые имеют доступ к услугам и способны ими воспользоваться, в развивающихся странах дело, как правило, обстоит иначе.

Здесь цифровые навыки и способности соискателей работы недостаточны, чтобы воспользоваться электронными услугами по трудоустройству. Поэтому политика властей по продвижению электронного трудоустройства должна сопровождаться программами по активному выявлению пользователей, не имевших доступа к таким услугам, с целью увеличить их способности пользоваться данным видом услуг.

## Использование электронного правительства людьми, проживающими в условиях нищеты в сельской местности

Для сокращения уровня нищеты посредством роста использования людьми, живущими в условиях нищеты, особенно жителями сельской местности, необходимо сделать решительный шаг в сторону распространения электронной доставки государственных платежей («электронных платежей») и их использования.

Три четверти населения планеты, живущих в условиях нищеты, не имеют банковского счета. Более того, подавляющее большинство людей, находящихся в условиях нищеты, в развивающихся странах проживают в сельской местности. Электронные платежи могут принести пользу миллионам людей, живущим за чертой бедности: улучшить предоставление услуг, снизить уровень коррупции и, в общем, способствовать финансовой интеграции людей, живущих в условиях нищеты. Некоторые программы электронных платежей показали хорошие результаты, а именно устойчивый эффект сокращения уровня нищеты, экономия властей на административных расходах на уровне 75%, а также участие и вовлеченность пользователей.

Бразильская программа социального обеспечения (программа электронных платежей) Bolsa Familia получила широкое распространение среди граждан и была использована 2 миллионами пользователей. Еще одной недавно запущенной и достойной упоминания инициативой в области электронных платежей стала программа правительства Индии «Электронная система управления денежными средствами» (Electronic Fund Management System, eFMS) по переводу заработных плат напрямую на счета бенефициаров, участников Национальной программы гарантированной занятости в сельской местности (National Rural Employment Guarantee Scheme, NREGS).

NREGS является крупнейшей программой общественных работ в мире. Учитывая распространенность программы NREGS, пользовательская база eFMS также велика. Например, в бюджетном 2012-2013 году в индийском штате Одиша благодаря NREGS 1,7 миллионов домохозяйств получили работу. Все они имели возможность получать заработную плату через eFMS, чьей целью является максимально сократить задержки по выплате заработной платы участникам NREGA, а также внести необходимую прозрачность. Некоторые другие штаты в Индии, такие как Одиша, Карнатака, Харьяна и Раджастан уже достигли значительных успехов в этом направлении; также ожидается дальнейшее распространение eFMS в других частях Индии.

С точки зрения спроса 4 миллиона получателей льгот NREGA предпочли электронные платежи физическим выплатам, что значительно сократило количество жалоб со стороны работников сельской местности на задержку выплат. Более того, электронные платежи приносят важную стратегическую (хотя и косвенную) пользу. Эффективные и надежные электронные платежи могут способствовать укреплению доверия пользователей к услугам электронного правительства, например, NREGS, увеличивая тем самым количество пользователей и расширяя область использования. В действительности, некоторые пилотные исследования в области электронных платежей в Индии показали, что применение электронных платежей увеличивает количество пользователей государственных услуг из числа граждан, живущих в условиях нищеты. В то время как в некоторых частях Индии сельские бенефициары не верят в полной мере в возможности властей выполнить обещание производить выплаты через программу NREGS, в других частях (например, в областях Андхра-Прадеш) использование NREGS увеличилось на 25% с тех пор, как надежность выплат возросла благодаря инициативам электронных платежей<sup>34</sup>.



## Электронное правительство и взаимосвязь бедности и экологии

Хотя уже затрагивался вопрос об экологической устойчивости в контексте искоренения нищеты в процессе развития, вопрос взаимосвязи окружающей среды с нищетой еще не до конца рассмотрен. Средства к существованию и стратегии продовольственной безопасности людей, живущих в условиях нищеты, часто напрямую зависят от доступных им природных ресурсов, таких как земли для фермерства и водоемы для рыбалки. Из-за возрастающей конкуренции за обладание ресурсами существует опасение возникновения «ресурсного дефицита», от которого больше всего страдают люди, живущие в условиях нищеты. В этой связи электронное правительство может оказать серьезную поддержку, например, предоставляя информацию об окружающей среде, которая необходима для «выживания» бедных, оказывая поддержку в мониторинге последствий изменения климата или надвигающихся природных катастроф, например, засуха или наводнение, через системы раннего оповещения и наблюдения за состоянием окружающей среды. Примером такого содействия может служить Уганда, где современные методики картирования, использующие данные из различных источников, помогают чиновникам лучше управлять заболоченными территориями.

С точки зрения экологического мониторинга индийский бенчмаркинг-проект Service Level Benchmarking Connect является хорошим примером использования мобильных технологий для отслеживания получения гражданами услуг водоснабжения. С помощью инновационных мобильных приложений он собирает и анализирует отзывы граждан, осуществляя тем самым «проверку в реальных условиях» уровня обслуживания с точки зрения граждан. Городские менеджеры получают более «зернистые» данные на суб-городском уровне (административный район/зона), которые облегчают проведение более качественного мониторинга и решение проблем, а также вносят вклад в процесс разработки программ для провайдеров услуг. Самое главное, проект предоставляет подходящую платформу, которую можно использовать, чтобы вовлечь граждан в процессы мониторинга предоставления услуг, а также поддержать их в требовании лучшего обслуживания. Зная, что большая часть городского населения проживает в неофициальных поселениях в городах Индии, а также то, что при оказании услуг повсеместно преобладает несправедливость, проект позволяет открыто отслеживать предоставление услуг в трущобах, включая общественные здания и сооружения, такие как общественные палатки и туалеты. За последний год проект был реализован в двух городах Индии; в настоящее время работа ведется еще в 20 городах<sup>35</sup>.

### 7.5 Заключение

В данном разделе представлены выводы, а также некоторые стратегические предложения по эффективному использованию электронного правительства для продвижения устойчивого развития путем полного охвата преимуществ электронного правительства.

- На самом базовом уровне стратегии по развитию электронного правительства должны быть направлены на удовлетворение спроса, а не на поддержку предложения услуг электронного правительства; политики должны ориентироваться на те услуги и такое их применение, которое, вероятнее всего, обернется высокой отдачей для устойчивого развития и принесет пользу большинству граждан (например, образование), а не на те, чье применение продиктовано соображениями результативности (например, электронные водительские права). Инициативы в области электронного правительства, направленные на привлечение пользователей, должны руководствоваться простым вопросом: «как убедить людей пользоваться услугами электронного правительства?» Это приводит к следующим вопросам соответствия содержания электронного правительства нуждам пользователей, мотивационных факторов (особенно удобства), а также простоты и других факторов, влияющих на использование.

В то же время, нужно обратить внимание на ключевые аспекты и барьеры в отношении использования электронного правительства (в частности, такие, как вопросы неприкосновенности частной жизни и безопасности в сфере здравоохранения и других областях). Усилия, направленные на максимальное увеличение использования, могут, однако, не просто привести к увеличению использования; усилия могут быть направлены на получение реальной выгоды от использования для всех заинтересованных сторон.

- Такие основополагающие аспекты, как образование, навыки и цифровая инфраструктура, служат связующим звеном и оказывают влияние на предоставление электронных услуг, их использование и устойчивое развитие. В интересах властей, которые хотят преуспеть в электронном управлении, инвестировать в укрепление вышеупомянутых основ, включая широкополосную связь.
- Власти должны расширять свои возможности, чтобы эффективно добиваться обратной связи с гражданами с целью осуществлять мониторинг, отслеживать и анализировать тенденции использования тех или иных услуг с тем, чтобы уделить первостепенное внимание переходу услуг в цифровой формат и интегрировать соответствующие данные в политику. Отзывы пользователей могут предоставить важную информацию властям, которую они смогут использовать для увеличения потребления услуг<sup>36</sup>. Помимо кампаний по продвижению электронного правительства и повышению информированности, неотъемлемой частью инициативы, направленной на увеличение использования электронного правительства, должна стать оценка, что также является важной частью процесса просвещения общественности о преимуществах электронного правительства и помогает увеличить потребление услуг пользователями.
- И, наконец, правительство – это «платформа», а не «торговый автомат»<sup>37</sup>. Как было справедливо отмечено, граждане имеют тенденцию считать правительство своего рода торговым автоматом. Они кидают туда налоги и извлекают услуги, которые предоставляют власти. Однако это отношение как к торговому автомату уступает место отношению к «правительству как к платформе». Эта метафора означает, что власти предоставляют готовую к использованию систему по оказанию услуг, в которой участвуют не только власти, но также и граждане и другие стороны (что также позволяет людям, находящимся как внутри, так и снаружи, применять инновации). Действуя таким образом, власти сотрудничают с такими партнерами, как НПО, чтобы повысить ценность для граждан и увеличить потребление, руководя этими партнерствами и действуя в качестве катализатора и помощника.

Власти должны эффективно управлять такой совместной работой, определив четкие «правила игры», распределив роли и ответственность партнеров, в то же время позволяя находящимся в кругу властей и за его пределами разрабатывать инновационные мероприятия для более эффективного оказания услуг более широкому кругу граждан.

По сути, проблема увеличения использования электронного правительства является проблемой управления.





# Открытые правительственные данные

## 8.1. Введение

Одним из инструментов увеличения прозрачности и участия являются открытые правительственные данные (ОПД), под ними подразумеваются правительственные данные, которые раскрывают на упреждающей основе и к которым открыт публичный онлайн-доступ для повторного использования и распространения без ограничений. Термин ОПД появился совсем недавно, после публикации ряда принципов группой экспертов и правозащитников в городе Себастиопол штата Калифорния в Соединенных Штатах Америки. Данные принципы также часто называют «Восьмью принципами открытых правительственных данных» или «Себастиопольскими принципами» и представляют собой рекомендации на основе передового опыта в отношении методов публикации данных в сети Интернет.

ОПД представляют новый подход в публикации правительственные данные и помогают заполнить брешь между государством и гражданами. Они обеспечивают полный и свободный доступ к публичной информации для всех заинтересованных сторон и позволяют людям оценивать работу различных административных учреждений. Применяя современные ИКТ, эта открытая платформа обеспечивает больший доступ к ключевым документам для более широкой аудитории. Обеспечение легкого доступа к данным позволит гражданам делать обоснованные решения о государственной политике и определять возможности развития. Соответственно, открытые правительственные данные могут привести к более эффективному использованию ресурсов и улучшению предоставления услуг гражданам.



В этой главе:

8.1.	Введение	163
8.2.	Мировые и региональные тенденции	164
8.2.1.	Результаты исследований в области открытых правительственных данных	164
8.2.2.	Политика, юридические и институциональные основы для открытых правительственных данных	169
8.3.	Возможности и трудности	171
8.3.1.	Данные, используемые для развития	171
8.3.2.	Готовность к открытым правительственным данным	172
8.3.3.	Устойчивая экосистема открытых правительственных данных	173
8.3.4.	Инвестиционный доход	175
8.4.	Заключение	176

## 8.2. Мировые и региональные тенденции

### 8.2.1. Результаты исследований в области открытых правительственных данных

В Обзоре 2014 года был поднят ряд вопросов по оценке уровня публикации данных на государственных порталах. В Обзоре оценка началась с основных предпосылок к тому, что можно обеспечить общественный доступ ко всем правительственным данным, которые не являются конфиденциальными и не затрагивают вопросы национальной безопасности. В процессе предварительных оценок исследователи проверяли, присутствуют ли базы данных на государственных порталах. Последующие оценки осуществлялись для определения категории типа данных по секторальным направлениям, например, по образованию, здравоохранению, финансам, социальной безопасности, охране труда и окружающей среде. Таблица 8.1 обобщает основные характеристики открытых правительственных данных, которые анализировались на данных государственных порталах.

Таблица 8.1. Сводка проанализированных характеристик по публикации данных

Наличие баз данных на государственных порталах, включая секторальные базы данных по образованию, здравоохранению, финансам, социальной безопасности, охране труда и окружающей среде

Наличие специальных порталов для публикации данных, таких как каталоги открытых правительственных данных

Наличие баз данных в разных технических форматах, в частности в таких форматах, которые обеспечивают доступность ряд различных государственных органов, предоставляющих базы данных

Руководящие положения государственных органов по вопросам использования таких данных

Наличие баз данных, включающих сведения о местонахождении, например, карты

Наличие общественно доступных каналов для предоставления новых баз данных

Анкета Обзора 2014 года, включает ряд вопросов по развитию публикации информации (см. раздел «Методология исследования»). Все источники данных, использованных в настоящей главе, взяты из этой анкеты, если не указано иное. В таблице 8.2 приводятся страны с рейтингом по публикации данных выше 66,6 %. На рисунке 8.1a отображены регионы стран с рейтингом по публикации данных выше 66,6 %. В список вошли 21 европейская страна, 15 азиатских и 9 американских стран, а так же 3 африканские страны и две страны из Океании. Рисунок 8.1b отображает страны с рейтингом выше 66,6 % по уровню доходов; 86 % из них являются странами с высоким уровнем доходов или с уровнем доходов выше среднего. Индия, Сальвадор, Грузия, Марокко, Республика Молдова и Шри-Ланка являются странами с уровнем доходов ниже среднего. Кения является единственной страной с низким уровнем доходов в списке.

На следующем этапе исследователи пытались определить размещение отраслевых баз данных, относящихся к таким секторам, как образование, здравоохранение, финансы, социальная безопасность, охрана труда и окружающая среда, а также проверили наличие данных по группам населения, находящимся в неблагоприятном и уязвимом положении, в том числе иммигранты, женщины, молодежь, люди, проживающие в условиях нищеты, неграмотные, лица с ограниченными возможностями и пожилые люди. Согласно рисунку 8.2, 130 государств-участников Организации Объединенных Наций публикуют данные о правительственных затратах, 115 об образовании.

Таблица 8.2. Страны с рейтингом по публикации данных выше 66,6 %

Албания	Дания	Италия	Нидерланды	Сингапур
Австралия	Сальвадор	Япония	Нов. Зеландия	Испания
Австрия	Эстония	Казахстан	Норвегия	Шри Ланка
Бахрейн	Финляндия	Кения	Оман	Швеция
Бельгия	Франция	Латвия	Перу	Тайланд
Бразилия	Грузия	Литва	Португалия	Тунис
Канада	Германия	Люксембург	Катар	Объединенные Арабские Эмираты
Чили	Индия	Мальта	Республика Корея	Великобритания
Китай	Ирландия	Мексика	Республика Молдова	Соединенные Штаты Америки
Коста-Рика	Израиль	Марокко	Саудовская Аравия	Уругвай

Рисунок 8.1а. Регионы стран с рейтингом по публикации данных выше 66,6 %

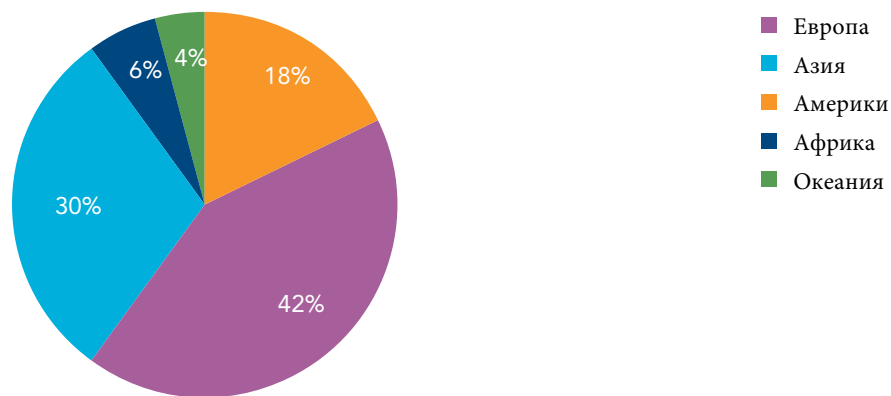
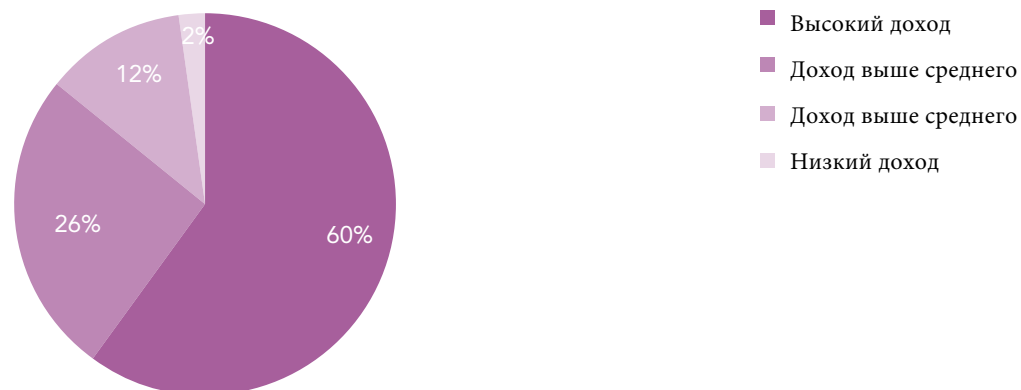
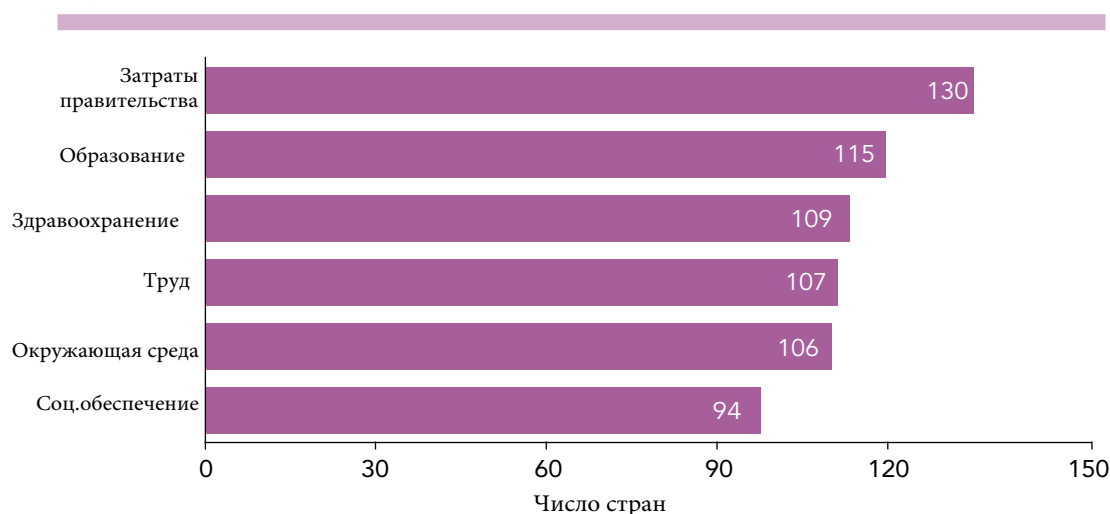


Рисунок 8.1b. Страны с рейтингом выше 66,6 %, по уровню доходов



109 стран публикуют данные о здравоохранении, 107 - об охране труда, 106 - об окружающей среде, 94 - о социальном обеспечении. Более того, Обзор показал, что 97 из 193 государств-участников Организации Объединенных Наций публикуют специальные данные по группам населения, проживающим в неблагоприятном и уязвимом положении. Обмен данными о государственных расходах является наиболее распространенным среди государств-участников Организации Объединенных Наций. Представляется, что правозащитная деятельность различных общественных организаций в данной сфере вносит свой вклад в данную тенденцию, например, организация OpenSpending,<sup>3</sup> которая преследует цель отследить каждую финансовую сделку государства по всему миру, или Open Budget Surveys,<sup>4</sup> международная аналитическая и правозащитная программа, которая способствует общественному доступу к бюджетной информации и внедрению подотчетных бюджетных систем.

Рисунок 8.2. Количество стран, предлагающих данные, по секторам



В рамках Обзора проведен анализ простоты использования и многократного использования формата публикуемой государственной информации. Показатели доступности включали в себя наличие специального информационного портала, наличие руководств по использованию баз данных, наличие механизма обратной связи для предложения новых баз данных, а также техническая открытость данных (т.е. наличие баз данных в разных форматах, включая структурированные машиночитаемые форматы, или в типовых форматах, например, CSV вместо excel), открытые стандарты и наличие интерфейса программирования приложений (ИПП) для обеспечения доступа к опубликованным данным.

Хотя большое количество государств-участников Организации Объединенных Наций предоставляют информацию по секторам, только 46 из них пошли дальше и создали специальные порталы для обмена информацией, как это видно на рисунке 8.3. В Европе 44% стран (или 19 стран) имеют специальные порталы открытых данных, в Африке этот показатель составляет 7,4%. Кения, Тунис, Марокко и Гана - единственные африканские страны с порталами открытых правительственных данных. Большинство стран с каталогами открытых правительственных данных являются государствами с высоким уровнем доходов и с уровнем доходов выше среднего (почти 85%). Кения является единственной страной с низким уровнем доходов, которая имеет портал ОПД; к странам с такими порталами с уровнем доходов ниже среднего относятся Индия, Шри-Ланка, Марокко, Республика Молдова, Гана и Индонезия.

Функциональность, качество и доступность информации зависят от формата, используемого для публикации данных.

Обработка и анализ данных посредством компьютерных программ (техническая открытость) требуют открытых стандартов и открытых файловых форматов, которые производят обзор, сортировку, фильтрацию и перекомпоновку данных. Технические стандарты данных позволяют лицам, ответственным за разработку политики, сравнить базы данных и инициировать создание соответствующих данных. Когда информация становится более доступной, большее количество людей может быть вовлечено в анализ данных и получать от него выгоду, что, в свою очередь, может внести вклад в более эффективную разработку политики. В рамках Обзора 2014 года было проверено наличие разных типов данных в различных форматах и обнаружено, что 86 стран предоставляют информацию в структурированных машиночитаемых форматах (например, Excel), 56 - в типовых форматах (например, CSV), 24 страны предоставляют интерфейсы программирования приложений (ИПП) и только 11 стран - открытые стандарты предоставления информации из W3C с использованием RDF и SPARQL (см. рисунок 8.4).

Рисунок 8.3. Страны с порталами ОПД, по регионам

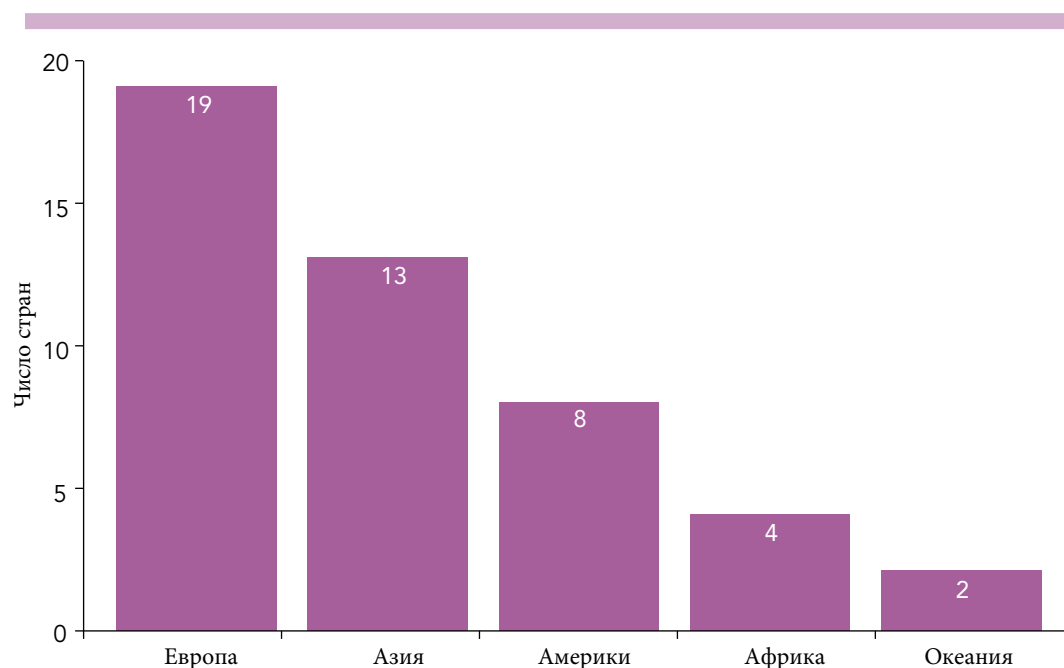
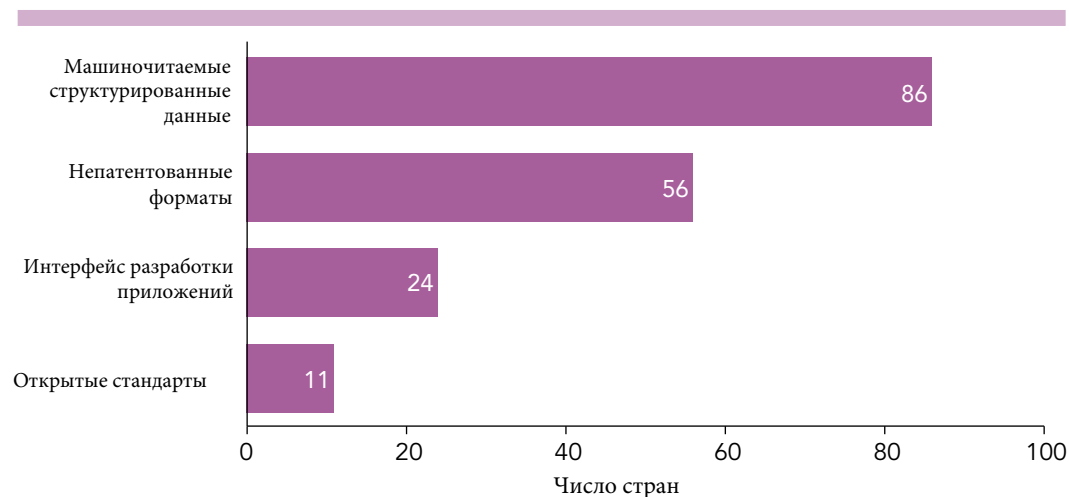


Рисунок 8.4. Наличие видов данных в различных форматах



Государственные органы могут увеличить пользу инициатив ОПД посредством предоставления подробного описания информационного поля, а также инструментов и руководств по анализу и использованию баз данных. В 2014 году 34 страны предложили такие инструкции. Например, портал открытых данных Кении имеет специальный раздел для разработчиков с перечнем инструментов, предназначенных для доступа к данным и их интегрирования. В том же разделе разработчики могут узнать больше о предстоящих мероприятиях, таких как семинары по использованию правительственных данных, и получить информацию по ИПД, который применяется для доступа к данным.

Обусловленный спросом подход публикации баз данных может помочь убедиться, что правительства удовлетворяют потребности своих граждан. Правительства могут получить отзывы относительно того, какую информацию публиковать, посредством опроса граждан и других потенциальных пользователей, таких как гражданские общественные организации, академические учреждения или коммерческие организации. Отдельные граждане, возможно, хотят получить информацию, полезную для их повседневной жизни, тогда как гражданские общественные организации более заинтересованы в информации, которая поможет им следить за отчетностью правительства или может быть использована для защиты общественных интересов. Коммерческие же организации, напротив, требуют исходные данные высокого качества, чтобы создавать продукты и услуги с добавленной стоимостью. Согласно Обзору 2014 года, 31 страна со специальными информационными порталами имеют в них разделы для запросов по типам информации для публикации.



#### Вставка 8.1. Портал открытых правительственных данных Бахрейна

Платформа открытых данных Бахрейна является важной инициативой для данной страны, так как она преследует цель создать хаб общедоступной информации и стратегию для открытых данных, чтобы содействовать прозрачности, продвигать электронное участие и способствовать инновациям. Основной ролью данной платформы является публикация баз данных министерствами и государственными органами в открытом формате, обеспечивая доступ общественности к этой информации. Платформа обеспечивает общий доступ для общественности, чтобы искать, скачивать и использовать базы данных, созданные министерствами и государственными органами страны. Общественности выгодно предоставлять информацию разными путями, так как доступ к правительственным данным позволяет лучше понять механизмы работы правительства. Портал также позволяет широкой общественности и коммерческим организациям использовать данные для исследований, составления докладов, предоставлять обратную связь, разрабатывать веб-приложения и приложения для смартфонов и решения на основе общедоступной информации. Посредством данной платформы правительство преследует цель расширить объем услуг электронного правительства, расширяя объем работ в частном секторе, увеличивая прозрачность и способствуя креативности людей.

Источник: <http://www.data.gov.bh/>

Обеспечение баз данных в большом объеме с открытыми стандартами и открытой лицензией облегчает работу по анализу данных и увеличивает участие в процессе разработки политики. Однако обеспечение действительных данных уже является выгодным для прозрачности, участия и эффективности. В Обзоре 2014 года рейтинг выше 66,6 % в области публикации информации был присвоен Ирландии, Сальвадору, Люксембургу, Перу, Катару, Грузии, Латвии, Литве, Таиланду и Аргентине, хотя эти страны не имеют специальных порталов открытых правительственных данных. Исследователи, тем не менее, смогли проанализировать множество соответствующих баз данных на порталах. Это предполагает, что эти страны уже имеют соответствующие политики для централизации данных и их перехода в цифровую форму и что они готовы к следующему этапу, т.е. публикации большого объема информации в открытых форматах посредством специальных порталов.

Греция, Мальта, Гана, Словакия и Индонезия, напротив, имеют каталоги открытых правительственных данных, но их рейтинг в публикации информации составляет менее 66,6 %, так как предполагается, что данные порталы должны включать более широкий спектр государственных органов и более разнообразные базы данных в машиночитаемых форматах.

## 8.2.2. Политика, юридические и институциональные основы для открытых правительственных данных

Законодательство о свободе информации крайне необходимо для развития системы открытых правительственных данных. В основе ОПД лежит право людей на информацию, заложенное в статье 19 Всеобщей декларации прав человека и признанное мировым сообществом. Многосторонняя система, включающая Организацию Объединенных Наций и другие региональные организации, работала с вопросами права на информацию, широко известного как свобода информации, посредством международных договоров, конвенций и других источников международного права. Внутренние законы около 93 государств-участников решили данный вопрос посредством специального законодательства (например, законодательные акты о свободе информации, законы о доступе к информации и т.д.). В 35 странах имеется только статья о свободе информации в их конституции, а в 24 странах существуют соответствующие проекты законов. Между тем, 41 страна вообще не имеет никаких законодательных актов о свободе информации.

Конфиденциальность персональных данных и вопросов национальной безопасности должны быть защищены при публикации государственной информации для общего доступа и применения. Предварительные исследования ДЭСВ ООН5 показали, что 79 стран решают вопросы конфиденциальности и защиты информации посредством специального законодательства, обычно называемого «Законом о защите данных» (ЗЗД). 15 стран имеют только положения о конфиденциальности и защите данных в своей конституции, шесть имеют соответствующие проекты законов, а три страны включили вопросы конфиденциальности данных в свои законы о доступе к информации. В 90 странах не существует никакого законодательства по этому вопросу.

Очень мало стран приняли закон или разработали проект закона, обязывающие производить публикацию правительственных данных в машиночитаемых форматах с открытыми лицензиями. Среди недавних инициатив, принятых разными правительствами, в августе 2011 года правительство Новой Зеландии утвердило всеобъемлющие общие принципы по управлению данными<sup>6</sup>, с учетом некоторых аспектов «Восьми принципов открытых правительственных данных»<sup>7</sup>. Согласно этим принципам, правительственные данные и информация должны быть открытыми, доступными, хорошо организованными, по разумной цене и для многократного использования, если нет обоснованных причин для защиты такой информации. Поправка, внесенная в Директиву 2003/98/ЕС Европейского Союза (ЕС) в июне 2013 года, дает подлинное право на многократное использование всего содержания, к которому есть доступ согласно национальным законам, и призывает государства-участники составлять больше документов в машиночитаемом и в открытом формате. В июне 2013 года Республика Корея приняла закон, обязывающий государственные органы публиковать информацию в машиночитаемых форматах<sup>8</sup>. Согласно исполнительному приказу Соединенных Штатов Америки от мая 2013 года, по которому вся правительственная информация должна быть в открытых и машиночитаемых форматах по умолчанию, информация является национальным активом, ценность которого умножается, когда она свободно доступна общественности. Постановление Правительства Российской Федерации № 583 от 10 июля 2013 года излагает правила классификации государственной информации в качестве открытых данных, сроки обновления такой информации, а так же другие требования по публикации информации в качестве открытых данных<sup>10</sup>.



Данные считаются открытыми, когда их обмен осуществляется на основе открытой лицензии, позволяя осуществлять коммерческое и некоммерческое однократное и многократное использование без ограничений. Несмотря на то, что в Обзоре 2014 года не была проведена подробная оценка лицензии, краткий обзор каталогов данных показал, что лицензии варьируются от жестких, с четким определением авторских прав, до менее жестких. Лицензия Creative Commons Attribution 3.0 - одна из самых распространенных видов лицензии, используемая, в частности в Австралии, Австрии, Германии, Италии, Новой Зеландии, Уругвае и Чили. Такие страны, как Албания, Бахрейн, Марокко, Нидерланды и Тунис, используют обычную адаптацию лицензионного соглашения Open Database License фонда «Открытое знание» (Open Knowledge Foundation). В Австралии, в частности, взаимодействие федерального и местного правительства привело к одобрению лицензии Creative Commons Attribution для правительственных данных. Такие альянсы создаются также с участием федерального правительства, правительства штатов и городов, а также местных сообществ для разработки общих стандартов и условий, чтобы ОПД могли принести пользу всем заинтересованным сторонам.

Обзор каталогов данных показал, что множество органов и министерств несут ответственность за инициативы в отношении открытых правительственных данных по всей стране: в числе прочих Департамент финансов и государственного регулирования Австралии<sup>12</sup>, Федеральное министерство финансов Австрии<sup>13</sup>, Министерство финансов и финансового регулирования Израиля<sup>14</sup>. В некоторых странах, например, в Колумбии<sup>15</sup> и Гане<sup>16</sup>, инициатива исходит от Министерства Информационно-информационных технологий. В других странах объединяются различные органы, например Министерство финансов и Управление по вопросам развития "Инфокомм" в Сингапуре<sup>17</sup>. Министерство финансов и государственного управления и Министерство промышленности, энергии и туризма в Испании<sup>18</sup>. Наконец, в редких странах, например во Франции, Соединенном Королевстве и Соединенных Штатах Америки, созданы специальные отделения при исполнительных органах, например французский "Etalab"<sup>19</sup>.

Хотя различные органы несут ответственность за инициативы по открытым правительственным данным в разных странах, но общая необходимость для всех государственных органов – иметь лицо ответственное за институциональный контроль, управление и использование информации. Такое лицо, обычно называемое главным сотрудником по вопросам данных (ГСД), также может нести ответственность за формирование новых стратегий для государственной информации. Уже было отмечено, что некоторые правительства, в частности на местном уровне, делают шаги к тому, чтобы иметь ГСД. Например, В Соединенных Штатах Америки Федеральная комиссия по связи (ФКС) назначило ГСД в каждом из своих основных бюро, включая Бюро по вопросам потребителей и правительственным делам, Бюро по вопросам правоприменения, Бюро по общественной и внутренней безопасности, с тем чтобы подчеркнуть значимость этой роли.<sup>20</sup> Аналогичным образом, в городе Сан-Франциско недавно принятый закон об открытых данных предусматривает создание должности ГСД для осуществления политики открытых данных в сотрудничестве с координаторами данных департамента<sup>21</sup>. Роль ГСД сравнительно новая для государственных органов, хотя в частном секторе она была обычным явлением с начала XXI века. Частые изменения технологий и совершенствование типов и форматов доступных данных, а также формирующаяся концепция прозрачности ведут к назначению главных сотрудников по вопросам данных на разных уровнях внутри административных учреждений по всему миру.

Так как инициатива открытых правительственных данных требует взаимодействия многих государственных органов, необходима сильная политическая поддержка и поддержка руководства высшего звена. Видение должно быть подкреплено хорошо проработанной политикой и стратегией. Страны, которые достигли прогресса в области открытых правительственных данных, уже имеют сильную политическую основу.

Например, политика ОПД Бахрейна нацелена на увеличение участия общества и вовлечения частного сектора в процесс публикации наборов данных посредством их портала открытых правительственных данных, позволяя тем самым всем разрабатывать веб-приложения и/или мобильные приложения для улучшения прозрачности правительства и вовлеченности общества. Национальная политика в области обмена и доступности данных (NPDSA)<sup>22</sup> Индии нацелена на увеличение доступа и обмена данными, данных, не имеющих конфиденциального характера, среди зарегистрированных пользователей, а также доступность этих данных для целей научного, экономического и социального развития. Политика открытых данных Администрации Обамы Соединенных Штатов Америки рассматривает информацию как ценный национальный ресурс и стратегический актив для федерального правительства, его партнеров, общественности и далее предусматривает, что исполнительные органы и департаменты должны осуществлять управление информацией в качестве актива в течение всего периода существования такой информации, с тем чтобы способствовать открытости и совместимости, а также соответствующим образом защищать системы и информацию<sup>23</sup>.

### 8.3. Возможности и трудности

Открытые правительственные данные обладают потенциалом для улучшения процесса принятия решений в правительстве в отношении сложных проблем и повышения уровня прозрачности для ряда представителей гражданского общества, а также государственных органов. Кроме того, они могут помочь правительствам улучшить продуктивность и эффективность, оказываемых ими услуг, позволяя общественности повторно использовать и сочетать свободно доступные данные в любых целях, что потенциально ведет к инновациям, новым услугам и соответственно экономическому росту. Однако эти данные могут быть сопряжены с потенциальными трудностями и рисками, о которых директивным органам необходимо знать.

#### 8.3.1. Данные, используемые для развития

Легкодоступные данные об усилиях правительства по борьбе с нищетой, обеспечению всеобщего начального образования, борьбы с вич и уходу за здоровьем матери повышают осведомленность граждан и помогают им участвовать деятельности правительства и наблюдать за ней. Такие данные, предоставляемые на порталах открытых данных, дают возможность частному сектору продуктивно содействовать процессу развития. Например, данные, предоставляемые правительством Либерии, оказывают поддержку миротворческим мероприятиям, финансируемым донорами, в стране и предоставляют правительству информацию о местах, регионах, проектах и типах мероприятий, которые необходимы для принятия будущих решений<sup>24</sup>. Если бы такого рода информация на уровне проекта была доступной во всех областях, в которых цели развития сталкиваются с трудностями, то донорам, правительствам принимающих стран и гражданскому обществу было бы легче ставить цели, координировать и давать оценку помощи развитию.

Повышение уровня доступа к географической информации и геопространственным данным, а также наращивание потенциала в целях использования научной информации в таких областях, как мониторинг климата, планирование землепользования, управления водными ресурсами, снижение риска бедствий, безопасность в области здравоохранения и продовольственная безопасность, позволит более точно оценивать экологическое и социальное воздействие, а также обоснованно принимать решения на всех уровнях. Например, в Камбодже большая часть данных, имеющих важное значение для мелких фермеров и сельского населения – например, данные, относящиеся к аграрной структуре, иностранным инвестициям, планам развития инфраструктуры и их экологическим последствиям, собирается и контролируется правительством, донорскими организациями, а также частными компаниями.

Только ограниченная часть доступной информации доходит до общественного внимания и часто является труднодоступной и систематически тяжело отслеживаемой. Портал открытых данных Open Development Cambodia<sup>25</sup> объединяет попытки сбора разрозненных данных отдельными группами лиц, выступающих за социальную и экологическую справедливость в безопасной, координируемой сети, созданной для усиления их эффективности и обнародования ранее недоступных данных политически нейтральным способом. В другом примере открытие доступа к данным на национальном уровне раскрыло тот факт, что некоторым странам предлагались такие же фармацевтические препараты, как и их соседям, по цене до 25 раз выше. Выявленные результаты дали возможность правительству оказывать давление на фармацевтические компании с целью снизить цены<sup>26</sup>.

Для правительств и гуманитарных организаций также важно выполнить стандартизацию баз данных до наступления кризиса, как указано в одном из докладов Генерального Секретаря Организации Объединенных Наций. Тогда будет возможно быстро определить, например, местоположение ключевых услуг, таких как центры здоровья или водные источники. Национальные и субнациональные органы власти имеют множество ценных данных о ресурсах, инфраструктуре и потенциале своих сообществ, но не всегда имеют механизмы, позволяющие предоставлять эту информацию. Предоставление доступа к таким данным для партнеров и общественности может способствовать улучшению процесса принятия решений. Например, Кенийская инициатива в области открытых данных<sup>27</sup> позволяет любому найти медицинское учреждение, предоставляя более обширные данные о развитии, а также демографические и статистические данные, которые могут быть неоценимы в кризисной ситуации. Принятие мер по улучшению качества данных, содействие открытому обмену информацией и внедрение лучших мировых практик по обмену данными будет способствовать дальнейшему укреплению координации в области экстренной гуманитарной помощи.

### 8.3.2. Готовность к открытым правительственным данным

Один из важных факторов успеха правительства в области открытых правительственных данных – это оценка готовности страны к принятию подобной инициативы. Некоторые международные организации уже осуществляют проекты по оценке готовности стран к инициативам ОПД. Руководящие положения по открытым правительственным данным для участия граждан, разработанные ДЭСВООН, являются для директивных органов и технологов практичным и понятным способом разработки, внедрения и поддержания инициатив в области открытых правительственных данных. Директивные органы будут иметь списки контрольных показателей по политическому обязательству, наращиванию потенциала, законодательным, регулятивным и институциональным базам, культурным и человеческим ресурсам, финансовым условиям и технологической инфраструктуре. Всемирный банк также разработал «Оценку готовности к использованию открытых данных» – методический инструмент для проведения оценки, ориентированной на действие, в отношении готовности правительства или даже отдельных органов к анализу, разработке и внедрению инициативы в области открытых данных. Инструмент оценивает готовность правительства по таким параметрам, как лидерство, политические и правовые базы, институциональные структуры, ответственность и навыки в рамках правительства, данные в рамках правительства, спрос на открытые данные, особенно для участия граждан, экосистемы открытых данных, финансовые и национальные технологии и инфраструктура навыков. Фонд "Всемирная паутина", целью которого является повышение степени глобальной информированности о пользе и выгоде открытых данных в развивающихся странах, опубликовал оценку готовности по Гане, Чили и Индонезии. Фонд считает, что инициативы следует сфокусировать на публикации той информации, которая может быть использована для улучшения жизни людей, а также структурировать для достижения сдвига парадигмы открытых данных, что позволит гражданам быть более информированными и менее опосредованно участвовать в принятии политических решений.

Для получения наиболее точных данных в государственных структурах, необходимо принять системные меры или законы, касающиеся обращения с правительственной информацией, такие как стандарты обязательного ведения записей. Каждый орган должен полно и точно делать записи и вести учет о своей деятельности. Эти данные должны быть достоверными и целостными, а также необходимо, чтобы они были пригодными для использования и соответствовали стандартам и правилам передовой практики в стране. Также необходимо чтобы, каждый орган собирал, хранил информацию и распоряжался ей, желательно, в цифровой форме и с помощью стандартных процессов. В сущности, базы данных не должны содержать ошибок; данные должны быть непротиворечащими среди органов, полными, точными и часто обновляемыми. Ценность данных чаще зависит от их новизны, не только от базового сбора. Как только эти практики внедрены, публикацию данных в каталогах ОПД следует планировать при участии всех органов. Публикация данных не должна происходить случайным образом без общей согласованности по стандартам данных и метаданных и без общих идентификаторов, которые обеспечивают нахождение, повторное использование, интеграцию и рационализацию данных из различных источников. Интерес и желание предоставлять информацию может быть разной среди органов. Повышение осведомленности внутри правительства и информированности о пользе предоставления данных поможет преодолеть любое потенциальное нежелание. После составления каталога данных, процесс необходимо и в дальнейшем поддерживать, наблюдать за ним и оценивать. Обмен данными важен, но не менее важен процесс обмена новыми данными и обновления информации.

Несмотря на большое количество достоинств ОПД, существуют также потенциальные минусы и риски. В частности, некоторые из них связаны с вопросами личной жизни, а также данные могут быть персонализированы и использованы не по назначению против отдельных лиц или сообществ. Право на личную жизнь и информацию являются основополагающими правами человека в современном информационном обществе. В значительной мере они дополняют друг друга в обеспечении подотчетности правительства перед отдельными лицами. Тем не менее они могут противоречить друг другу, когда требуется доступ к личной информации, имеющейся у правительства. Правительствам необходимо развивать механизмы для определения ключевых аспектов, с тем чтобы балансировать эти два права. Исследования Всемирного банка<sup>28</sup> рассматривают законодательные и структурные способы, чтобы лучше определить и сбалансировать права на личную жизнь и на информацию. Другая проблема связана с национальной безопасностью. Правительства могут иметь описание секретных данных для исключения из своих каталогов данных. При разработки стратегий ОПД, директивные органы должны помнить о мерах безопасности вопросов, касающихся личной жизни и национальной безопасности, особенно потому, что озабоченность этими аспектами легко становятся причиной сокрытия информации. Наличие уполномоченного по вопросам (личной) информации, к которому граждане смогут обращаться со своими проблемами, такими как отсутствие доступа к определенной информации или обнаружение личных данных, также способствовало бы предотвращению конфликтов в области ОПД. Очень важно, чтобы эти организации были независимы от исполнительной власти.

### 8.3.3. Устойчивая экосистема открытых правительственных данных

Открытые правительственные данные не имеют ценности, если опубликованные данные не используются. Для того, чтобы инициативы ОПД имели успех и развивались, вовлеченным заинтересованным сторонам следует продвигать и поощрять процесс открытия большего количества данных, участие и разработку новых приложений.

Им также следует создавать атмосферу обмена и сотрудничества среди государственных органов, граждан, организаций гражданского общества и других заинтересованных сторон. Обучению и наращиванию потенциала заинтересованных сторон и пользователей, которые могут повторно обратиться к информации, следует придавать первостепенное значение в целях расширения инициативы. Директивные органы должны рассматривать открытые данные не как конечный результат, а как инструмент для достижения дальнейших целей. Вовлечение должно быть обусловлено спросом и должно учитывать мнения и запросы пользователей данных. Данные должны быть не только понятными, но и включать в себя информацию о метаданных, частоте обновлений и руководствах по работе с данными.

Стратегии по вовлечению также должны поощрять обсуждения данных, в частности позволяя пользователям оставлять комментарии по базам данных. Взаимодействие среди разных заинтересованных сторон, а также участие новых лиц может улучшено и упрощено с помощью стандартных инструментов, инструкций «вики», раздела «Часто задаваемые вопросы» и дискуссионных форумов, а также семинаров по наращиванию потенциала. Одним из распространенных способов налаживания контактов с сообществом, которое повторно использует информацию, и разработки новых приложений является проведение соревнований или хакатонов. В последнее время большое количество правительств и международных организаций, заинтересованных в продвижении открытых данных, используют данный подход. В таблице 8.3 перечисляются несколько крупных инициатив. Данные мероприятия позволяют не только извлечь пользу из местного таланта и участия сообщества, но также порождать идеи, которые меняют природу традиционных каналов предоставления государственных услуг.

Открытые правительственные данные также являются одним из главных движущих факторов журналистики данных. Базы данных, критическое мышление и тщательное исследование обеспечивают контекст и глубину историям о сложных вопросах. В частности, данные помогают журналистам передать их истории посредством привлекающих внимание и понятных графиков (обычно называемых инфографиками).

Правительственные данные уже часто используются в журналистике для историй по таким темам, как окружающая среда, уголовные преступления и образование. Некоторые страны интересно реагируют в случаях, если их правительственные данные не до конца используются. Проект Data Dredger<sup>29</sup> в Кении трансформирует правительственные данные в интерактивные базы и делает их более визуально привлекательными, что побуждает традиционные медиа охватить журналистику данных. Данная журналистская практика также может раскрыть больше данных: правительство Нидерландов, например, публикует каждый набор данных и документ, к которым обращаются с помощью запросов на доступ к информации, на определенном веб-сайте. Данный веб-сайт, соответственно, содержит много информации, доступной для каждого<sup>30</sup>.

Таблица 8.3. Примеры соревнований по открытым правительственным данным

Финляндия	Приложения для Финляндии	apps4finland.fi
Нидерланды	Приложения для Нидерланд	nationaleappprijs.nl
Австралия	GovHack	govhack.org
Германия	Open Data Challenge	opendatachallenge.org/
Сингапур	Ideas 4 Apps Challenge	ideas.data.gov.sg
Африка	Apps for Africa	apps4africa.org
Весь мир	Water Hackathon	water.worldbank.org
Международный	International Space Apps	spaceappschallenge.org
Международный	Apps for Climate	wbchallenge.imaginatik.com

### Вставка 8.2. Поощрение использования ОПД в Молдове

Одна из проблем запуска инициатив в области открытых правительственных данных может заключаться в слабом общественном интересе. В Молдове на данный момент имеется подобная проблема<sup>31</sup>. В отличие от других стран, где правительственные данные были опубликованы под сильным давлением общественности, граждане Молдовы не требуют раскрытия правительственных данных. Должностные лица Молдовы, поддерживающие инициативу открытых данных, помимо тренингов по журналистике данных и разработке приложений, использующих открытые данные, проводят мероприятия для стимулирования интереса и осведомленности в отношении данного. Согласно данным должностным лицам, одна из НПО, основанная в Молдове работает на проекте под названием «Бюджетные истории», который, в сущности, будет публиковать информацию по бюджету в форме инфографиков, создавая визуальные истории на фоне фактов. В рамках другой инициативы группа студентов из Молдовы соединяет различные картографические и географические данные в целях создания карт, которые будут помогать правительству визуализировать определенные национальные проблемы.



Источник: <http://www.date.gov.md/>

## 8.3.4. Инвестиционный доход

Открытые правительственные данные предоставляют новые экономические возможности как для государственного, так для частного сектора, однако пока еще рано оценивать весь масштаб эффекта. Компания «Делойт» показала в исследовании<sup>32</sup>, что открытые данные способствуют росту, изобретательности и инновациям в экономике Великобритании, поскольку организации используют данные с целью достичь устойчивого роста, большей эффективности и более внятного участия. В своем исследовании<sup>33</sup> консалтинговая фирма «Кэп Джемани» сделала вывод, что правительства не в полной мере используют открытые данные в интересах экономической выгоды, и рекомендовала им следовать примеру Испании, где более 150 компаний фокусируются на продаже услуг, полностью владея открытыми правительственными данными. В исследовании «Кэп Джемани» также обсуждается то, как правительства могут сберечь деньги при помощи пользы от прозрачности, извлекаемой из ОПД, а также создать рабочие места и развивать квалифицированный труд. Оно ссылается на отрасль пространственной информации Австралии, которая основана на открытых данных и обеспечивает работой 31 000 людей. Согласно исследованию<sup>34</sup>, проведенному Исследовательским институтом финской экономики, фирмы в странах, в которых государственные органы предоставляют базовую географическую информацию либо бесплатно, либо за небольшую цену, растут в среднем приблизительно на 15% в год больше в отличие от тех фирм, которые находятся в странах, где цена на географическую информацию государственного сектора устанавливается по принципу компенсации расходов. Другое исследование говорит о том, что при правильном использовании платформа открытых данных приносит почти десятикратные инвестиционные доходы. В начале самыми большими вкладами в этот доход являются уменьшение затрат и повышение внутренней эффективности.

Инициативы открытых правительственных данных являются предметом озабоченности, поскольку для таких инициатив необходимо больше времени, чтобы они рассматривались как основные государственные услуги. Во время прекращения работы правительства Соединенных Штатов Америки в октябре 2013 года их портал открытых данных был недоступен в течение нескольких дней. Уведомление гласило, что сайт закрыт по причине прекращения федерального финансирования, тем не менее другие онлайн-услуги, такие как паспортное приложение на [firstgov.gov](http://firstgov.gov), работали. Еще даже до этого закрытия, поступали сообщения о сокращении средств на платформы открытых правительственных данных по всей стране<sup>35</sup>. Это говорит о том, что эти порталы могут первыми пострадать от кризиса.



Также государственным органам очень легко забыть о том, что они могли бы действовать более эффективно и результативно, имея обзор с порталов, что приводило бы, в свою очередь, к сбережениям средств налогоплательщиков. ОПД, при правильном осуществлении, отслеживает деньги налогоплательщиков и предоставляет этим налогоплательщикам средства для обеспечения большей подотчетности государственных должностных лиц. Это увеличивает качество данных, в том числе на этапах сбора и сохранения данных. Это также облегчает обмен информацией между государственными органами и способствует увеличению внутренней результативности. Краткосрочные затраты на публикацию и сохранение каталогов данных будут, скорее всего, компенсированы долгосрочной пользой.

## 8.4. Заключение

Данные всегда были стратегическим активом, но их доступность для общественности заметно увеличилась в последние десять лет благодаря стремительному развитию технологий.

Предоставление доступа к правительственным данным в сущности заключается в более эффективном использовании ресурсов и улучшении оказания услуг гражданам. Результаты потенциально многообещающие для устойчивого развития: инновации, прозрачность, подотчетность, совместное управление и экономический рост. Доступность данных очень важна для определения возможностей развития и принятия политических решений. Более качественные данные могут многократно улучшить процесс принятия решений, но только если директивные органы предпочитают политику, основанную на фактах и специфичную для определенного контекста. Объем данных, собираемых государственными органами, увеличится в разы в ближайшие годы. Хотя открытые данные предоставляют этим органам огромное количество возможностей и большой потенциал, их настоящий эффект не будет реализован без тщательно спланированного управления данными. Таким образом, из вышесказанных заключений можно выделить ряд рекомендаций:

- для предотвращения еще одного неравенства в развитии, в этом случае неравенства в области данных, странам важно делать приоритетом инициативы в сфере открытых правительственных данных и инвестировать в них;
- в целях увеличения и сохранения инициатив в области открытых данных правительства могут пожелать рассмотреть обновление своих правовых и институциональных рамок, а также повышение уровня осведомленности на высших уровнях принятия решений. Государственным органам вместо того, чтобы быстро раскрывать информацию в ответ на запросы, необходимо публиковать информацию заблаговременно и быть «открытыми по умолчанию». Кроме того, существующие нормативные акты и законы могут быть пересмотрены в интересах поддержки инициатив по открытым данным и решения вопросов, связанных с личной жизнью и безопасностью. Законы об информации могут быть актуализированы с целью предусмотреть заблаговременную публикацию новых баз данных в открытом формате всеми государственными органами;
- государственные структуры должны иметь установленные процессы, четко определяющие какие данные публиковать в каком формате, с какими временными интервалами и по каким лицензиям, обеспечивая отсутствие ограничений на повторное использование правительственной информации. В таком контексте не только от политики, но и, что важнее, от людей будет зависеть то, как используются данные для обеспечения большей прозрачности, вовлеченности и эффективности правительств;

- странам, взявшимся за инициативы открытых данных, необходимо тщательно следить за ними не только для повышения уровня использования, но и для улучшения внутренних процессов. Директивные органы, заинтересованные в получении пользы от открытых данных, могут также создавать атмосферу обмена и сотрудничества между государственными органами, гражданами, организациями гражданского общества и другими заинтересованными сторонами;
- обучению и наращиванию потенциала заинтересованных сторон и пользователей, которые могут повторно обратиться к информации, следует придавать первостепенное значение в целях расширения влияния инициатив по открытым данным. Также важно обращать внимание на качество данных – насколько хорошо они были обработаны и проанализированы. Далее, решения относительно открытых правительственных данных могут предусматривать существующие возможности для развития соответствующих знаний, качеств и навыков, необходимых для сбора и анализа данных.





# ПРИЛОЖЕНИЯ





# Избранные цитаты об ИКТ и предоставлении государственных услуг

## Общие прения, 68 сессия Генеральной Ассамблеи ООН (сентябрь 2013 года)

Основным средством, способствующим росту, является интенсивное использование ИКТ решений.

*Г-н Тоомас Хендрик Ильвес, Президент Эстонии*

Используя новейшие цифровые технологии, люди сегодня получают более 200 услуг в 4582 цифровых сервисных и информационных центрах. Женщины, проживающие в сельской местности, также получают медицинские услуги в объединенных 15500 общественных клиниках и центрах здравоохранения, которые предоставляют медицинские услуги прямо к порогу домов. Продвинутое технологии сотовой связи обслуживают свыше 100 миллионов абонентов.

*Е.П. г-жа Шейх Хасина, Премьер-министр, Бангладеш*

Для реформирования и развития инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий, Фиджи принял комплексный подход, сочетая национальные рамки для развития ИКТ с эффективными и прагматичными стратегиями и инициативами, чтобы результаты напрямую достигали граждан Фиджи.

*Е.П. г-н Джосайя Вореке Баинимарама, Премьер-министр, Фиджи*

В Индии мы стимулируем инклюзивное развитие несколькими путями... Цифровые технологии используются для улучшения предоставления государственных услуг, а также других благ людям.

*Е.П. г-н Манмохан Сингх, Премьер-министр, Индия*

Мы с гордостью признаем, что правительство приняло новый курс технологической модернизации с целью обеспечить прямой доступ общественности к государственным услугам. Наша цель к 2020 году - сделать все государственные услуги доступными в электронном виде для всех граждан в любое время в любом месте с помощью современных коммуникационных технологий и устройств, таких как компьютеры, мобильные телефоны и интерактивные платежные офисы.



В этой главе:

Избранные цитаты об ИКТ и предоставлении государственных услуг	181
Классификация по регионам и субрегионам	183
Методология Обзора	185
A.1. Введение	185
A.2. Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ)	187
A.3. Индекс человеческого капитала (ИЧК)	189
A.4. Индекс онлайн-услуг (ИОУ)	191
A.5. Проблемы при определении онлайн-присутствия стран	193
A.6. Индекс электронного участия	196
A.7. Классификация и номенклатура стран в Обзоре	197
A.8. База знаний Организации Объединенных Наций в области электронного правительства	198
Таблицы данных	199
Сноски	249
Ссылки	257

Такого рода система обеспечит реальную прозрачность отношений граждан с государственными должностными лицами, победит коррупцию и сократит ненужную бюрократию.

*Е.П. г-н Юрие Лянкэ, Премьер-министр, Республика Молдова*

Мы осознаем движущую силу и влияние информационно-коммуникационных технологий как инструмента, который будет способствовать развитию экономики.

*Е.П. г-н Дензил Дуглас, Премьер-министр, Сент-Киттс и Невис*

На сегодняшний день в Афганистане более 20 миллионов абонентов мобильной связи, и все более возрастающее количество пользователей получают доступ к информации и используют различные платформы в Интернете.

*Е.П. г-н Залмай Расул, Министр иностранных дел, Афганистан*

Одним из ключевых вопросов повестки дня на период после 2015 года, по мнению Азербайджана, являются информационно-коммуникационные технологии, движущая сила развития и прогресса. Чтобы достичь цели – обеспечить улучшенный доступ к ИКТ – необходимо активизировать усилия, направленные на повышение эффективности совместных действий регионов по стимулированию инвестиций в повышение потенциала ИКТ, на перенастройку инструментов и содержания для удовлетворения конкретных потребностей населения, а, значит, на более эффективное использование ИКТ для устойчивого развития. В этой связи Азербайджан выдвинул предложение создать Евразийский альянс связи, региональную платформу для обеспечения лучшего соединения и более тесного сотрудничества в области ИКТ.

*Е.П. г-н Эльмар Мамедъяров, Министр иностранных дел, Азербайджан*

Наука и знания рассматриваются в качестве общих прав для всего человечества, и впечатляющие достижения и разработки, сделанные за последние годы с применением и использованием современных технологий, стали неотъемлемой частью повседневной жизни для людей с их научными и интеллектуальными творениями. С этой точки зрения моя страна планомерно трудилась, чтобы поддерживать разработку знаний в ответ на существующие нужды и в ожидании будущего.

*Е.П. г-н Юсуф бин Алави бин Абдулла, Министр иностранных дел, Оман*

Источник: <http://gadebate.un.org/>

## Региональные и субрегиональные классификации

АФРИКА	АМЕРИКА	АЗИЯ
<i>Восточная Африка</i>	<i>Карибский бассейн</i>	<i>Центральная Азия</i>
Бурунди	Антигуа и Барбуда	Казахстан
Джибути	Багамские Острова	Кыргызстан
Замбия	Барбадос	Таджикистан
Зимбабве	Гаити	Туркменистан
Кения	Гренада	Узбекистан
Коморские острова	Доминика	<i>Восточная Азия</i>
Маврикий	Доминиканская Республика	Китай
Мадагаскар	Куба	Корейская Народно-Демократическая Республика
Малави	Сент-Винсент и Гренадины	Монголия
Мозамбик	Сент-Китс и Невис	Республика Корея
Руанда	Сент-Люсия	Япония
Сейшельские острова	Тринидад и Тобаго	<i>Юго-Восточная Азия</i>
Сомали	Ямайка	Бруней-Даруссалам
Уганда	<i>Центральная Америка</i>	Вьетнам
Южный Судан	Белиз	Индонезия
Объединенная Республика Танзания	Гватемала	Камбоджа
Эритрея	Гондурас	Лаосская Народно-Демократическая Республика
Эфиопия	Коста-Рика	Малазия
<i>Средняя Африка</i>	Мексика	Мьянма
Ангола	Никарагуа	Сингапур
Габон	Панама	Таиланд
Демократическая Республика Конго	Сальвадор	Тимор-Лешти
Камерун	<i>Северная Америка</i>	Филиппины
Конго	Канада	<i>Южная Азия</i>
Сан-Томе и Принсипи	Соединенные Штаты Америки	Афганистан
Центральноафриканская Республика	<i>Южная Америка</i>	Бангладеш
Чад	Аргентина	Бутан
Экваториальная Гвинея	Бразилия	Индия
<i>Северная Африка</i>	Боливия (Многонациональное Государство)	Иран (Исламская Республика)
Алжир	Венесуэла (Боливарианская Республика)	Мальдивы
Египет	Гайана	Непал
Ливия	Колумбия	Пакистан
Марокко	Парагвай	Шри-Ланка
Судан	Перу	<i>Западная Азия</i>
Тунис	Суринам	Азербайджан
<i>Южная Африка</i>	Уругвай	Армения
Ботсвана	Чили	Бахрейн
Лесото	Эквадор	Грузия
Намибия		Израиль
Свазиленд		Иордания
Южная Африка		Ирак
<i>Западная Африка</i>		Йемен
Бенин		Катар
Буркина-Фасо		Кипр
Гамбия		Кувейт
Гана		Ливан
Гвинея		Объединенные Арабские Эмираты
Гвинея-Бисау		Оман
Кабо-Верде		Саудовская Аравия
Кот-д'Ивуар		Сирийская Арабская Республика
Либерия		Турция
Мавритания		
Мали		
Нигер		
Нигерия		
Сенегал		
Сьерра-Леоне		
Того		

## ЕВРОПА

<i>Восточная Европа</i>
Беларусь
Болгария
Венгрия
Польша
Республика Молдова
Российская Федерация
Румыния
Словакия
Украина
Чешская Республика
<i>Северная Европа</i>
Дания
Исландия
Ирландия
Латвия
Литва
Норвегия
Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии
Финляндия
Швеция
Эстония
<i>Южная Европа</i>
Албания
Андорра
Босния и Герцеговина
Бывшая югославская Республика Македония
Греция
Испания
Италия
Мальта
Португалия
Сан-Марино
Сербия
Словения
Хорватия
Черногория
<i>Западная Европа</i>
Австрия
Бельгия
Германия
Лихтенштейн
Люксембург
Монако
Нидерланды
Франция
Швейцария

## ОКЕАНИЯ

<i>Австралия и Новая Зеландия</i>
Австралия
Новая Зеландия
<i>Меланезия</i>
Вануату
Папуа-Новая Гвинея
Соломоновы Острова
Фиджи
<i>Микронезия</i>
Кирибати
Маршалловы Острова
Микронезия (Федеративные Штаты)
Науру
Палау
<i>Полинезия</i>
Самоа
Тонга
Тувалу

# Методология Обзора

## A.1 Введение

Каждые два года Отдел государственного управления и развития Департамента ООН по экономическим и социальным вопросам публикует Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства. В Обзоре представлена краткая характеристика, а также относительный рейтинг развития электронного правительства во всех государствах-членах Организации Объединенных Наций.

Используя относительную шкалу для оценки прогресса стран, Обзор предоставляет релевантную информацию, которая поможет политикам в формировании программы электронного правительства для дальнейшего развития. Индекс развития электронного правительства (ИРЭП), будучи составным индикатором, используется для измерения готовности и потенциала национальных правительств использовать информационно-коммуникационные технологии для предоставления государственных услуг. Значение индекса может помочь государственным должностным лицам, политикам, исследователям и представителям гражданского общества и частного сектора лучше понять сравнительную оценку относительной позиции страны в использовании электронного правительства для предоставления инклюзивных, подотчетных и созданных для гражданина услуг.

Обзор дает представление об общих чертах и различных стратегиях в рамках моделей развития в разных регионах и странах. Отслеживая успехи стран мира в течение времени, Обзор стремится лучше понять проблемы, с которыми сталкиваются государства-члены Организации Объединенных Наций при разработке программ развития электронного правительства. Эти проблемы включают следующие: а) как обеспечить более интенсивное использование электронного правительства и в то же время предоставить всем равный доступ к услугам; б) как использовать ресурсы для интеграции новых технологий в традиционные модели развития и в то же время гарантировать использование этих возможностей по максимуму; с) как разработать подходящие стратегии и курсы политики электронного правительства, которые помогут справиться с недостаточными возможностями человеческих ресурсов, инфраструктурой, а также языковыми и контентными проблемами. Обзор также освещает основные тенденции развития в странах и регионах. Обеспечивая лучшее понимание возникающих моделей деятельности стран во всем мире, Обзор вносит свою лепту в обсуждение ключевой роли ИКТ в развитии. Также Обзор выявляет страны и области, в которых не был полностью использован потенциал ИКТ и электронного правительства.

ИРЭП основан на профессиональной оценке онлайн-присутствия всех 193 государств-членов Организации Объединенных Наций, в рамках которого анализируются национальные веб-сайты, а также то, как программы и стратегии в области электронного правительства реализуются в общем и применительно к отдельным секторам для предоставления необходимых услуг. Деятельность электронного правительства в разных странах оценивается не в абсолютном отношении, а относительно друг друга. Результаты сводятся в таблицу и объединяются с набором показателей, измеряющих возможность страны участвовать в информационном обществе, без которой действия по развитию электронного правительства бесполезны в данный момент времени.



Хотя основная модель осталась прежней, точный смысл этих величин отличается от издания к изданию, так как осознание возможностей электронного правительства меняется, а также эволюционируют лежащие в основе технологии. Это важная особенность; она означает, что исследование имеет сравнительную структуру, которая стремится использовать различные, эволюционирующие с течением времени подходы, а не следовать линейному пути к абсолютной цели.

С математической точки зрения ИРЭП – это среднее взвешенное трех нормированных значений каждого из трех самых важных показателей электронного правительства, а именно: охвати качество онлайн-услуг (индекс онлайн-услуг, ИОУ), статус развития телекоммуникационной инфраструктуры (индекс телекоммуникационной инфраструктуры, ИТИ), а также присущий человеческий капитал (индекс человеческого капитала, ИЧК). Каждый из этих показателей сам по себе является комплексным; они вычисляются и анализируются отдельно.

$$\text{ИРЭП} = \frac{1}{3}(\text{ИОУ нормированный} + \text{ИТИ нормированный} + \text{ИЧК нормированный})$$

До нормирования этих трех компонентных показателей необходимо выполнить процедуру стандартизации значения  $Z$  для каждого компонента, чтобы гарантировать, что общий ИРЭП одинаково рассчитывается по трем компонентным показателям, т.е. каждый показатель имеет сравнимую дисперсию после стандартизации значения  $Z$ . Если не проводить стандартизацию значения  $Z$ , то ИРЭП будет в основном зависеть от компонентного показателя, имеющего наибольшую дисперсию. После стандартизации значения  $Z$  средняя арифметическая сумма становится хорошим статистическим показателем, когда «одинаковые веса» действительно означает «одинаковую важность».

Для вычисления стандартного значения  $Z$  для каждого показателя компонента используется формула:

$$x_{\text{new}} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

Где

$x$  – это исходное значения, подлежащее стандартизации

$\mu$  – это средняя численность населения

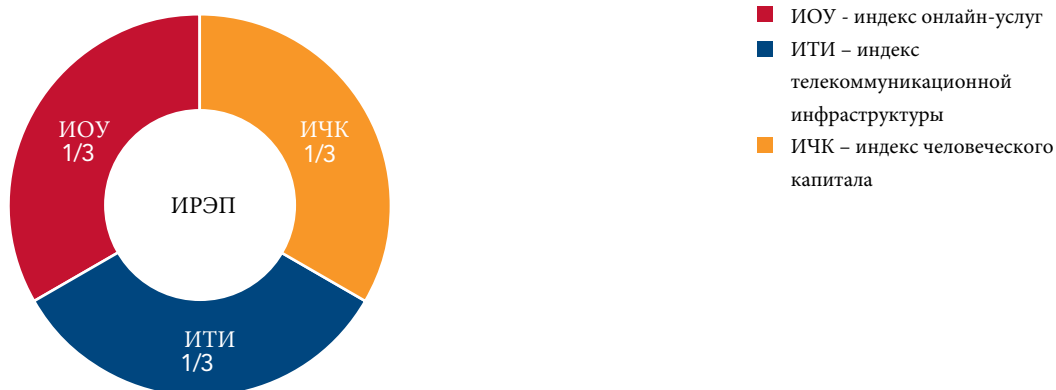
$\sigma$  – это стандартное отклонение численности населения

Совместное значение каждого из показателей затем нормируется так, чтобы уложиться в промежуток от 0 до 1, а общий ИРЭП вычисляется из среднего арифметического трех компонентных показателей.

Как показано, ИРЭП используется в качестве контрольной цифры для составления числового рейтинга государств-членов Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, но у этого подхода есть свои слабые стороны.

Методологические рамки для определения индекса развития электронного правительства Организации Объединенных Наций остались прежними для всех изданий Обзора. В то же время Обзор корректируется таким образом, чтобы отразить возникающие тенденции в стратегиях развития электронного правительства, распространяющиеся знания о передовой практике в области электронного правительства, изменения технологий и другие факторы; также через определенные промежутки времени улучшаются методы сбора данных.

Рисунок А.1 Три компонента индекса развития электронного правительства (ИРЭП)



## А.2 Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ)

Исследования показывают, что повышение уровня распространенности широкополосной связи на каждые 10 пунктов в странах с низким и средним доходом увеличивает уровень экономического роста в среднем на 1,38%<sup>1</sup>. 10 лет назад на каждые 100 жителей развивающихся стран приходилось 8 сотовых телефонов, тогда как сегодня почти 90<sup>2</sup>, открывая новые возможности для десятков миллионов людей, которые прежде чувствовали себя маргинализированными или изолированными и неспособными в полной мере участвовать в общественной жизни и взаимодействовать с другими. В этом контексте значение мобильной широкополосной связи в рамках общей телекоммуникационной инфраструктуры для каждой из наций существенно.

Учитывая доступность соответствующих данных<sup>3</sup>, для расчета индекса телекоммуникационной инфраструктуры (ИТИ) в Обзор 2014 года был включен новый индикатор, а именно количество абонентов беспроводной широкополосной связи. ИТИ – это среднее арифметическое пяти индикаторов: количество интернет-пользователей на 100 жителей, количество абонентов фиксированной телефонной связи на 100 жителей, количество абонентов мобильной связи на 100 жителей, количество абонентов беспроводной широкополосной связи на 100 жителей и количество абонентов стационарной широкополосной связи на 100 жителей. Основным источником этих данных является Международный союз электросвязи.

С 2002 года компоненты ИТИ остались почти неизменными, за некоторым исключением: в 2008 году индикатор «сетевая аудитория» был заменен на «количество абонентов стационарной широкополосной связи», а также был удален индикатор «количество телевизионных аппаратов»; в 2012 году показатель «количество пользователей ПК» был заменен на индикатор «количество абонентов, имеющих фиксированный доступ в интернет», который, в свою очередь, в 2014 году уступил место индикатору «количество пользователей беспроводной широкополосной связи».

Улучшение качества данных, а также охвата данными привели к сокращению количества информационных пробелов, которые можно было встретить в предыдущих Обзорах. Однако в случаях, где пробелы все-таки были, данные извлекались из баз данных Всемирного Банка, а если все вышеуказанные меры не срабатывали, использовались самые последние данные МСЭ.

Каждый из вышеуказанных индикаторов стандартизировался с помощью процедуры определения значения Z, т.е. для каждого индикатора было установлено Z-значение. Совокупный показатель телекоммуникационной инфраструктуры для страны «х» - это простое среднее арифметическое пяти стандартизированных индикаторов, полученное следующим образом:

Рисунок А.2 Индекс телекоммуникационной инфраструктуры и его компоненты



Таблица А.1 Индекс телекоммуникационной инфраструктуры и его компоненты (2003-2014 годы)

ИТИ (2002)	ИТИ (2003)	ИТИ (2004)	ИТИ (2005)	ИТИ (2008)	ИТИ (2010)	ИТИ (2012)	ИТИ (2014)
Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи	Интернет-пользователи
Онлайн-аудитория	Онлайн-аудитория	Онлайн-аудитория	Онлайн-аудитория	Абоненты стационарной широкополосной связи	Абоненты стационарной широкополосной связи	Абоненты стационарной широкополосной связи	Абоненты стационарной широкополосной связи
Пользователи персональных компьютеров	Пользователи персональных компьютеров	Пользователи персональных компьютеров	Пользователи персональных компьютеров	Пользователи персональных компьютеров	Пользователи персональных компьютеров	Абоненты, имеющие фиксированный доступ к Интернету	Абоненты беспроводной широкополосной связи
Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи
Абоненты мобильной сотовой телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи	Абоненты фиксированной телефонной связи
Телевизионные аппараты	Телевизионные аппараты	Телевизионные аппараты	Телевизионные аппараты	-	-	-	-

Совокупный показатель телекоммуникационной инфраструктуры =

Среднее арифметическое ( $Z$ -значение количества Интернет-пользователей  
 $+Z$ -значение количества абонентов телефонной связи  
 $+Z$ -значение количества абонентов мобильной связи  
 $+Z$ -значение количества абонентов беспроводной широкополосной связи  
 $+Z$ -значение количества абонентов стационарной широкополосной связи)

Наконец, совокупный показатель ИТИ нормируется следующим образом: берется значение для данной страны, из него вычитается минимальный совокупный показатель в Обзоре и делится на разницу между максимальным и минимальным показателем. Например, если страна «х» имеет значение 1,3813, самый низкий совокупный показатель среди всех стран -1,1358, а самый высокий - 2,3640, тогда нормированный показатель для страны «х» будет следующим:

$$\text{Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (страна «х»)} = \frac{[1.3813 - (-1.1358)]}{[2.3640 - (-1.1358)]} = 0.7192$$

### А.3 Индекс человеческого капитала (ИЧК)

В Обзоре 2014 года введено два новых компонента в индекс человеческого капитала (ИЧК), а именно: i) ожидаемая продолжительность обучения и ii) средняя продолжительность обучения. Было проведено исследование для анализа свойств вновь получившегося индекса человеческого капитала. Были исследованы и оценены результаты и последствия внедрения двух новых компонентов, т.е. предполагаемого срока обучения, а также средней продолжительности обучения; особое внимание специалисты обратили на существенные изменения в расчете ИЧК. Отдел государственно-административной деятельности и управления развитием провел предварительные статистические исследования и подтвердил правомерность использования нового ИЧК, подчеркнув, что два новых компонента только усилили индекс и не привнесли никаких ошибок.

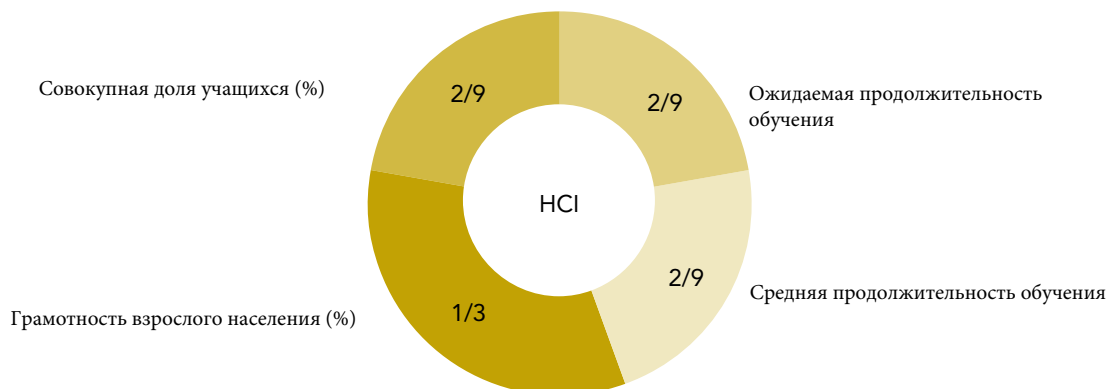
Два вышеупомянутых компонента были добавлены к двум первичным (уровень грамотности взрослого населения и совокупная доля учащихся начального, среднего и высшего образования), используемых в Обзоре с 2002 года. Увеличение количества компонентов отражается в призыве, прозвучавшем в докладе Генерального Секретаря Организации Объединенных Наций 4 «Достойная жизнь для всех: ускорение достижения целей в области развития, сформулированных в Декларации тысячелетия, и продвижение повестки дня Организации Объединенных Наций в области развития на период после 2015 года»; в докладе большое внимание уделялось преобразующим и взаимоподкрепляющим действиям, направленным на обеспечение качества образования, а также возможности обучения в течение всей жизни наряду с другими факторами, необходимыми для развития. Подчеркивалось, что молодые люди должны иметь возможность получить качественное образование и обучение, начиная с раннего детского возраста до обучения после начальной школы, включая не только формальное обучение в школе, но и приобретение жизненных навыков, а также профессиональное обучение и образование.

Определения четырех компонентов индекса человеческого капитала:

1. Грамотность взрослого населения – доля граждан в возрасте старше 15 лет, которые могут осознанно читать и писать короткие простые предложения на тему повседневной жизни.
2. Совокупная доля учащихся – отношение общего числа учащихся на всех ступенях обучения (начальной, средней, высшей) вне зависимости от их возраста к общей численности населения, достигшего соответствующего этим уровням образования возраста.
3. Ожидаемая продолжительность обучения – это общее количество лет обучения, на которые может рассчитывать ребенок определенного возраста в будущем, предполагая, что вероятность его или ее пребывания в школе в определенном возрасте равна текущему показателю коэффициента зачисления учащихся этого возраста<sup>5</sup>.
4. Средняя продолжительность обучения – это среднее количество лет образования, полученного взрослым населением страны (в возрасте 25 лет и старше), за исключением лет, в течение которых гражданин повторно проходил один и тот же курс образования.

ИЧК – это средневзвешенная совокупность четырех вышеупомянутых индикаторов. Как и при вычислении ИТИ, каждый из четырех компонентов сначала стандартизируется путем вычисления значения Z для каждого из четырех компонентов. Совокупный показатель человеческого капитала для страны «х» представляет собой взвешенное среднее арифметическое со следующим распределением долей: одна треть приходится на компонент «грамотность взрослого населения», тогда как по две девятых на три остальные компонента (совокупная доля учащихся, ожидаемая и средняя продолжительность обучения):

Рисунок А.3 Индекс человеческого капитала (ИЧК) и его компоненты



Совокупный показатель человеческого капитала =

$1/3 \times Z\text{-значение уровня грамотности взрослого населения} +$   
 $2/9 \times Z\text{-значение совокупной доли учащихся} +$   
 $2/9 \times Z\text{-значение ожидаемой продолжительности обучения} +$   
 $2/9 \times Z\text{-значение средней продолжительности обучения}$

Затем, совокупный показатель человеческого капитала нормируется следующим образом: берется значение для данной страны, из него вычитается минимальный совокупный показатель в Обзоре и делится на разницу между максимальным и минимальным показателем. Например, если страна «х» имеет показатель 0,8438, самый низкий совокупный показатель среди всех стран - 3,2354, а самый высокий 1,2752, тогда нормированный показатель индекса человеческого капитала для страны «х» будет следующим:

$$\text{Индекс человеческого капитала (страна «х»)} = \frac{[0.8438 - (-3.2354)]}{[1.2752 - (-3.2354)]} = 0.9044$$

Таблица А.2. Индекс человеческого капитала и его компоненты (2003-2014 годы)

Компоненты ИЧК в Обзорах прошлых лет (2002, 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012)	Компоненты ИЧК в Обзоре 2014года
Грамотность взрослого населения	Грамотность взрослого населения
Совокупная доля учащихся	Совокупная доля учащихся
-	Ожидаемая продолжительность обучения
-	Средняя продолжительность обучения

## Отсутствие данных о средней продолжительности обучения

Если по стране не имеется данных о средней продолжительности обучения, то ПРООН рассчитывает их, используя ЮНЕСКО в качестве источника, а также методологию Барро и Ли (2010 год)<sup>7</sup>. Данная методология делает, по крайней мере, пять допущений в определении средней продолжительности обучения и базируется на следующих этапах:

- три других компонента ИЧК для всех стран были использованы в качестве входных данных для одноканального кластерного метода. Компоненты ИЧК все связаны между собой, так как все они относятся к образованию и культуре;

- было подтверждено, что эти кластеры состоят из стран со схожими показателями средней продолжительности обучения;
- целью является присудить странам, по которым нет информации о средней продолжительности обучения, средние по кластеру значения;
- результаты проверялись с помощью тестов на предмет непротиворечивости.

## А.4 Индекс онлайн-услуг (ИОУ)

Принимая во внимание новые и вновь появляющиеся тенденции, анкета Обзора 2014 года по сравнению с 2012 годом была переработана, чтобы охватить новые разработки и обратить особое внимание на следующие вопросы:

- возрастающая важность межведомственного подхода и предоставления интегрированных онлайн-услуг;
- использование электронного правительства для предоставления гражданам информации и услуг по вопросам, относящимся к области окружающей среды;
- электронная инфраструктура и ее возрастающая роль в преодолении цифрового неравенства с особым акцентом на предоставление эффективных онлайн-услуг для интеграции групп населения, находящихся в неблагоприятном и уязвимом положении, таких как малоимущие, люди с ограниченными возможностями, женщины, дети и молодежь, пожилые, меньшинства и т.д.;
- повышенное внимание на использование услуг, многоканальное предоставление услуг, открытые государственные данные, электронные закупки;
- распространение электронного участия и мобильного правительства.

В результате этих изменений появился улучшенный исследовательский инструмент с более широким спектром распределения баллов, позволяющий отразить различия в уровнях развития электронного правительства разных стран.

Чтобы получить данные для расчета индекса онлайн-услуг более 90 исследователей – квалифицированных волонтеров и аспирантов в области государственного управления из различных университетов – проводили оценку национальных веб-сайтов каждой страны на национальном языке, в том числе национальных порталов, порталов электронных услуг и порталов электронного участия, а также веб-сайтов соответствующих министерств, отвечающих за образование, трудовые отношения, социальное обеспечение, здравоохранение, финансы и окружающую среду.

Чтобы обеспечить последовательность и связность оценки, все исследователи прошли тщательную подготовку под руководством экспертов в области электронного правительства и предоставления онлайн-услуг, имеющих большой опыт в проведении подобных исследований. Все исследователи работали под руководством координатора группы по данным (Data Team Coordinator), который на протяжении всего периода проведения оценки оказывал поддержку и осуществлял руководство. Исследователей учили, что при оценке сайтов они должны мыслить как среднестатистический гражданин. Поэтому они оценивали возможность с легкостью найти и получить доступ к нужным данным, а не сам факт присутствия этих данных на сайте. Просмотреть весь сайт на предмет доступной информации, а также доступности определенных функций теоретически возможно, но при таком подходе не учитывается самое главное, а именно то, что среднестатистическому пользователю нужно находить информацию и функции быстро и интуитивно, для чего сайт должен быть удобным для использования, а его контент легко находимым соответствующими бенефициарами.

Сбор данных и исследование в рамках Обзора продолжались с мая 2013 года до конца июня 2013 года. По каждой стране работали по крайней мере два исследователя; они проводили обзор на национальном языке страны в мае-июне. Затем результаты, полученные двумя исследователями, сравнивались, и в случае расхождения мнений данные еще раз оценивались исследователями. Третья фаза, продолжавшаяся с июля по август, состояла в просмотре результатов координаторами групп по данным, которые анализировали все ответы и, в случае необходимости, проводили дальнейшие исследования и сверку, используя различные методы и источники, прежде чем отправить показатели на утверждение старшему исследователю. Следуя этому многоуровневому подходу, каждый подвергшийся оценке сайт был тщательно проанализирован по крайней мере тремя людьми, один из которых обладает огромным опытом в оценке государственных онлайн-услуг, и просмотрен одним из координаторов групп по данным.

Как только фаза оценки была завершена, статистическая группа выдала первый проект рейтинга ИОУ. Данные были взяты с платформы, и были выведены «сырые» показатели ИОУ. Рейтинги сравнили с предыдущими показателями ИОУ, и все отклонения были тщательно проанализированы.

Анкета Обзора состоит из особых тематических перечней вопросов (подтем), систематизированных по четырем моделям, которые соответствуют четырем стадиям развития электронного правительства (см. рис. А.4). Эти модели были созданы, чтобы обеспечить качественную оценку в рамках точной количественной методологии. Каждый вопрос предполагает два варианта ответа. Каждый положительный ответ вызывает новый «более углубленный вопрос» в рамках одной или нескольких моделей. Для анкеты Обзора 2014 года в качестве тематических подтем были определены следующие:

- межведомственный подход;
- многоканальное предоставление услуг;
- устранение цифрового неравенства;
- увеличение использования;
- открытое правительство;
- электронное участие.

В результате появился улучшенный количественный Обзор с более широким спектром распределения баллов, позволяющий отразить различия в уровнях

Общее количество баллов, набранное отдельной страной, нормируется в диапазоне от 0 до 1. Величина индекса онлайн-услуг для данной страны рассчитывается следующим образом: берется показатель для данной страны, из него вычитается минимальный показатель и все делится на разницу между максимальным и минимальным показателями. Например, если страна «х» имеет показатель 114, самый низкий показатель среди всех стран равен 0, а самый высокий - 153, тогда величина индекса онлайн-услуг для страны «х» будет следующая:

$$\text{Индекс электронных услуг (страна «х»)} = \frac{(114-0)}{(153-0)} = 0.7451$$

## А.5. Проблемы при определении онлайн присутствия стран

### Выбор подходящего сайта/URL на национальном уровне

Странам-членам ООН предложили предоставить информацию об адресах веб-сайтов (URL) различных министерств, а также национального портала (национальных порталов). Также был отправлен запрос о предоставлении информации об адресах сайтов открытых государственных данных, электронного участия и учреждений, ответственных за реализацию политики в области электронного правительства. 80 стран-членов ООН предоставили информацию (в 2012 году было 50 государств). В процессе проверки использовались все соответствующие сайты.

Одним из самых важных решений, которые приходилось принимать исследователям Обзора, стала идентификация определенного сайта (сайтов) в качестве национального правительственного сайта отдельной страны. Несмотря на изощренность электронного правительства в некоторых странах, приоритетным для пользователя является четкое указание на то, какой из многочисленных потенциально доступных правительственных сайтов он может считать «официальным» национальным государственным сайтом, своего рода воротами или отправной точкой. Это не только относительно нетрудно сделать – простого, четкого объявления на сайте будет достаточно для начала, но это также станет важным шагом на пути предоставления государственной информации и услуг обществу интегрированным, легким в использовании и нахождении способом. На самом деле многие страны уже вовлечены в процесс; на своих национальных сайтах они отмечают, что это их «официальный» государственный сайт, или «ворота в правительство», или что-нибудь похожее.

И все же не все страны предоставили информацию о нужных сайтах. Поэтому была проявлена некоторая свобода в решении, стоит ли оценивать сайт, информацию о котором предоставило государство. Что примечательно для этого Обзора, это то, что исследователи не только просматривали национальные порталы, но также провели тщательное исследование в области электронного участия и открытых государственных данных, где и как только было возможно.

Одна из дилемм, с которой столкнулись исследователи, состояла в том, что ряд стран предоставили информацию о более чем одной явно законной национальной точке доступа. В то время как одни страны просто еще не успели создать единый сайт или портал, который можно было бы с легкостью распознать, другие государства намеренно выбрали такой подход, когда для разной аудитории предлагаются разные точки доступа. Принимая во внимание, что использование интегрированных порталов или мульти-порталов становится тенденцией в стратегиях электронного правительства во всем мире, исследователи скорее выберут интегрированный сайт в качестве национального или другого портала, если он будет считаться официальной страницей властей. Однако, и более чем один сайт могут быть признаны, если будет явно проследиваться, что они являются частью интегрированной «сети» национальных сайтов. Нужно отметить, что те страны, которые имеют более одной национальной точки доступа к электронному правительству и в которых, соответственно, оценивали более чем один сайт, ни выиграли от этого, ни проиграли.

Некоторые страны предлагают отдельные государственные услуги не на федеральном, а на региональном или местном уровне. Ни одна из стран не получила штрафных баллов за то, что предлагала услуги на региональном, а не на федеральном уровне. В действительности, при возникновении какого-либо вопроса исследователи стремятся быть лояльными в оценке до тех пор, пока нужная информация и/или услуга может быть найдена на национальном уровне.



Более трудная задача возникает, когда не только отдельная услуга доступна на местном уровне, но когда информация о деятельности целого министерства отсутствует на национальном уровне. Если исследователи не могут найти министерство вышеуказанным способом, тогда заключительным шагом будет выяснение того, существует ли данное министерство в исследуемой стране на национальном уровне или его функции выполняются местными властями.

## Подходы, основанные на интегрированных порталах и мульти-порталах

Некоторые страны реализуют другой подход к организации своих порталов электронных государственных услуг, а именно они используют разные сайты для различных целей. Так, вместо того, чтобы быть сконцентрированными на одном портале, электронные услуги, электронное участие и формы доступны на разных веб-сайтах для реализации подхода, ориентированного на пользователей. При проведении оценки исследователи постарались проанализировать все возможные ресурсы, используя ссылки и поисковые механизмы, чтобы охватить все государственные веб-сайты, содержащие необходимую информацию.

И хотя в качестве стандарта выступал централизованный подход (центры комплексного обслуживания и интегрированные порталы), страны, которые применяли децентрализованный подход, не потеряли в очках; их оценивали как если бы они имели единый государственный портал.

К примеру, в Финляндии есть сайт [www.valtioneuvosto.fi](http://www.valtioneuvosto.fi), который является информационным порталом Правительства Финляндии, в то время как сайт [www.suomi.fi](http://www.suomi.fi) представляет собой портал, который открывает доступ к электронным услугам, а также информации о них и открытым государственным данным. Информация об электронном участии локализована на вебсайтах [www.kansalaisaloite.fi](http://www.kansalaisaloite.fi) и [otakantaa.fi](http://otakantaa.fi). Этот подход, когда для разных целей (информация, услуги, участие и открытые государственные данные) используются разные сайты, типичен для ряда европейских стран.

## Доступ к сайтам на национальных официальных языках

Исследовательская команда была в состоянии обрабатывать информацию на 6 официальных языках ООН: арабском, китайском, английском, французском, русском и испанском. Однако, как и при проведении исследований для предыдущих Обзоров, члены команды выходили за рамки рекомендаций и старались анализировать каждый сайт на официальном языке страны или, если это было невозможно, на другом доступном на сайте языке. В случае необходимости переводчики оказывали содействие, чтобы свести к минимуму ошибки, связанные с языком.

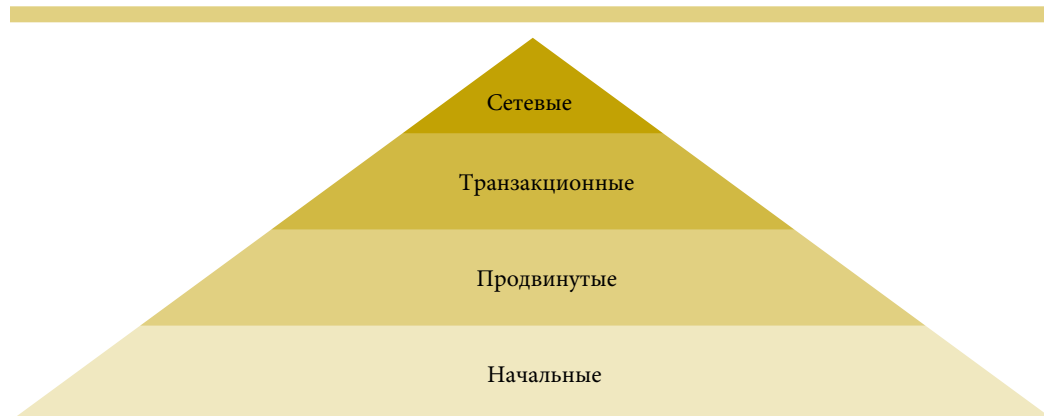
## Проверка качества данных

Чтобы гарантировать качество данных, ДЭСВ проводил тщательный мониторинг процессов исследования; была разработана стандартная веб-платформа для сбора и хранения данных, подготовлены методологические инструкции для исследователей, учреждены тренинговые программы для групп или индивидуальная практическая поддержка для исследователей для разрешения спорных вопросов. Среди прочего, члены команды должны были обосновать выбор того или иного сайта для анализа, а также указать, анализировались ли данные порталы в прошлых Обзорах. Проводились регулярные встречи для обсуждения спорных вопросов, а также для гарантии согласованности методов оценки.

ДЭСВ использовал данные Обзора для составления классификации всех стран-членов ООН по степени онлайн присутствия, а также сравнил ее с результатами предыдущих Обзоров для того, чтобы выявить возможные недочеты. При сопоставлении новых и прежних результатов не учитывались новые позиции, а только те, которые остались неизменными.

Команде в ее деятельности также помогали стажеры и волонтеры ООН, владеющие теми языками, которые не входят в основную группу.

Рис. А.4. Четыре стадии развития электронных услуг



#### Стадия 1 Начальные информационные услуги

Правительственные веб-сайты содержат информацию о государственной политике, управлении, законодательстве, стандартах, соответствующей документации и типах предоставляемых государственных услуг. На сайтах есть ссылки на министерства, департаменты, а также другие подразделения правительства. Граждане могут получить актуальную информацию о национальных властях и министерствах, а также, следуя ссылкам, получить доступ к архивной информации.

#### Стадия 2 Продвинутое информационные услуги

Через правительственные веб-сайты осуществляется продвинутое одностороннее или простое двухстороннее электронное общение между властями и гражданином, такое как скачивание форм для получения государственных услуг и подачи заявлений. Эти сайты имеют возможности воспроизведения аудио и видео, а также являются многоязычными. Ограниченные электронные сервисы позволяют гражданам запрашивать неэлектронные формы или личную информацию.

#### Стадия 3 Транзакционные услуги

Государственные веб-сайты обеспечивают двухстороннее взаимодействие с гражданами, в том числе запросы и получение отзывов о правительственных действиях, программах, распоряжениях и т.д. Для успешной реализации обмена необходима электронная аутентификация личности гражданина в какой-либо форме. На государственном веб-сайте обрабатываются нефинансовые операции, такие как заполнение налоговой декларации онлайн или подача заявления на удостоверение личности, лицензию или разрешение. Также возможно совершение финансовых операций, в случае, если перевод денег осуществляется через надежную сеть.

#### Стадия 4 Сетевые услуги

Государственные веб-сайты меняют способ общения властей со своими гражданами. Они проактивно запрашивают информацию у граждан, узнают их мнение, используя Web 2.0 и другие интерактивные инструменты. Электронные услуги и решения с участием нескольких департаментов и министерств реализуются без всяких проблем; информация, данные и знания передаются от государственных учреждений через интегрированные приложения. Власти переходят от правительственно-ориентированного подхода к подходу, ориентированному на интересы граждан, при котором электронные услуги планируются гражданину на базе главных событий в его жизни и сегментированные группы для предоставления специализированных услуг. Правительства создают условия, которые способствуют вовлечению граждан в деятельность властей и принятие решений.

## На пути к подходу, более ориентированному на интересы граждан

Следуя мировой тенденции принятия подхода, более ориентированного на граждан, которая также обусловлена требованиями повышения эффективности и рентабельности государственного сектора, анкета Обзора была составлена таким образом, чтобы отразить этот аспект электронного правительства. Как уже упоминалось, в анкете отдельной темой был выделен вопрос увеличения количества пользователей услуг электронного правительства, что должно стимулировать власти учитывать не только предлагаемые электронные услуги, но и требуемые. Соответственно, исследовательская команда получила инструкции обращать внимание на наличие данного подхода на протяжении всего Обзора. Сайт получал низкую оценку, если его возможности нельзя определить быстро, легко и интуитивно.

### А.6. Индекс электронного участия ( ИЭУ )

Индекс электронного участия (ИЭУ) является дополнительным показателем, используемым в Обзоре ООН по уровню развития электронного правительства. Он раздвигает границы Обзора, обращая особое внимание на использование онлайн-услуг для облегчения информирования граждан властями («электронное информирование»), взаимодействие с заинтересованными сторонами («электронное консультирование») и вовлечение в процессы принятия решения («электронное принятие решений»). (см. вставку А.1)

Индекс электронного участия какого-либо государства отражает средства электронного участия, используемые властями этой страны, в сравнении с другими странами. Цель этого сравнения состоит не в предписывании какой-либо определенной практики, а скорее в предложении рассмотреть то, как различные страны используют онлайн-инструменты для продвижения взаимодействия властей с гражданами, а также граждан друг с другом ко всеобщей выгоде. Так как ИЭУ является качественной оценкой, основанной на наличии и релевантности услуг, доступных на государственных сайтах, сравнительный рейтинг стран служит для примера, только в качестве свидетельства общих тенденций в продвижении вовлечения граждан. Как и в случае с ИРЭП, ИЭУ не задумывался как абсолютный показатель электронного участия; он, скорее, предназначен для отражения уровня развития электронного участия стран по отношению друг к другу в определенный момент времени.

В Обзоре 2014 года вопросы, касающиеся электронного участия, были тщательно проанализированы, их спектр был расширен, чтобы отразить текущие тенденции и методы вовлечения властями своих граждан в процессы разработки, реализации и оценки государственной политики. Были добавлены новые темы, касающиеся публикации и раскрытия данных государственными учреждениями. Также были доработаны следующие вопросы: наличие информации о правах граждан на доступ к государственным данным; представление результатов обработки отзывов граждан касательно улучшений их онлайн-услуг; предоставление инструментов, обеспечивающих получение общественного мнения для обсуждения государственной политики через социальные медиа, онлайн-опросы, инструменты для голосования и передачу ходатайств, электронные бюллетени и онлайн-дискуссионные форумы. Несмотря на то, что индекс электронного участия предоставляет полезный качественный аналитический инструмент для сравнения данных и составления рейтинга стран за один определенный год, нужно быть осторожными при сравнении рейтингов электронного участия с прошлыми изданиями Обзора.

С математической точки зрения индекс электронного участия нормируется следующим образом: берется текущее значение для конкретной страны, из него вычитается самое низкое значение в Обзоре и все это делится на разницу между максимальным и минимальным значением.

Например, если страна «х» имеет значение 29, самый низкий показатель среди всех стран равен 0, а самый высокий - 38, тогда величина нормированного индекса для страны «х» будет следующая:

$$\text{Индекс электронного участия (страна «х»)} = \frac{29-0}{38-0} = 0.7632$$

В 2014 году рейтинг электронного участия стран составлялся как «нормированный соревновательный рейтинг». В таком рейтинге страны, имеющие одинаковое значение индекса электронного участия, занимают одну и ту же строчку рейтинга, при этом следующая за ними строчка рейтинга остается пустой. Данная стратегия составления рейтингов была принята в виду того, что, если две страны или более занимают одну позицию рейтинга, это никак не влияет на позиции стран, стоящих ниже. Например, если страна А стоит по рейтингу выше стран В и С, которые имеют одинаковый индекс электронного участия и обе находятся перед страной D, тогда у страны А будет первая позиция в рейтинге, у стран В и С - вторая, а у D - четвертая позиция. В 2012 году использовался «модифицированный соревновательный рейтинг», и для возможности сравнения все рейтинги адаптируются под «стандартный соревновательный рейтинг».

#### А.1. Рамки электронного участия

- Электронное информирование: обеспечение возможности участия через предоставление гражданам государственной информации, а также доступа к информации по требованию или без такового
- Электронное консультирование: обеспечение возможностей для граждан вносить вклад, а также участвовать в дискуссиях в области государственной политики и услуг
- Электронное принятие решений: предоставление полномочий гражданам принимать решения посредством совместной разработки политических вариантов, а также компонентов услуг и методов их предоставления.

## А.7. Классификация и номенклатура стран в Обзоре

По регионам страны были сгруппированы на основании классификации отдела статистики ООН. Для дальнейшей информации смотрите <http://unstats.un.org/unsd/methods/m49/m49regin.htm>

«В системе ООН не существует всеми принятого определения терминов «развитая» и «развивающаяся» страна или регион. Обычно Японию в Азии, Канаду и США в Северной Америке, Австралию и Новую Зеландию в Океании и Европу считают развитыми регионами или областями. По международным торговым показателям Южноафриканский Таможенный Союз также является развитым регионом, а Израиль развитой страной. Страны, образовавшиеся после распада Югославии, считаются развивающимися. А страны Восточной Европы и Содружества Независимых Государств в Европе не принадлежат ни к группе развитых, ни к группе развивающихся».

По уровню экономического развития страны подразделяются на группы в соответствии с показателями валового национального продукта в 2012, который рассчитывается методом Атласа Всемирного Банка. Образовавшиеся группы следующие: с низким уровнем доходов (ВНП 1025 долларов США или меньше), с уровнем доходов ниже среднего (ВНП 1026 - 4035 долларов США), с уровнем доходов выше среднего (ВНП 4036 - 12475 долларов США) и с высоким уровнем доходов (ВНП 12476 и более долларов США).

Для дальнейшей информации смотрите <http://data.worldbank.org/about/country-classifications>.

В данной работе термины «развитые» и «развивающиеся» страны использовались в соответствии с практикой ООН. Считается, что среднестатистический читатель знаком с общепринятым употреблением этих терминов. Если в Обзоре приводятся данные и статистика для групп стран по уровню дохода, то данные группы составлены на основе классификации Всемирного Банка (с высоким, средним и низким уровнем доходов).

Списки наименее развитых стран, стран без выхода к морю и малых островных развивающихся государств были получены в Канцелярии Высокого Представителя по наименее развитым странам, развивающимся странам без выхода к морю и малым островным развивающимся государствам ООН.

Для дальнейшей информации смотрите <http://www.unohrls.org/en/ldc/25/>

## **А.8. База знаний ООН в области электронного правительства**

Отдел государственного управления и управления развитием Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН ведет базу знаний, содержащую информацию и данные по развитию электронного правительства (egovkb), к которой имеют доступ власти, а также другие заинтересованные стороны.

База egovkb представляет собой интерактивный инструмент для просмотра, сортировки и скачивания информации и наборов данных в открытых форматах из Обзора 2014, а также его предыдущих изданий (2003, 2004, 2005, 2008, 2010 и 2012). В рамках базы egovkb также доступны продвинутые возможности, такие как настраиваемые под пользователей сопоставление стран и регионов, рейтинги и профили стран.

Для получения дальнейших деталей и информации обратитесь к базе знаний ООН в области электронного правительства <http://unpan3.un.org/egovkb/>.

# Таблицы данных

## 1. Индекс развития электронного правительства

Место	Страна	ИРЭП	Компонент онлайн услуг	Компонент телеком.инфраструктуры	Компонент человеческого капитала
173	Афганистан	0.1900	0.1811	0.1472	0.2418
84	Албания	0.5046	0.4488	0.3548	0.7100
136	Алжир	0.3106	0.0787	0.1989	0.6543
43	Андорра	0.6426	0.4331	0.7671	0.7277
140	Ангола	0.2970	0.2992	0.0978	0.4941
60	Антигуа и Барбадуа	0.5927	0.4173	0.5938	0.7669
46	Аргентина	0.6306	0.5512	0.4835	0.8571
61	Армения	0.5897	0.6142	0.3889	0.7660
2	Австралия	0.9103	0.9291	0.8041	0.9978
20	Австрия	0.7912	0.7480	0.7597	0.8660
68	Азербайджан	0.5472	0.4331	0.4605	0.7480
92	Багамы	0.4900	0.3386	0.4176	0.7138
18	Бахрейн	0.8089	0.9370	0.7055	0.7840
148	Бангладеш	0.2757	0.3465	0.0941	0.3866
59	Барбадос	0.5933	0.2205	0.6730	0.8865
55	Беларусь	0.6053	0.3228	0.6069	0.8861
25	Бельгия	0.7564	0.6772	0.6988	0.8932
120	Белиз	0.3774	0.3780	0.1530	0.6012
180	Бенин	0.1685	0.1102	0.1196	0.2756
143	Бутан	0.2829	0.2441	0.1755	0.4290
103	Боливия	0.4562	0.3937	0.2324	0.7424
97	Босния и Герцеговина	0.4707	0.2835	0.3998	0.7288
112	Ботсвана	0.4198	0.3071	0.2969	0.6555
57	Бразилия	0.6008	0.5984	0.4668	0.7372
86	Бруней-Даруссалам	0.5042	0.3622	0.3690	0.7815
73	Болгария	0.5421	0.2362	0.5941	0.7960
178	Буркина-Фасо	0.1804	0.2992	0.0842	0.1578
172	Бурунди	0.1928	0.0157	0.0233	0.5393
139	Камбоджа	0.2999	0.1732	0.2075	0.5189
144	Камерун	0.2782	0.1969	0.0958	0.5421
11	Канада	0.8418	0.9134	0.7168	0.8952
127	Кабо-Верде	0.3551	0.1654	0.2966	0.6032
187	Центральноафриканская Республика	0.1257	0.0394	0.0280	0.3099
189	Чад	0.1076	0.0472	0.0415	0.2341
33	Чили	0.7122	0.8189	0.4940	0.8236

Место	Страна	ИРЭП	Компонент онлайн услуг	Компонент телеком.инфраструктуры	Компонент человеческого капитала
70	Китай	0.5450	0.6063	0.3554	0.6734
50	Колумбия	0.6173	0.7874	0.3297	0.7348
177	Коморские Острова	0.1808	0.0157	0.0604	0.4662
160	Конго	0.2570	0.1024	0.1453	0.5233
54	Коста-Рика	0.6061	0.6142	0.4461	0.7582
171	Кот-д'Ивуар	0.2039	0.1732	0.1392	0.2992
47	Croatia	0.6282	0.4646	0.6271	0.7928
116	Cuba	0.3917	0.2283	0.0969	0.8497
58	Cyprus	0.5958	0.4724	0.5320	0.7828
53	Czech Republic	0.6070	0.3701	0.5753	0.8755
149	Democratic People's Republic of Korea	0.2753	0.0079	0.0173	0.8007
183	Democratic Republic of the Congo	0.1551	0.0472	0.0337	0.3845
16	Denmark	0.8162	0.6614	0.8740	0.9132
184	Djibouti	0.1456	0.0630	0.0556	0.3182
110	Dominica	0.4338	0.1890	0.4424	0.6701
107	Dominican Republic	0.4481	0.3858	0.2945	0.6639
83	Ecuador	0.5053	0.4803	0.3318	0.7037
80	Egypt	0.5129	0.5906	0.3571	0.5912
88	El Salvador	0.4989	0.5354	0.3198	0.6414
168	Equatorial Guinea	0.2268	0.0315	0.1200	0.5288
192	Eritrea	0.0908	0.0000	0.0000	0.2723
15	Estonia	0.8180	0.7717	0.7934	0.8889
157	Ethiopia	0.2589	0.4567	0.0266	0.2934
85	Fiji	0.5044	0.3937	0.2872	0.8322
10	Finland	0.8449	0.7717	0.8594	0.9037
4	France	0.8938	1.0000	0.8003	0.8812
131	Gabon	0.3294	0.0945	0.2260	0.6677
167	Gambia	0.2285	0.2047	0.1482	0.3326
56	Georgia	0.6047	0.5984	0.4261	0.7895
21	Germany	0.7864	0.6693	0.8038	0.8862
123	Ghana	0.3735	0.3150	0.2444	0.5613
34	Greece	0.7118	0.6063	0.6549	0.8741
78	Grenada	0.5220	0.3465	0.4029	0.8166
133	Guatemala	0.3160	0.1496	0.2713	0.5272
190	Guinea	0.0954	0.0000	0.0504	0.2359
182	Guinea-Bissau	0.1609	0.0079	0.0878	0.3869
124	Guyana	0.3695	0.2441	0.2344	0.6301
176	Haiti	0.1809	0.1102	0.0952	0.3372
114	Honduras	0.4083	0.4016	0.1951	0.6281
39	Hungary	0.6637	0.5591	0.5654	0.8668

<i>Место</i>	<i>Страна</i>	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
19	Iceland	0.7970	0.6142	0.8591	0.9178
118	India	0.3834	0.5433	0.1372	0.4698
106	Indonesia	0.4487	0.3622	0.3054	0.6786
105	Iran (Islamic Republic of)	0.4508	0.3701	0.2940	0.6882
134	Iraq	0.3141	0.1969	0.2173	0.5283
22	Ireland	0.7810	0.6772	0.7039	0.9619
17	Israel	0.8162	0.8740	0.7200	0.8545
23	Italy	0.7593	0.7480	0.6747	0.8552
109	Jamaica	0.4388	0.3150	0.2753	0.7262
6	Japan	0.8874	0.9449	0.8553	0.8621
79	Jordan	0.5167	0.5197	0.3104	0.7202
28	Kazakhstan	0.7283	0.7480	0.5749	0.8619
119	Kenya	0.3805	0.4252	0.1612	0.5552
132	Kiribati	0.3201	0.2126	0.0665	0.6812
49	Kuwait	0.6268	0.5748	0.5862	0.7194
101	Kyrgyzstan	0.4657	0.2756	0.3801	0.7413
152	Lao People's Democratic Republic	0.2659	0.1417	0.1618	0.4941
31	Latvia	0.7178	0.7008	0.6237	0.8288
89	Lebanon	0.4982	0.3543	0.4030	0.7374
153	Lesotho	0.2629	0.1575	0.1179	0.5135
179	Liberia	0.1768	0.0787	0.0763	0.3754
121	Libya	0.3753	0.0157	0.3281	0.7821
35	Liechtenstein	0.6982	0.5118	0.7468	0.8361
29	Lithuania	0.7271	0.7559	0.5697	0.8557
24	Luxembourg	0.7591	0.6220	0.8723	0.7830
155	Madagascar	0.2606	0.2441	0.0488	0.4889
166	Malawi	0.2321	0.1732	0.0484	0.4746
52	Malaysia	0.6115	0.6772	0.4455	0.7119
94	Maldives	0.4813	0.3622	0.3952	0.6865
181	Mali	0.1634	0.1339	0.1350	0.2212
40	Malta	0.6518	0.4016	0.7683	0.7855
142	Marshall Islands	0.2851	0.1102	0.0448	0.7002
174	Mauritania	0.1893	0.0472	0.1626	0.3581
76	Mauritius	0.5338	0.4724	0.4406	0.6882
63	Mexico	0.5733	0.6614	0.3139	0.7445
130	Micronesia (Federated States of)	0.3337	0.1890	0.1099	0.7023
38	Monaco	0.6715	0.2205	1.0000	0.7940
65	Mongolia	0.5581	0.6142	0.2714	0.7887
45	Montenegro	0.6346	0.5276	0.5481	0.8279
82	Morocco	0.5060	0.6929	0.3350	0.4901



<i>Место</i>	<i>Страна</i>	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
164	Mozambique	0.2384	0.3150	0.0545	0.3457
175	Myanmar	0.1869	0.0236	0.0084	0.5288
117	Namibia	0.3880	0.3228	0.2719	0.5693
145	Nauru	0.2776	0.0551	0.2159	0.5617
165	Nepal	0.2344	0.1575	0.1684	0.3774
5	Netherlands	0.8897	0.9291	0.8175	0.9224
9	New Zealand	0.8644	0.8425	0.7506	1.0000
147	Nicaragua	0.2759	0.0945	0.1692	0.5639
191	Niger	0.0946	0.1260	0.0385	0.1192
141	Nigeria	0.2929	0.3071	0.1905	0.3811
13	Norway	0.8357	0.7559	0.8133	0.9380
48	Oman	0.6273	0.7323	0.4873	0.6624
158	Pakistan	0.2580	0.3228	0.1174	0.3337
108	Palau	0.4415	0.1654	0.3592	0.7999
77	Panama	0.5242	0.3701	0.4571	0.7455
188	Papua New Guinea	0.1203	0.0079	0.0530	0.3000
122	Paraguay	0.3740	0.2283	0.2236	0.6700
72	Peru	0.5435	0.6299	0.2718	0.7289
95	Philippines	0.4768	0.4803	0.2451	0.7051
42	Poland	0.6482	0.5433	0.5618	0.8396
37	Portugal	0.6900	0.6378	0.6094	0.8227
44	Qatar	0.6362	0.6535	0.5879	0.6671
1	Republic of Korea	0.9462	0.9764	0.9350	0.9273
66	Republic of Moldova	0.5571	0.5276	0.4236	0.7201
64	Romania	0.5632	0.4409	0.4385	0.8100
27	Russian Federation	0.7296	0.7087	0.6413	0.8388
125	Rwanda	0.3589	0.5118	0.0828	0.4820
90	Saint Kitts and Nevis	0.4980	0.1339	0.6321	0.7279
104	Saint Lucia	0.4525	0.2441	0.4000	0.7133
113	Saint Vincent and the Grenadines	0.4158	0.1575	0.3810	0.7088
111	Samoa	0.4204	0.2441	0.2672	0.7499
62	San Marino	0.5823	0.2756	0.6358	0.8354
169	Sao Tome and Principe	0.2218	0.0079	0.1398	0.5177
36	Saudi Arabia	0.6900	0.7717	0.5523	0.7461
151	Senegal	0.2666	0.3071	0.1644	0.3283
69	Serbia	0.5472	0.3937	0.4681	0.7796
81	Seychelles	0.5113	0.3307	0.4721	0.7310
186	Sierra Leone	0.1329	0.0472	0.0821	0.2692
3	Singapore	0.9076	0.9921	0.8793	0.8515
51	Slovakia	0.6148	0.4882	0.5296	0.8265

<i>Место</i>	<i>Страна</i>	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
41	Slovenia	0.6505	0.4252	0.6193	0.9072
170	Solomon Islands	0.2087	0.0551	0.1008	0.4702
193	Somalia	0.0139	0.0157	0.0259	0.0000
93	South Africa	0.4869	0.3858	0.3466	0.7282
185	South Sudan	0.1418	0.0079	0.0141	0.4035
12	Spain	0.8410	0.9449	0.6629	0.9152
74	Sri Lanka	0.5418	0.6535	0.2341	0.7376
154	Sudan	0.2606	0.2913	0.1847	0.3059
115	Suriname	0.4045	0.1417	0.3968	0.6749
138	Swaziland	0.3056	0.1339	0.1629	0.6200
14	Sweden	0.8225	0.7008	0.8866	0.8802
30	Switzerland	0.7267	0.5039	0.8199	0.8562
135	Syrian Arab Republic	0.3134	0.1575	0.1992	0.5835
129	Tajikistan	0.3395	0.0630	0.2306	0.7249
102	Thailand	0.4631	0.4409	0.2843	0.6640
96	The former Yugoslav Republic of Macedonia	0.4720	0.2441	0.4521	0.7198
161	Timor-Leste	0.2528	0.2047	0.0704	0.4831
162	Togo	0.2446	0.1102	0.0836	0.5401
98	Tonga	0.4706	0.3465	0.2348	0.8304
91	Trinidad and Tobago	0.4932	0.3307	0.4543	0.6945
75	Tunisia	0.5390	0.6378	0.3074	0.6717
71	Turkey	0.5443	0.5591	0.3605	0.7133
128	Turkmenistan	0.3511	0.0866	0.2189	0.7478
137	Tuvalu	0.3059	0.0394	0.1761	0.7022
156	Uganda	0.2593	0.1496	0.1011	0.5271
87	Ukraine	0.5032	0.2677	0.3802	0.8616
32	United Arab Emirates	0.7136	0.8819	0.5932	0.6657
8	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8695	0.8976	0.8534	0.8574
146	United Republic of Tanzania	0.2764	0.2992	0.0808	0.4492
7	United States of America	0.8748	0.9449	0.7406	0.9390
26	Uruguay	0.7420	0.8504	0.5607	0.8148
100	Uzbekistan	0.4695	0.4488	0.2333	0.7264
159	Vanuatu	0.2571	0.0787	0.1188	0.5736
67	Venezuela (Bolivarian Republic of)	0.5564	0.5512	0.3495	0.7685
99	Viet Nam	0.4705	0.4173	0.3792	0.6148
150	Yemen	0.2720	0.3071	0.1249	0.3840
163	Zambia	0.2389	0.1417	0.1247	0.4504
126	Zimbabwe	0.3585	0.3071	0.2238	0.5445

## Региональные и экономические группы

<i>Страна</i>	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
Африка	0.2661	0.2011	0.1478	0.4492
Америки	0.5074	0.4216	0.3805	0.7202
Азия	0.4951	0.4652	0.3584	0.6615
Европа	0.6936	0.5695	0.6678	0.8434
Океания	0.4086	0.2621	0.2564	0.7073
Мировое	0.4712	0.3919	0.3650	0.6566

	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
Малые островные развивающиеся страны	0.4069	0.2520	0.3033	0.6654
Развивающиеся страны без выхода к морю	0.3368	0.2710	0.2025	0.5368
Наименее разитые страны	0.2121	0.1475	0.0929	0.3960

	<i>ИРЭП</i>	<i>Компонент онлайн услуг</i>	<i>Компонент телеком.инфраструктуры</i>	<i>Компонент человеческого капитала</i>
С высоким доходом	0.7207	0.6503	0.6845	0.8343
С доходом выше среднего уровня	0.4828	0.3709	0.3522	0.7253
С доходом ниже среднего уровня	0.3523	0.3076	0.2307	0.5787
С низким доходом	0.2094	0.1523	0.0876	0.3884

## Индекс развития электронного правительства по регионам АФРИКА

Место	Страна	Субрегион	ИРЭП	Компонент онлайн услуг	Компонент телеком.инфраструктуры	Компонент человеческого капитала
136	Algeria	Northern Africa	0.3106	0.0787	0.1989	0.6543
140	Angola	Middle Africa	0.2970	0.2992	0.0978	0.4941
180	Benin	Western Africa	0.1685	0.1102	0.1196	0.2756
112	Botswana	Southern Africa	0.4198	0.3071	0.2969	0.6555
178	Burkina Faso	Western Africa	0.1804	0.2992	0.0842	0.1578
172	Burundi	Eastern Africa	0.1928	0.0157	0.0233	0.5393
144	Cameroon	Middle Africa	0.2782	0.1969	0.0958	0.5421
127	Cape Verde	Western Africa	0.3551	0.1654	0.2966	0.6032
187	Central African Republic	Middle Africa	0.1257	0.0394	0.0280	0.3099
189	Chad	Middle Africa	0.1076	0.0472	0.0415	0.2341
177	Comoros	Eastern Africa	0.1808	0.0157	0.0604	0.4662
160	Congo	Middle Africa	0.2570	0.1024	0.1453	0.5233
171	Côte d'Ivoire	Western Africa	0.2039	0.1732	0.1392	0.2992
183	Democratic Republic of the Congo	Middle Africa	0.1551	0.0472	0.0337	0.3845
184	Djibouti	Eastern Africa	0.1456	0.0630	0.0556	0.3182
80	Egypt	Northern Africa	0.5129	0.5906	0.3571	0.5912
168	Equatorial Guinea	Middle Africa	0.2268	0.0315	0.1200	0.5288
192	Eritrea	Eastern Africa	0.0908	0.0000	0.0000	0.2723
157	Ethiopia	Eastern Africa	0.2589	0.4567	0.0266	0.2934
131	Gabon	Middle Africa	0.3294	0.0945	0.2260	0.6677
167	Gambia	Western Africa	0.2285	0.2047	0.1482	0.3326
123	Ghana	Western Africa	0.3735	0.3150	0.2444	0.5613
190	Guinea	Western Africa	0.0954	0.0000	0.0504	0.2359
182	Guinea-Bissau	Western Africa	0.1609	0.0079	0.0878	0.3869
119	Kenya	Eastern Africa	0.3805	0.4252	0.1612	0.5552
153	Lesotho	Southern Africa	0.2629	0.1575	0.1179	0.5135
179	Liberia	Western Africa	0.1768	0.0787	0.0763	0.3754
121	Libya	Northern Africa	0.3753	0.0157	0.3281	0.7821
155	Madagascar	Eastern Africa	0.2606	0.2441	0.0488	0.4889
166	Malawi	Eastern Africa	0.2321	0.1732	0.0484	0.4746
181	Mali	Western Africa	0.1634	0.1339	0.1350	0.2212
174	Mauritania	Western Africa	0.1893	0.0472	0.1626	0.3581
76	Mauritius	Eastern Africa	0.5338	0.4724	0.4406	0.6882
82	Morocco	Northern Africa	0.5060	0.6929	0.3350	0.4901
164	Mozambique	Eastern Africa	0.2384	0.3150	0.0545	0.3457
117	Namibia	Southern Africa	0.3880	0.3228	0.2719	0.5693
191	Niger	Western Africa	0.0946	0.1260	0.0385	0.1192
141	Nigeria	Western Africa	0.2929	0.3071	0.1905	0.3811

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
125	Rwanda	Eastern Africa	0.3589	0.5118	0.0828	0.4820
169	Sao Tome and Principe	Middle Africa	0.2218	0.0079	0.1398	0.5177
151	Senegal	Western Africa	0.2666	0.3071	0.1644	0.3283
81	Seychelles	Eastern Africa	0.5113	0.3307	0.4721	0.7310
186	Sierra Leone	Western Africa	0.1329	0.0472	0.0821	0.2692
193	Somalia	Eastern Africa	0.0139	0.0157	0.0259	0.0000
93	South Africa	Southern Africa	0.4869	0.3858	0.3466	0.7282
185	South Sudan	Eastern Africa	0.1418	0.0079	0.0141	0.4035
154	Sudan	Northern Africa	0.2606	0.2913	0.1847	0.3059
138	Swaziland	Southern Africa	0.3056	0.1339	0.1629	0.6200
162	Togo	Western Africa	0.2446	0.1102	0.0836	0.5401
75	Tunisia	Northern Africa	0.5390	0.6378	0.3074	0.6717
156	Uganda	Eastern Africa	0.2593	0.1496	0.1011	0.5271
146	United Republic of Tanzania	Eastern Africa	0.2764	0.2992	0.0808	0.4492
163	Zambia	Eastern Africa	0.2389	0.1417	0.1247	0.4504
126	Zimbabwe	Eastern Africa	0.3585	0.3071	0.2238	0.5445

## 3. Индекс развития электронного правительства по регионам АМЕРИКА

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
60	Antigua and Barbuda	Caribbean	0.5927	0.4173	0.5938	0.7669
46	Argentina	South America	0.6306	0.5512	0.4835	0.8571
92	Bahamas	Caribbean	0.4900	0.3386	0.4176	0.7138
59	Barbados	Caribbean	0.5933	0.2205	0.6730	0.8865
120	Belize	Central America	0.3774	0.3780	0.1530	0.6012
103	Bolivia (Plurinational State of)	South America	0.4562	0.3937	0.2324	0.7424
57	Brazil	South America	0.6008	0.5984	0.4668	0.7372
11	Canada	Northern America	0.8418	0.9134	0.7168	0.8952
33	Chile	South America	0.7122	0.8189	0.4940	0.8236
50	Colombia	South America	0.6173	0.7874	0.3297	0.7348
54	Costa Rica	Central America	0.6061	0.6142	0.4461	0.7582
116	Cuba	Caribbean	0.3917	0.2283	0.0969	0.8497
110	Dominica	Caribbean	0.4338	0.1890	0.4424	0.6701
107	Dominican Republic	Caribbean	0.4481	0.3858	0.2945	0.6639
83	Ecuador	South America	0.5053	0.4803	0.3318	0.7037
88	El Salvador	Central America	0.4989	0.5354	0.3198	0.6414
78	Grenada	Caribbean	0.5220	0.3465	0.4029	0.8166
133	Guatemala	Central America	0.3160	0.1496	0.2713	0.5272
124	Guyana	South America	0.3695	0.2441	0.2344	0.6301
176	Haiti	Caribbean	0.1809	0.1102	0.0952	0.3372
114	Honduras	Central America	0.4083	0.4016	0.1951	0.6281
109	Jamaica	Caribbean	0.4388	0.3150	0.2753	0.7262
63	Mexico	Central America	0.5733	0.6614	0.3139	0.7445
147	Nicaragua	Central America	0.2759	0.0945	0.1692	0.5639
77	Panama	Central America	0.5242	0.3701	0.4571	0.7455
122	Paraguay	South America	0.3740	0.2283	0.2236	0.6700
72	Peru	South America	0.5435	0.6299	0.2718	0.7289
90	Saint Kitts and Nevis	Caribbean	0.4980	0.1339	0.6321	0.7279
104	Saint Lucia	Caribbean	0.4525	0.2441	0.4000	0.7133
113	Saint Vincent and the Grenadines	Caribbean	0.4158	0.1575	0.3810	0.7088
115	Suriname	South America	0.4045	0.1417	0.3968	0.6749
91	Trinidad and Tobago	Caribbean	0.4932	0.3307	0.4543	0.6945
7	United States of America	Northern America	0.8748	0.9449	0.7406	0.9390
26	Uruguay	South America	0.7420	0.8504	0.5607	0.8148
67	Venezuela (Bolivarian Republic of)	South America	0.5564	0.5512	0.3495	0.7685

## 4. Е-Индекс развития электронного правительства по регионам АЗИЯ

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
173	Afghanistan	Southern Asia	0.1900	0.1811	0.1472	0.2418
61	Armenia	Western Asia	0.5897	0.6142	0.3889	0.7660
68	Azerbaijan	Western Asia	0.5472	0.4331	0.4605	0.7480
18	Bahrain	Western Asia	0.8089	0.9370	0.7055	0.7840
148	Bangladesh	Southern Asia	0.2757	0.3465	0.0941	0.3866
143	Bhutan	Southern Asia	0.2829	0.2441	0.1755	0.4290
86	Brunei Darussalam	South-Eastern Asia	0.5042	0.3622	0.3690	0.7815
139	Cambodia	South-Eastern Asia	0.2999	0.1732	0.2075	0.5189
70	China	Eastern Asia	0.5450	0.6063	0.3554	0.6734
58	Cyprus	Western Asia	0.5958	0.4724	0.5320	0.7828
149	Democratic People's Republic of Korea	Eastern Asia	0.2753	0.0079	0.0173	0.8007
56	Georgia	Western Asia	0.6047	0.5984	0.4261	0.7895
118	India	Southern Asia	0.3834	0.5433	0.1372	0.4698
106	Indonesia	South-Eastern Asia	0.4487	0.3622	0.3054	0.6786
105	Iran (Islamic Republic of)	Southern Asia	0.4508	0.3701	0.2940	0.6882
134	Iraq	Western Asia	0.3141	0.1969	0.2173	0.5283
17	Israel	Western Asia	0.8162	0.8740	0.7200	0.8545
6	Japan	Eastern Asia	0.8874	0.9449	0.8553	0.8621
79	Jordan	Western Asia	0.5167	0.5197	0.3104	0.7202
28	Kazakhstan	Central Asia	0.7283	0.7480	0.5749	0.8619
49	Kuwait	Western Asia	0.6268	0.5748	0.5862	0.7194
101	Kyrgyzstan	Central Asia	0.4657	0.2756	0.3801	0.7413
152	Lao People's Democratic Republic	South-Eastern Asia	0.2659	0.1417	0.1618	0.4941
89	Lebanon	Western Asia	0.4982	0.3543	0.4030	0.7374
52	Malaysia	South-Eastern Asia	0.6115	0.6772	0.4455	0.7119
94	Maldives	Southern Asia	0.4813	0.3622	0.3952	0.6865
65	Mongolia	Eastern Asia	0.5581	0.6142	0.2714	0.7887
175	Myanmar	South-Eastern Asia	0.1869	0.0236	0.0084	0.5288
165	Nepal	Southern Asia	0.2344	0.1575	0.1684	0.3774
48	Oman	Western Asia	0.6273	0.7323	0.4873	0.6624
158	Pakistan	Southern Asia	0.2580	0.3228	0.1174	0.3337
95	Philippines	South-Eastern Asia	0.4768	0.4803	0.2451	0.7051
44	Qatar	Western Asia	0.6362	0.6535	0.5879	0.6671
1	Republic of Korea	Eastern Asia	0.9462	0.9764	0.9350	0.9273
36	Saudi Arabia	Western Asia	0.6900	0.7717	0.5523	0.7461
3	Singapore	South-Eastern Asia	0.9076	0.9921	0.8793	0.8515
74	Sri Lanka	Southern Asia	0.5418	0.6535	0.2341	0.7376

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
135	Syrian Arab Republic	Western Asia	0.3134	0.1575	0.1992	0.5835
129	Tajikistan	Central Asia	0.3395	0.0630	0.2306	0.7249
102	Thailand	South-Eastern Asia	0.4631	0.4409	0.2843	0.6640
161	Timor-Leste	South-Eastern Asia	0.2528	0.2047	0.0704	0.4831
71	Turkey	Western Asia	0.5443	0.5591	0.3605	0.7133
128	Turkmenistan	Central Asia	0.3511	0.0866	0.2189	0.7478
32	United Arab Emirates	Western Asia	0.7136	0.8819	0.5932	0.6657
100	Uzbekistan	Central Asia	0.4695	0.4488	0.2333	0.7264
99	Viet Nam	South-Eastern Asia	0.4705	0.4173	0.3792	0.6148
150	Yemen	Western Asia	0.2720	0.3071	0.1249	0.3840



## 5. Индекс развития электронного правительства по регионам – ЕВРОПА

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
84	Albania	Southern Europe	0.5046	0.4488	0.3548	0.7100
43	Andorra	Southern Europe	0.6426	0.4331	0.7671	0.7277
20	Austria	Western Europe	0.7912	0.7480	0.7597	0.8660
55	Belarus	Eastern Europe	0.6053	0.3228	0.6069	0.8861
25	Belgium	Western Europe	0.7564	0.6772	0.6988	0.8932
97	Bosnia and Herzegovina	Southern Europe	0.4707	0.2835	0.3998	0.7288
73	Bulgaria	Eastern Europe	0.5421	0.2362	0.5941	0.7960
47	Croatia	Southern Europe	0.6282	0.4646	0.6271	0.7928
53	Czech Republic	Eastern Europe	0.6070	0.3701	0.5753	0.8755
16	Denmark	Northern Europe	0.8162	0.6614	0.8740	0.9132
15	Estonia	Northern Europe	0.8180	0.7717	0.7934	0.8889
10	Finland	Northern Europe	0.8449	0.7717	0.8594	0.9037
4	France	Western Europe	0.8938	1.0000	0.8003	0.8812
21	Germany	Western Europe	0.7864	0.6693	0.8038	0.8862
34	Greece	Southern Europe	0.7118	0.6063	0.6549	0.8741
39	Hungary	Eastern Europe	0.6637	0.5591	0.5654	0.8668
19	Iceland	Northern Europe	0.7970	0.6142	0.8591	0.9178
22	Ireland	Northern Europe	0.7810	0.6772	0.7039	0.9619
23	Italy	Southern Europe	0.7593	0.7480	0.6747	0.8552
31	Latvia	Northern Europe	0.7178	0.7008	0.6237	0.8288
35	Liechtenstein	Western Europe	0.6982	0.5118	0.7468	0.8361
29	Lithuania	Northern Europe	0.7271	0.7559	0.5697	0.8557
24	Luxembourg	Western Europe	0.7591	0.6220	0.8723	0.7830
40	Malta	Southern Europe	0.6518	0.4016	0.7683	0.7855
38	Monaco	Western Europe	0.6715	0.2205	1.0000	0.7940
45	Montenegro	Southern Europe	0.6346	0.5276	0.5481	0.8279
5	Netherlands	Western Europe	0.8897	0.9291	0.8175	0.9224
13	Norway	Northern Europe	0.8357	0.7559	0.8133	0.9380
42	Poland	Eastern Europe	0.6482	0.5433	0.5618	0.8396
37	Portugal	Southern Europe	0.6900	0.6378	0.6094	0.8227
66	Republic of Moldova	Eastern Europe	0.5571	0.5276	0.4236	0.7201
64	Romania	Eastern Europe	0.5632	0.4409	0.4385	0.8100
27	Russian Federation	Eastern Europe	0.7296	0.7087	0.6413	0.8388
62	San Marino	Southern Europe	0.5823	0.2756	0.6358	0.8354
69	Serbia	Southern Europe	0.5472	0.3937	0.4681	0.7796
51	Slovakia	Eastern Europe	0.6148	0.4882	0.5296	0.8265
41	Slovenia	Southern Europe	0.6505	0.4252	0.6193	0.9072
12	Spain	Southern Europe	0.8410	0.9449	0.6629	0.9152

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
14	Sweden	Northern Europe	0.8225	0.7008	0.8866	0.8802
30	Switzerland	Western Europe	0.7267	0.5039	0.8199	0.8562
96	The former Yugoslav Republic of Macedonia	Southern Europe	0.4720	0.2441	0.4521	0.7198
87	Ukraine	Eastern Europe	0.5032	0.2677	0.3802	0.8616
8	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Northern Europe	0.8695	0.8976	0.8534	0.8574

## 6. Индекс развития электронного правительства ОКЕАНИЯ

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
2	Australia	Australia and New Zealand	0.9103	0.9291	0.8041	0.9978
85	Fiji	Melanesia	0.5044	0.3937	0.2872	0.8322
132	Kiribati	Micronesia	0.3201	0.2126	0.0665	0.6812
142	Marshall Islands	Micronesia	0.2851	0.1102	0.0448	0.7002
130	Micronesia (Federated States of)	Micronesia	0.3337	0.1890	0.1099	0.7023
145	Nauru	Micronesia	0.2776	0.0551	0.2159	0.5617
9	New Zealand	Australia and New Zealand	0.8644	0.8425	0.7506	1.0000
108	Palau	Micronesia	0.4415	0.1654	0.3592	0.7999
188	Papua New Guinea	Melanesia	0.1203	0.0079	0.0530	0.3000
111	Samoa	Polynesia	0.4204	0.2441	0.2672	0.7499
170	Solomon Islands	Melanesia	0.2087	0.0551	0.1008	0.4702
98	Tonga	Polynesia	0.4706	0.3465	0.2348	0.8304
137	Tuvalu	Polynesia	0.3059	0.0394	0.1761	0.7022
159	Vanuatu	Melanesia	0.2571	0.0787	0.1188	0.5736

## 7. Индекс развития электронного правительства малых островных развивающихся государств

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
60	Antigua and Barbuda	Caribbean	0.5927	0.4173	0.5938	0.7669
92	Bahamas	Caribbean	0.4900	0.3386	0.4176	0.7138
18	Bahrain	Western Asia	0.8089	0.9370	0.7055	0.7840
59	Barbados	Caribbean	0.5933	0.2205	0.6730	0.8865
120	Belize	Central America	0.3774	0.3780	0.1530	0.6012
127	Cape Verde	West Africa	0.3551	0.1654	0.2966	0.6032
177	Comoros	Eastern Africa	0.1808	0.0157	0.0604	0.4662
116	Cuba	Caribbean	0.3917	0.2283	0.0969	0.8497
110	Dominica	Caribbean	0.4338	0.1890	0.4424	0.6701
107	Dominican Republic	Caribbean	0.4481	0.3858	0.2945	0.6639
85	Fiji	Melanesia	0.5044	0.3937	0.2872	0.8322
78	Grenada	Caribbean	0.5220	0.3465	0.4029	0.8166
182	Guinea-Bissau	West Africa	0.1609	0.0079	0.0878	0.3869
124	Guyana	South America	0.3695	0.2441	0.2344	0.6301
176	Haiti	Caribbean	0.1809	0.1102	0.0952	0.3372
109	Jamaica	Caribbean	0.4388	0.3150	0.2753	0.7262
132	Kiribati	Micronesia	0.3201	0.2126	0.0665	0.6812
94	Maldives	Southern Asia	0.4813	0.3622	0.3952	0.6865
142	Marshall Islands	Micronesia	0.2851	0.1102	0.0448	0.7002
76	Mauritius	Eastern Africa	0.5338	0.4724	0.4406	0.6882
130	Micronesia (Federated States of)	Micronesia	0.3337	0.1890	0.1099	0.7023
145	Nauru	Micronesia	0.2776	0.0551	0.2159	0.5617
108	Palau	Micronesia	0.4415	0.1654	0.3592	0.7999
188	Papua New Guinea	Melanesia	0.1203	0.0079	0.0530	0.3000
90	Saint Kitts and Nevis	Caribbean	0.4980	0.1339	0.6321	0.7279
104	Saint Lucia	Caribbean	0.4525	0.2441	0.4000	0.7133
113	Saint Vincent and the Grenadines	Caribbean	0.4158	0.1575	0.3810	0.7088
111	Samoa	Polynesia	0.4204	0.2441	0.2672	0.7499
169	Sao Tome and Principe	Middle Africa	0.2218	0.0079	0.1398	0.5177
81	Seychelles	Eastern Africa	0.5113	0.3307	0.4721	0.7310
3	Singapore	South-Eastern Asia	0.9076	0.9921	0.8793	0.8515
170	Solomon Islands	Melanesia	0.2087	0.0551	0.1008	0.4702
115	Suriname	South America	0.4045	0.1417	0.3968	0.6749
161	Timor-Leste	South-Eastern Asia	0.2528	0.2047	0.0704	0.4831
98	Tonga	Polynesia	0.4706	0.3465	0.2348	0.8304
91	Trinidad and Tobago	Caribbean	0.4932	0.3307	0.4543	0.6945
137	Tuvalu	Polynesia	0.3059	0.0394	0.1761	0.7022
159	Vanuatu	Melanesia	0.2571	0.0787	0.1188	0.5736

## 8. Индекс развития электронного правительства развивающихся стран, не имеющих выхода к морю

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
173	Afghanistan	Southern Asia	0.1900	0.1811	0.1472	0.2418
61	Armenia	Western Asia	0.5897	0.6142	0.3889	0.7660
68	Azerbaijan	Western Asia	0.5472	0.4331	0.4605	0.7480
143	Bhutan	Southern Asia	0.2829	0.2441	0.1755	0.4290
103	Bolivia (Plurinational State of)	South America	0.4562	0.3937	0.2324	0.7424
112	Botswana	Southern Africa	0.4198	0.3071	0.2969	0.6555
178	Burkina Faso	West Africa	0.1804	0.2992	0.0842	0.1578
172	Burundi	Eastern Africa	0.1928	0.0157	0.0233	0.5393
187	Central African Republic	Middle Africa	0.1257	0.0394	0.0280	0.3099
189	Chad	Middle Africa	0.1076	0.0472	0.0415	0.2341
157	Ethiopia	Eastern Africa	0.2589	0.4567	0.0266	0.2934
28	Kazakhstan	Central Asia	0.7283	0.7480	0.5749	0.8619
101	Kyrgyzstan	Central Asia	0.4657	0.2756	0.3801	0.7413
152	Lao People's Democratic Republic	South-Eastern Asia	0.2659	0.1417	0.1618	0.4941
153	Lesotho	Southern Africa	0.2629	0.1575	0.1179	0.5135
166	Malawi	Eastern Africa	0.2321	0.1732	0.0484	0.4746
181	Mali	West Africa	0.1634	0.1339	0.1350	0.2212
65	Mongolia	Eastern Asia	0.5581	0.6142	0.2714	0.7887
165	Nepal	Southern Asia	0.2344	0.1575	0.1684	0.3774
191	Niger	West Africa	0.0946	0.1260	0.0385	0.1192
122	Paraguay	South America	0.3740	0.2283	0.2236	0.6700
66	Republic of Moldova	Eastern Europe	0.5571	0.5276	0.4236	0.7201
125	Rwanda	Eastern Africa	0.3589	0.5118	0.0828	0.4820
138	Swaziland	Southern Africa	0.3056	0.1339	0.1629	0.6200
129	Tajikistan	Central Asia	0.3395	0.0630	0.2306	0.7249
96	The former Yugoslav Republic of Macedonia	Southern Europe	0.4720	0.2441	0.4521	0.7198
128	Turkmenistan	Central Asia	0.3511	0.0866	0.2189	0.7478
156	Uganda	Eastern Africa	0.2593	0.1496	0.1011	0.5271
100	Uzbekistan	Central Asia	0.4695	0.4488	0.2333	0.7264
163	Zambia	Eastern Africa	0.2389	0.1417	0.1247	0.4504
126	Zimbabwe	Eastern Africa	0.3585	0.3071	0.2238	0.5445

## 9. Индекс развития электронного правительства наименее развитых стран

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
173	Afghanistan	Southern Asia	0.1900	0.1811	0.1472	0.2418
140	Angola	Middle Africa	0.2970	0.2992	0.0978	0.4941
148	Bangladesh	Southern Asia	0.2757	0.3465	0.0941	0.3866
180	Benin	West Africa	0.1685	0.1102	0.1196	0.2756
143	Bhutan	Southern Asia	0.2829	0.2441	0.1755	0.4290
178	Burkina Faso	West Africa	0.1804	0.2992	0.0842	0.1578
172	Burundi	Eastern Africa	0.1928	0.0157	0.0233	0.5393
139	Cambodia	South-Eastern Asia	0.2999	0.1732	0.2075	0.5189
187	Central African Republic	Middle Africa	0.1257	0.0394	0.0280	0.3099
189	Chad	Middle Africa	0.1076	0.0472	0.0415	0.2341
177	Comoros	Eastern Africa	0.1808	0.0157	0.0604	0.4662
183	Djibouti	Middle Africa	0.1456	0.0630	0.0556	0.3182
184	DR Congo	Eastern Africa	0.1551	0.0472	0.0337	0.3845
168	Equatorial Guinea	Middle Africa	0.2268	0.0315	0.1200	0.5288
192	Eritrea	Eastern Africa	0.0908	0.0000	0.0000	0.2723
157	Ethiopia	Eastern Africa	0.2589	0.4567	0.0266	0.2934
167	Gambia	West Africa	0.2285	0.2047	0.1482	0.3326
190	Guinea	West Africa	0.0954	0.0000	0.0504	0.2359
182	Guinea-Bissau	West Africa	0.1609	0.0079	0.0878	0.3869
176	Haiti	Caribbean	0.1809	0.1102	0.0952	0.3372
132	Kiribati	Micronesia	0.3201	0.2126	0.0665	0.6812
152	Lao People's Democratic Republic	South-Eastern Asia	0.2659	0.1417	0.1618	0.4941
153	Lesotho	Southern Africa	0.2629	0.1575	0.1179	0.5135
179	Liberia	West Africa	0.1768	0.0787	0.0763	0.3754
155	Madagascar	Eastern Africa	0.2606	0.2441	0.0488	0.4889
166	Malawi	Eastern Africa	0.2321	0.1732	0.0484	0.4746
181	Mali	West Africa	0.1634	0.1339	0.1350	0.2212
174	Mauritania	West Africa	0.1893	0.0472	0.1626	0.3581
164	Mozambique	Eastern Africa	0.2384	0.3150	0.0545	0.3457
175	Myanmar	South-Eastern Asia	0.1869	0.0236	0.0084	0.5288
165	Nepal	Southern Asia	0.2344	0.1575	0.1684	0.3774
191	Niger	West Africa	0.0946	0.1260	0.0385	0.1192
125	Rwanda	Eastern Africa	0.3589	0.5118	0.0828	0.4820
169	Sao Tome and Principe	Middle Africa	0.2218	0.0079	0.1398	0.5177
151	Senegal	West Africa	0.2666	0.3071	0.1644	0.3283
186	Sierra Leone	West Africa	0.1329	0.0472	0.0821	0.2692
170	Solomon Islands	Melanesia	0.2087	0.0551	0.1008	0.4702

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Sub-region</i>	<i>EGDI</i>	<i>Online Service Component</i>	<i>Telecomm. Infrastructure Component</i>	<i>Human Capital Component</i>
193	Somalia	Eastern Africa	0.0139	0.0157	0.0259	0.0000
185	South Sudan	Eastern Africa	0.1418	0.0079	0.0141	0.4035
154	Sudan	Northern Africa	0.2606	0.2913	0.1847	0.3059
161	Timor-Leste	South-Eastern Asia	0.2528	0.2047	0.0704	0.4831
162	Togo	West Africa	0.2446	0.1102	0.0836	0.5401
137	Tuvalu	Polynesia	0.3059	0.0394	0.1761	0.7022
156	Uganda	Eastern Africa	0.2593	0.1496	0.1011	0.5271
146	United Republic of Tanzania	Eastern Africa	0.2764	0.2992	0.0808	0.4492
159	Vanuatu	Melanesia	0.2571	0.0787	0.1188	0.5736
150	Yemen	Western Asia	0.2720	0.3071	0.1249	0.3840
163	Zambia	Eastern Africa	0.2389	0.1417	0.1247	0.4504

## 10. Индекс онлайн-услуг и его составляющие

Страна	ИОУ	Стадия 1	Стадия 2	Стадия 3	Стадия 4	Всего
		процент				
Afghanistan	0.1811	38	23	5	18	20
Albania	0.4488	88	27	21	44	42
Algeria	0.0787	16	18	2	9	11
Andorra	0.4331	78	57	9	24	41
Angola	0.2992	59	50	0	12	29
Antigua and Barbuda	0.4173	78	41	16	29	39
Argentina	0.5512	91	66	26	24	50
Armenia	0.6142	94	61	33	41	56
Australia	0.9291	100	75	88	65	82
Austria	0.7480	100	75	51	44	67
Azerbaijan	0.4331	81	36	28	24	41
Bahamas	0.3386	53	34	14	35	33
Bahrain	0.9370	94	80	84	74	82
Bangladesh	0.3465	75	34	14	18	33
Barbados	0.2205	41	20	12	24	23
Belarus	0.3228	81	16	14	26	31
Belgium	0.6772	94	64	42	50	61
Belize	0.3780	66	50	16	15	36
Benin	0.1102	47	7	2	6	14
Bhutan	0.2441	69	23	2	15	25
Bolivia (Plurinational State of)	0.3937	69	39	16	32	37
Bosnia and Herzegovina	0.2835	56	41	7	12	28
Botswana	0.3071	72	36	5	15	30
Brazil	0.5984	100	68	28	26	54
Brunei Darussalam	0.3622	34	39	28	38	35
Bulgaria	0.2362	59	30	0	15	24
Burkina Faso	0.2992	38	41	9	32	29
Burundi	0.0157	19	7	0	0	6
Cambodia	0.1732	50	18	5	9	19
Cameroon	0.1969	47	25	7	9	21
Canada	0.9134	100	73	84	68	80
Cape Verde	0.1654	34	16	12	15	18
Central African Republic	0.0394	13	11	5	3	8
Chad	0.0472	19	11	5	0	8
Chile	0.8189	100	57	70	71	73
China	0.6063	100	57	37	32	55
Colombia	0.7874	88	75	56	65	70
Comoros	0.0157	19	7	0	0	6
Congo	0.1024	22	16	9	6	13



Страна	ИОУ	Стадия 1	Стадия 2	Стадия 3	Стадия 4	Всего
		процент				
Costa Rica	0.6142	94	55	37	44	56
Côte d'Ivoire	0.1732	38	25	5	12	19
Croatia	0.4646	59	68	26	18	43
Cuba	0.2283	69	18	7	9	24
Cyprus	0.4724	59	43	37	38	44
Czech Republic	0.3701	53	45	23	21	35
Democratic People's Republic of Korea	0.0079	9	7	2	3	5
Democratic Republic of the Congo	0.0472	25	5	2	6	8
Denmark	0.6614	97	70	33	44	59
Djibouti	0.0630	25	7	0	12	10
Dominica	0.1890	38	30	9	6	20
Dominican Republic	0.3858	53	50	21	24	37
Ecuador	0.4803	88	52	19	26	44
Egypt	0.5906	81	52	33	56	54
El Salvador	0.5354	94	55	30	24	49
Equatorial Guinea	0.0315	9	14	0	6	7
Eritrea	0.0000	9	9	0	0	5
Estonia	0.7717	100	66	56	59	69
Ethiopia	0.4567	53	48	28	44	42
Fiji	0.3937	75	36	21	24	37
Finland	0.7717	100	70	47	65	69
France	1.0000	100	73	91	91	88
Gabon	0.0945	31	16	2	3	12
Gambia	0.2047	56	23	2	12	22
Georgia	0.5984	91	57	44	29	54
Germany	0.6693	97	68	47	32	60
Ghana	0.3150	78	18	19	18	31
Greece	0.6063	81	59	42	41	55
Grenada	0.3465	75	41	7	18	33
Guatemala	0.1496	25	27	9	6	17
Guinea	0.0000	9	7	0	3	5
Guinea-Bissau	0.0079	9	7	2	3	5
Guyana	0.2441	63	30	5	9	25
Haiti	0.1102	28	16	2	12	14
Honduras	0.4016	59	48	26	21	38
Hungary	0.5591	88	70	37	9	51
Iceland	0.6142	84	57	49	35	56
India	0.5433	97	59	21	29	50
Indonesia	0.3622	69	34	9	35	35

Страна	ИОУ	Стадия 1	Стадия 2	Стадия 3	Стадия 4	Всего
		процент				
Iran (Islamic Republic of)	0.3701	59	48	19	18	35
Iraq	0.1969	41	25	5	18	21
Ireland	0.6772	91	64	42	53	61
Israel	0.8740	97	73	88	50	77
Italy	0.7480	97	66	51	59	67
Jamaica	0.3150	53	36	21	15	31
Japan	0.9449	97	73	79	88	83
Jordan	0.5197	91	41	21	50	48
Kazakhstan	0.7480	94	45	77	56	67
Kenya	0.4252	94	32	23	21	40
Kiribati	0.2126	44	27	12	9	22
Kuwait	0.5748	84	52	37	41	52
Kyrgyzstan	0.2756	81	27	2	9	27
Lao People’s Democratic Republic	0.1417	50	14	2	6	16
Latvia	0.7008	91	66	47	53	63
Lebanon	0.3543	66	41	14	21	34
Lesotho	0.1575	44	16	2	15	18
Liberia	0.0787	19	11	7	9	11
Libya	0.0157	9	11	2	0	6
Liechtenstein	0.5118	56	61	33	38	47
Lithuania	0.7559	94	70	49	62	67
Luxembourg	0.6220	94	59	42	35	56
Madagascar	0.2441	75	18	5	12	25
Malawi	0.1732	63	14	0	9	19
Malaysia	0.6772	84	73	40	50	61
Maldives	0.3622	66	48	14	15	35
Mali	0.1339	47	14	0	9	16
Malta	0.4016	88	43	14	15	38
Marshall Islands	0.1102	47	14	0	0	14
Mauritania	0.0472	25	7	0	6	8
Mauritius	0.4724	88	64	9	21	44
Mexico	0.6614	97	73	40	32	59
Micronesia (Federated States of)	0.1890	56	23	2	6	20
Monaco	0.2205	16	45	14	12	23
Mongolia	0.6142	88	57	42	41	56
Montenegro	0.5276	84	68	12	35	48
Morocco	0.6929	94	61	40	62	62
Mozambique	0.3150	69	41	5	15	31
Myanmar	0.0236	13	11	0	3	7

		Стадия 1	Стадия 2	Стадия 3	Стадия 4	Всего
Страна	ИОУ	процент				
Namibia	0.3228	69	32	14	18	31
Nauru	0.0551	22	11	2	3	9
Nepal	0.1575	59	11	2	6	18
Netherlands	0.9291	100	75	70	88	82
New Zealand	0.8425	97	66	84	53	75
Nicaragua	0.0945	16	14	16	3	12
Niger	0.1260	47	14	0	6	15
Nigeria	0.3071	56	36	14	18	30
Norway	0.7559	97	77	44	56	67
Oman	0.7323	97	64	60	44	65
Pakistan	0.3228	78	25	14	18	31
Palau	0.1654	53	16	2	9	18
Panama	0.3701	84	36	12	18	35
Papua New Guinea	0.0079	9	11	0	0	5
Paraguay	0.2283	59	25	2	15	24
Peru	0.6299	88	55	51	38	57
Philippines	0.4803	84	57	19	24	44
Poland	0.5433	72	59	42	26	50
Portugal	0.6378	100	55	40	44	58
Qatar	0.6535	91	61	42	47	59
Republic of Korea	0.9764	100	82	77	88	86
Republic of Moldova	0.5276	88	55	26	32	48
Romania	0.4409	78	45	19	29	41
Russian Federation	0.7087	91	77	51	35	63
Rwanda	0.5118	78	64	19	32	47
Saint Kitts and Nevis	0.1339	34	18	2	12	16
Saint Lucia	0.2441	44	32	14	12	25
Saint Vincent and the Grenadines	0.1575	50	16	2	9	18
Samoa	0.2441	75	20	0	15	25
San Marino	0.2756	56	39	5	15	27
Sao Tome and Principe	0.0079	6	14	0	0	5
Saudi Arabia	0.7717	94	68	63	53	69
Senegal	0.3071	78	32	5	15	30
Serbia	0.3937	72	52	12	18	37
Seychelles	0.3307	53	30	7	47	32
Sierra Leone	0.0472	13	16	5	0	8
Singapore	0.9921	100	89	88	71	87
Slovakia	0.4882	84	50	16	38	45
Slovenia	0.4252	63	64	7	29	40

Страна	ИОУ	Стадия 1	Стадия 2	Стадия 3	Стадия 4	Всего
		процент				
Solomon Islands	0.0551	19	14	2	3	9
Somalia	0.0157	6	16	0	0	6
South Africa	0.3858	75	43	12	24	37
South Sudan	0.0079	16	5	2	0	5
Spain	0.9449	100	93	70	71	83
Sri Lanka	0.6535	88	73	28	53	59
Sudan	0.2913	66	20	2	38	29
Suriname	0.1417	50	14	0	9	16
Swaziland	0.1339	50	16	0	3	16
Sweden	0.7008	91	70	44	50	63
Switzerland	0.5039	56	66	21	44	46
Syrian Arab Republic	0.1575	19	7	12	38	18
Tajikistan	0.0630	31	7	2	3	10
Thailand	0.4409	94	34	14	35	41
The former Yugoslav Republic of Macedonia	0.2441	50	34	5	15	25
Timor-Leste	0.2047	47	25	7	12	22
Togo	0.1102	41	16	2	0	14
Tonga	0.3465	69	41	12	18	33
Trinidad and Tobago	0.3307	63	41	7	24	32
Tunisia	0.6378	91	61	33	53	58
Turkey	0.5591	81	57	23	50	51
Turkmenistan	0.0866	34	11	0	6	12
Tuvalu	0.0394	25	9	0	0	8
Uganda	0.1496	25	25	5	15	17
Ukraine	0.2677	75	20	5	18	27
United Arab Emirates	0.8819	100	77	67	71	78
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8976	100	73	63	88	79
United Republic of Tanzania	0.2992	81	32	2	12	29
United States of America	0.9449	100	68	77	94	83
Uruguay	0.8504	94	70	72	68	75
Uzbekistan	0.4488	88	41	23	24	42
Vanuatu	0.0787	34	5	5	6	11
Venezuela (Bolivarian Republic of)	0.5512	88	55	33	32	50
Viet Nam	0.4173	78	50	16	18	39
Yemen	0.3071	66	18	12	35	30
Zambia	0.1417	47	16	0	9	16
Zimbabwe	0.3071	88	25	5	15	30

## Региональные и экономической группировки

Country	OSI	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Total
		percentage				
Africa	0.2011	45.14	23.61	6.80	14.05	21.27
Americas	0.4216	68.21	42.73	24.52	27.56	39.57
Asia	0.4652	72.27	43.71	28.90	33.23	43.19
Europe	0.5695	81.32	58.25	33.32	39.26	51.85
Oceania	0.2621	51.79	26.30	16.45	14.92	26.33
World	0.3919	64.48	39.88	22.00	26.85	37.11

Country	OSI	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Total
		percentage				
Small Island Developing States	0.2520	50.00	28.71	11.51	15/94	25.49
Land Locked developing Countries	0.2710	57.16	27.93	11.25	17.65	27.07
Least Developed Countries	0.1475	38.93	20.27	4.07	10.17	17.37

Country	OSI	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Total
		percentage				
High Income	0.6503	82.10	61.49	46.13	48.29	58.55
Upper Middle Income	0.3709	67.75	39.94	16.78	22.48	35.36
Lower Middle Income	0.3076	9.71	31.14	14.25	2.96	30.11
Low Income	0.1523	39.64	18.70	5.05	9.58	17.22

## 11. Индекс телекоммуникационной услуги и его составляющие

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Afghanistan	0.1472	5.45	0.05	60.35	0.00*	28.73
Albania	0.3548	54.66	9.87	110.69	5.06	18.79
Algeria	0.1989	15.23	8.32	97.95	2.89	0.00
Andorra	0.7671	86.43	49.77	82.95	34.58	66.75
Angola	0.0978	16.94	1.46	47.07	0.15	1.50
Antigua & Barbuda	0.5938	59.00	39.30	201.83	5.73	20.21
Argentina	0.4835	55.80	24.33	142.62	10.89	20.86
Armenia	0.3889	39.16	19.68	111.91	6.95	29.09
Australia	0.8041	82.35	45.43	105.59	24.91	102.07
Austria	0.7597	81.00	39.49	160.54	25.13	56.10
Azerbaijan	0.4605	54.20	18.62	108.77	13.97	34.84
Bahamas	0.4176	71.75	36.83	68.29	2.61	24.52
Bahrain	0.7055	88.00	22.01	161.17	13.14	78.42
Bangladesh	0.0941	6.30	0.62	62.82	0.33	0.47
Barbados	0.6730	73.33	50.84	122.52	23.09	36.01
Belarus	0.6069	46.91	46.86	113.52	26.91	33.28
Belgium	0.6988	82.00	41.87	116.45	33.27	33.01
Belize	0.1530	25.00	7.84	50.65	3.08	0.52
Benin	0.1196	3.80	1.56	83.65	0.05	0.37
Bhutan	0.1755	25.43	3.64	75.61	2.26	2.52
Bolivia (Plurinational State of)	0.2324	34.19	8.39	90.45	1.05	6.62
Bosnia and Herzegovina	0.3998	65.36	22.91	87.44	10.54	12.07
Botswana	0.2969	11.50	8.01	153.79	0.80	17.80
Brazil	0.4668	49.85	22.30	125.00	9.15	37.22
Brunei Darussalam	0.3690	60.27	17.21	113.95	4.81	7.62
Bulgaria	0.5941	55.15	30.95	148.13	17.94	42.11
Burkina Faso	0.0842	3.73	0.86	60.61	0.09	0.00
Burundi	0.0233	1.22	0.18	22.81	0.00	0.00
Cambodia	0.2075	4.94	3.93	128.53	0.20	6.73
Cameroon	0.0958	5.70	3.40	60.41	0.01	0.00
Canada	0.7168	86.77	51.70	75.39	32.74	49.80
Cape Verde	0.2966	34.74	14.20	86.03	3.86	23.03
Central African Republic	0.0280	3.00	0.12	23.65	0.00	0.01
Chad	0.0415	2.10	0.24	33.73	0.16	0.00
Chile	0.4940	61.42	18.76	138.17	12.41	27.96
China	0.3554	42.30	20.25	79.88	12.75	16.95
Colombia	0.3297	48.98	13.19	102.85	8.33	5.05
Comoros	0.0604	5.98	3.34	34.84	0.03	0.00
Congo	0.1453	6.11	0.34	98.76	0.01	2.11

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Costa Rica	0.4461	47.50	21.18	128.01	10.02	27.66
Côte d'Ivoire	0.1392	2.38	1.35	99.93	0.25	0.00
Croatia	0.6271	63.00	38.07	115.41	20.67	53.90
Cuba	0.0969	25.64	10.79	14.92	0.04	0.00
Cyprus	0.5320	61.00	33.06	98.40	19.23	34.08
Czech Republic	0.5753	75.00	19.70	121.70	16.45	52.09
Demo. People's Republic of Korea	0.0173	0.00	4.77	6.87	0.00	1.82
Democratic Republic of Congo	0.0337	1.68	0.09	29.66	0.00	0.05
Denmark	0.8740	93.00	43.43	117.85	38.18	88.00
Djibouti	0.0556	8.27	2.09	24.31	1.85	0.00
Dominica	0.4424	55.18	20.34	152.47	11.86	0.00
Dominican Republic	0.2945	45.00	10.37	87.95	4.38	15.71
Ecuador	0.3318	35.13	14.90	106.23	5.20	21.62
Egypt	0.3571	44.07	10.60	119.92	2.83	27.93
El Salvador	0.3198	25.50	16.82	137.34	3.84	5.49
Equatorial Guinea	0.1200	13.94	2.02	68.05	0.20	0.00
Eritrea	0.0000	0.80	0.98	4.98	0.00	0.00
Estonia	0.7934	79.00	34.72	160.41	26.65	76.91
Ethiopia	0.0266	1.48	0.87	22.37	0.04	0.42
Fiji	0.2872	33.74	10.11	98.18	1.55	23.39
Finland	0.8594	91.00	16.46	172.32	30.42	106.41
France	0.8003	83.00	61.45	97.41	37.47	51.77
Gabon	0.2260	8.62	1.04	153.13	0.31	0.00
Gambia	0.1482	12.45	3.58	85.20	0.03	1.36
Georgia	0.4261	45.50	29.28	107.81	9.00	23.78
Germany	0.8038	84.00	61.23	130.02	33.70	40.66
Ghana	0.2444	17.11	1.12	100.99	0.25	33.92
Greece	0.6549	56.00	49.09	120.04	24.14	45.69
Grenada	0.4029	42.09	27.02	121.35	13.69	0.00
Guatemala	0.2713	16.00	11.56	137.82	1.80	4.50
Guinea	0.0504	1.49	0.16	41.75	0.01	0.00
Guinea-Bissau	0.0878	2.89	0.30	65.94	0.00	0.00
Guyana	0.2344	33.00	19.39	68.78	3.67	0.10
Haiti	0.0952	9.80	0.49	59.91	0.16**	0.16
Honduras	0.1951	18.12	7.69	92.87	0.77	4.76
Hungary	0.5654	72.00	29.68	116.07	22.87	24.14
Iceland	0.8591	96.21	58.00	106.18	34.71	72.24
India	0.1372	12.58	2.51	69.92	1.16	4.99

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Indonesia	0.3054	15.36	15.39	114.22	1.21	31.59
Iran (Islamic Republic of)	0.2940	26.00	37.63	76.10	4.03	1.34
Iraq	0.2173	7.10	5.71	81.63	0.00	37.14
Ireland	0.7039	79.00	43.88	107.21	22.72	65.87
Israel	0.7200	73.37	47.02	120.68	22.38	65.97
Italy	0.6747	58.00	35.57	159.69	22.15	52.15
Jamaica	0.2753	46.50	9.55	96.27	4.32	1.57
Japan	0.8553	79.05	50.51	108.73	27.74	112.40
Jordan	0.3104	41.00	6.20	128.17	2.76	10.86
Kazakhstan	0.5749	53.32	26.67	176.58	9.78	42.27
Kenya	0.1612	32.10	0.58	71.17	0.10	2.22
Kiribati	0.0665	10.75	8.93	15.88	0.99	0.00
Kuwait	0.5862	79.18	15.69	156.90	1.45	71.73
Kyrgyzstan	0.3801	21.72	8.93	124.18	2.61	59.63
Lao People's Democratic Republic	0.1618	10.75	1.69	97.69	1.40	0.74
Latvia	0.6237	74.00	24.32	112.11	23.35	58.24
Lebanon	0.4030	61.25	18.90	86.08	10.76	23.67
Lesotho	0.1179	4.59	2.10	63.94	0.14	10.45
Liberia	0.0763	3.79	0.00	57.12	0.00	0.03
Libya	0.3281	19.86	13.23	155.77	1.09	14.52
Liechtenstein	0.7468	89.41	50.39	97.35	32.95	48.40
Lithuania	0.5697	68.00	22.04	165.06	21.23	13.54
Luxembourg	0.8723	92.00	50.92	145.36	32.58	72.52
Madagascar	0.0488	2.05	0.64	38.41	0.04	0.06
Malawi	0.0484	4.35	1.43	27.78	0.01	3.46
Malaysia	0.4455	65.80	15.69	141.33	8.41	13.59
Maldives	0.3952	38.93	6.84	165.63	5.28	20.64
Mali	0.1350	2.17	0.75	98.38	0.01	0.73
Malta	0.7683	70.00	53.71	126.11	31.05	57.47
Marshall Islands	0.0448	10.00	10.60*****	1.27*****	0.00**	0.00
Mauritania	0.1626	5.37	1.71	106.00	0.17	3.64
Mauritius	0.4406	41.39	28.16	119.87	11.21	22.94
Mexico	0.3139	38.42	16.73	83.40	10.52	9.83
Micronesia	0.1099	25.97	8.12	26.69	0.90*	0.00
Monaco	1.0000	87.00	118.40	88.33	42.94	47.90
Mongolia	0.2714	16.40	6.32	120.69	3.75	18.37
Montenegro	0.5481	56.84	26.24	181.30	8.44	27.53
Morocco	0.3350	55.00	10.08	119.97	2.10	10.09
Mozambique	0.0545	4.85	0.35	36.24	0.08	1.78



Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed- telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)- broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Myanmar	0.0084	1.07	1.05	10.30	0.01	0.03
Namibia	0.2719	12.94	7.58	107.79	2.91	30.22
Nauru	0.2159	54.00	0.00	67.78	0.00	9.97
Nepal	0.1684	11.15	3.08	59.62	0.45	28.01
Netherlands	0.8175	93.00	42.40	117.52	39.44	60.98
New Zealand	0.7506	89.51	42.15	110.36	27.80	65.94
Nicaragua	0.1692	13.50	5.34	89.22	1.65	1.01
Niger	0.0385	1.41	0.59	31.45	0.02	0.57
Nigeria	0.1905	32.88	0.25	66.80	0.01	18.37
Norway	0.8133	95.00	29.35	114.78	36.64	84.85
Oman	0.4873	60.00	9.19	159.25	2.15	50.94
Pakistan	0.1174	9.96	3.24	67.06	0.52	0.66
Palau	0.3592	26.97*****	35.08	82.64	2.95	32.31
Panama	0.4571	45.20	16.83	178.03	7.83	14.31
Papua New Guinea	0.0530	2.30	1.94	37.80	0.13	0.00
Paraguay	0.2236	27.08	5.62	101.59	1.11	6.06
Peru	0.2718	38.20	11.42	98.00	4.74	2.86
Philippines	0.2451	36.24	4.07	106.51	2.22	3.83
Poland	0.5618	65.00	16.03	133.05	16.68	52.90
Portugal	0.6094	64.00	42.98	116.11	22.55	32.76
Qatar	0.5879	88.10	15.95	126.80	7.75	68.28
Republic of Korea	0.9350	84.10	61.42	109.43	37.25	105.14
Republic of Moldova	0.4236	43.37	34.31	116.10	11.87	5.08
Romania	0.4385	50.00	21.51	104.35	15.63	23.40
Russian Federation	0.6413	53.27	29.97	182.92	14.43	52.80
Rwanda	0.0828	8.02	0.39	49.67	0.03	3.22
Saint Kitts and Nevis	0.6321	79.35	37.32	156.76	27.25	0.00
Saint Lucia	0.4000	48.63	20.37	125.50	13.59	0.00
Saint Vincent and the Grenadines	0.3810	47.52	17.72	123.87	12.45	0.00
Samoa	0.2672	12.92	10.82***	91.43***	0.11*	40.39
San Marino	0.6358	50.88	59.85	115.21	31.69	11.20
Sao Tomé & Príncipe	0.1398	21.57	4.25	64.86	0.48	0.00
Saudi Arabia	0.5523	54.00	16.97	187.40	6.95	45.38
Senegal	0.1644	19.20	2.46	83.57	0.70	3.58
Serbia	0.4681	48.10	31.16	95.66	10.49	42.05
Seychelles	0.4721	47.08	31.26	149.74	11.06	8.59
Sierra Leone	0.0821	1.30	0.30	36.96	0.00***	17.51
Singapore	0.8793	74.18	37.51	152.04	25.85	123.76
Slovakia	0.5296	80.00	17.90	111.91	14.66	39.71

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Slovenia	0.6193	70.00	39.89	108.61	24.29	36.95
Solomon Islands	0.1008	7.00	1.47	54.98	0.39	6.54
Somalia	0.0259	1.38	0.98	22.56	0.00**	0.00
South Africa	0.3466	41.00	7.69	130.56	2.11	25.20
South Sudan	0.0141	0.00	0.00	18.45	0.00	0.00
Spain	0.6629	72.00	41.11	108.36	24.26	53.42
Sri Lanka	0.2341	18.29	16.35	96.33	2.01	4.47
Sudan	0.1847	21.00	1.14	74.36	0.07	20.52
Suriname	0.3968	34.68	15.53	182.77	5.74	0.37
Swaziland	0.1629	20.78	3.95	65.39	0.27	11.90
Sweden	0.8866	94.00	45.43	122.41	32.13	101.10
Switzerland	0.8199	85.20	54.79	130.79	40.48	40.06
Syrian Arab Republic	0.1992	24.30	20.21	59.06	1.73	1.78
Tajikistan	0.2306	14.51	4.91	81.51	0.07	37.41
Thailand	0.2843	26.50	9.57	125.89	6.52	0.15
The Former Yugoslav Republic of Macedonia	0.4521	63.15	19.37	106.17	14.36	22.27
Timor-Leste	0.0704	0.91	0.27	55.74	0.05	0.40
Togo	0.0836	4.00	3.39	52.96	0.08	0.65
Tonga	0.2348	34.86	28.59	53.36	1.43	0.10
Trinidad & Tobago	0.4543	59.52	21.43	140.84	13.75	2.79
Tunisia	0.3074	41.44	10.17	118.08	4.71	5.13
Turkey	0.3605	45.13	18.73	91.46	10.62	16.45
Turkmenistan	0.2189	7.20	11.12	76.42	0.03	33.05
Tuvalu	0.1761	35.00	14.71	28.40	5.58	0.00
Uganda	0.1011	14.69	0.87	45.00	0.11	7.41
Ukraine	0.3802	33.70	26.76	130.34	8.00	5.43
United Arab Emirates	0.5932	85.00	21.37	149.64	10.34	44.85
United Kingdom of Great Britain and Northern Island	0.8534	87.02	52.58	130.78	34.04	72.06
United Republic of Tanzania	0.0808	3.95	0.37	56.96	0.01	1.49
United States of America	0.7406	81.03	43.78	97.64	27.88	74.90
Uruguay	0.5607	55.11	29.78	147.13	16.59	32.46
Uzbekistan	0.2333	36.52	6.88	71.03	0.71	20.36
Vanuatu	0.1188	10.60	2.35	55.41	1.05	8.25
Venezuela (Bolivarian Republic of)	0.3495	44.05	25.53	101.88	6.72	4.83
Viet Nam	0.3792	39.49	11.22	147.66	4.90	18.77
Yemen	0.1249	17.45	4.63	58.28	0.70	0.20
Zambia	0.1247	13.47	0.59	74.78	0.11	0.65
Zimbabwe	0.2238	17.09	2.20	91.91	0.52	28.14

## Региональные и экономические группы

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Africa	0.1478	13.41	3.77	71.41	1.00	6.70
Americas	0.3805	45.08	20.31	112.81	9.37	13.14
Asia	0.3584	37.63	15.25	103.75	6.66	29.44
Europe	0.6678	71.76	39.17	123.37	24.83	47.78
Oceania	0.2564	31.46	16.57	61.42	6.07	20.64
World	0.3650	39.40	18.40	98.02	9.74	23.57

	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Small Island Developing States	0.3033	36.20	16.47	90.64	6.09	13.18
Land Locked Developing Countries	0.2025	18.49	6.53	78.84	2.34	14.83
Least Developed Countries	0.0929	7.89	1.81	52.32	0.37	3.38

	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
High Income	0.6845	75.21	38.41	124.91	23.71	54.97
Upper Middle Income	0.3522	39.99	17.36	111.12	7.47	16.26
Lower Middle Income	0.2307	24.17	9.56	89.58	2.61	11.75
Low Income	0.0876	5.72	1.24	51.50	0.08	5.00

Источники: Международный союз электросвязи (МСЭ).  
Показатели по стране Международного союза электросвязи (МСЭ) **желтым цветом**

Год: 2012 or most recent data available или самые последние доступные данные.

\* 2010  
\*\* 2008  
\*\*\* 2007  
\*\*\*\* 2005  
\*\*\*\*\* 2004

12. Индекс человеческого капитала и его составляющие

Country	HCI	Adult literacy (%)			Gross enrolment ratio (%)			Expected years of schooling			Mean years of schooling		
		Index value	Year	Source	Index Value	Year	Source	Index value	Year	Source	Index Value	Year	Source
Afghanistan	0.2418	28.00	2005	UNESCO	54.18	2009	UNESCO	8.15	2009	UNESCO	3.10	2010	UNESCO
Albania	0.7100	96.85	2011	UNESCO	67.69	2003	UNESCO	11.34	2003	UNESCO	10.40	2010	UNESCO
Algeria	0.6543	72.65	2006	UNESCO	80.82	2011	UNESCO	14.06	2011	UNESCO	7.60	2010	UNESCO
Andorra	0.7277	99.00	2005	UNESCO	69.00	2008	UNESCO	11.70	2008	UNESCO	10.40	2010	UNESCO
Angola	0.4941	70.36	2011	UNESCO	65.40	2010	UNESCO	10.24	2010	UNESCO	4.70	2010	UNESCO
Antigua and Barbuda	0.7669	98.95	2011	UNESCO	80.60	2011	UNESCO	13.58	2011	UNESCO	8.90	2010	UNESCO
Argentina	0.8571	97.86	2011	UNESCO	95.43	2010	UNESCO	16.43	2010	UNESCO	9.30	2010	UNESCO
Armenia	0.7660	99.57	2011	UNESCO	76.79	2010	UNESCO	12.16	2010	UNESCO	10.80	2010	UNESCO
Australia	0.9978	99.00	2005	UNESCO	110.21	2010	UNESCO	19.62	2010	UNESCO	12.00	2010	UNESCO
Austria	0.8660	99.00	2005	UNESCO	93.30	2011	UNESCO	15.59	2011	UNESCO	10.80	2010	UNESCO
Azerbaijan	0.7480	99.76	2009	UNESCO	70.27	2011	UNESCO	11.76	2011	UNESCO	11.20	2010	UNESCO
Bahamas	0.7138	95.80	2005	UNESCO	74.00	2007	UNESCO	12.60	2007	UNESCO	8.50	2010	UNESCO
Bahrain	0.7840	94.56	2010	UNESCO	85.30	2006	UNESCO	14.36	2006	UNESCO	9.40	2010	UNESCO
Bangladesh	0.3866	57.73	2011	UNESCO	56.00	2005	UNESCO	8.10	2006	UNESCO	4.80	2010	UNESCO
Barbados	0.8865	99.70	2005	UNESCO	102.21	2011	UNESCO	16.60	2011	UNESCO	9.30	2010	UNESCO
Belarus	0.8861	99.62	2009	UNESCO	97.20	2011	UNESCO	15.29	2011	UNESCO	11.50	2010	UNESCO
Belgium	0.8932	99.00	2005	UNESCO	97.28	2010	UNESCO	16.48	2010	UNESCO	10.90	2010	UNESCO
Belize	0.6012	70.30	1991	UNESCO	74.12	2003	UNESCO	12.10	2003	UNESCO	8.00	2010	UNESCO
Benin	0.2756	28.70	2006	UNESCO	57.79	2005	UNESCO	9.36	2005	UNESCO	3.20	2010	UNESCO
Bhutan	0.4290	52.81	2005	UNESCO	67.60	2011	UNESCO	12.37	2011	UNESCO	2.30	2010	UNESCO
Bolivia (Plurinational State of)	0.7424	91.17	2009	UNESCO	81.25	2007	UNESCO	13.48	2007	UNESCO	9.20	2010	UNESCO
Bosnia and Herzegovina	0.7288	98.00	2011	UNESCO	72.04	2011	UNESCO	13.58	2011	UNESCO	8.30	2010	UNESCO
Botswana	0.6555	85.09	2011	UNESCO	69.84	2006	UNESCO	11.84	2006	UNESCO	8.90	2010	UNESCO
Brazil	0.7372	90.38	2010	UNESCO	87.47	2005	UNESCO	14.23	2005	UNESCO	7.20	2010	UNESCO
Brunei Darussalam	0.7815	95.45	2011	UNESCO	83.56	2011	UNESCO	15.11	2011	UNESCO	8.60	2010	UNESCO
Bulgaria	0.7960	98.35	2011	UNESCO	79.87	2010	UNESCO	13.98	2010	UNESCO	10.60	2010	UNESCO
Burkina Faso	0.1578	28.73	2007	UNESCO	41.09	2011	UNESCO	6.88	2011	UNESCO	1.30	2010	UNESCO
Burundi	0.5393	86.95	2008	UNESCO	64.31	2010	UNESCO	11.33	2010	UNESCO	2.70	2010	UNESCO

Country	Adult literacy (%)			Gross enrolment ratio (%)			Expected years of schooling			Mean years of schooling		
	HCI	Index value	Year	Source	Index Value	Year	Source	Index value	Year	Source	Index Value	Year
Cambodia	0.5189	73.90	2009	UNESCO	61.70	2008	UNESCO	10.53	2008	UNESCO	5.80	2010
Cameroon	0.5421	71.29	2010	UNESCO	67.26	2011	UNESCO	11.50	2011	UNESCO	5.90	2010
Canada	0.8952	99.00	2005	UNESCO	93.47	2000	UNESCO	15.89	2000	UNESCO	12.30	2010
Cape Verde	0.6032	84.94	2011	UNESCO	75.55	2011	UNESCO	12.99	2011	UNESCO	3.50	2010
Central African Republic	0.3099	56.61	2011	UNESCO	43.02	2011	UNESCO	7.21	2011	UNESCO	3.50	2010
Chad	0.2341	35.39	2011	UNESCO	50.66	2011	UNESCO	8.15	2011	UNESCO	1.50	2010
Chile	0.8236	98.55	2009	UNESCO	87.61	2011	UNESCO	15.17	2011	UNESCO	9.70	2010
China	0.6734	95.12	2010	UNESCO	70.39	2011	UNESCO	11.88	2011	UNESCO	7.50	2010
Colombia	0.7348	93.58	2011	UNESCO	85.11	2011	UNESCO	13.64	2011	UNESCO	7.30	2010
Comoros	0.4662	75.54	2011	UNESCO	59.66	2005	UNESCO	10.21	2005	UNESCO	2.80	2010
Congo	0.5233	84.70	2011	UNDP	54.44	2003	UNESCO	9.43	2003	UNESCO	5.90	2010
Costa Rica	0.7582	96.26	2011	UNESCO	84.23	2011	UNESCO	13.52	2011	UNESCO	8.40	2010
Côte d'Ivoire	0.2992	56.87	2011	UNESCO	39.08	1999	UNESCO	6.49	1999	UNESCO	4.20	2010
Croatia	0.7928	98.88	2011	UNESCO	81.80	2010	UNESCO	14.11	2010	UNESCO	9.80	2010
Cuba	0.8497	99.83	2011	UNESCO	90.71	2011	UNESCO	15.44	2011	UNESCO	10.20	2010
Cyprus	0.7828	98.68	2011	UNESCO	79.20	2010	UNESCO	14.00	2010	UNESCO	9.80	2010
Czech Republic	0.8755	99.00	2005	UNESCO	86.03	2011	UNESCO	16.00	2011	UNESCO	12.30	2010
Democratic People's Republic of Korea	0.8007	100.00	2008	UNESCO	100.00	2012	UNESCO	10.00	2011	UNESCO	10.80	Average MYS cluster*
Democratic Republic of the Congo	0.3845	61.21	2007	UNESCO	55.63	2011	UNESCO	8.52	2011	UNESCO	3.50	2010
Denmark	0.9132	99.00	2005	UNESCO	99.24	2011	UNESCO	16.88	2010	UNESCO	11.40	2010
Djibouti	0.3182	70.30	2005	UNESCO	34.26	2011	UNESCO	5.75	2011	UNESCO	3.80	2010
Dominica	0.6701	88.00	2005	UNESCO	73.00	2008	UNESCO	12.70	2008	UNESCO	7.70	2010
Dominican Republic	0.6639	90.11	2011	UNESCO	73.20	2004	UNESCO	12.28	2004	UNESCO	7.20	2010
Ecuador	0.7037	91.59	2011	UNESCO	75.00	2005	UNESCO	13.70	2008	UNESCO	7.60	2010
Egypt	0.5912	73.87	2012	UNESCO	73.10	2010	UNESCO	12.41	2010	UNESCO	6.40	2010
El Salvador	0.6414	84.49	2010	UNESCO	71.40	2011	UNESCO	12.22	2011	UNESCO	7.50	2010
Equatorial Guinea	0.5288	94.23	2011	UNESCO	55.06	2002	UNESCO	7.89	2002	UNESCO	5.40	2010

Eritrea	0.2723	68.94	2011	UNESCO	28.47	2010	UNESCO	4.64	2010	UNESCO	3.40	2010	UNESCO
Estonia	0.8889	99.80	2011	UNESCO	91.22	2010	UNESCO	16.01	2010	UNESCO	12.00	2010	UNESCO
Ethiopia	0.2934	39.00	2005	UNESCO	57.43	2011	UNESCO	9.08	2011	UNESCO	2.20	2010	WB-IIDD
Fiji	0.8322	94.40	2005	UNESCO	87.50	2011	UNESCO	15.72	2011	UNESCO	10.70	2010	UNESCO
Finland	0.9037	99.00	2005	UNESCO	101.18	2011	UNESCO	17.04	2011	UNESCO	10.30	2010	UNESCO
France	0.8812	99.00	2005	UNESCO	95.73	2011	UNESCO	16.31	2011	UNESCO	10.60	2010	UNESCO
Gabon	0.6677	88.99	2011	UNESCO	75.37	1999	UNESCO	12.08	1999	UNESCO	7.50	2010	UNESCO
Gambia	0.3326	51.11	2011	UNESCO	54.13	2008	UNESCO	8.65	2008	UNESCO	2.80	2010	UNESCO
Georgia	0.7895	99.73	2011	UNESCO	71.89	2009	UNESCO	13.18	2009	UNESCO	12.10	2010	UNESCO
Germany	0.8862	99.00	2005	UNESCO	88.10	2011	UNESCO	16.40	2009	UNESCO	12.20	2010	UNESCO
Ghana	0.5613	71.50	2010	UNESCO	66.87	2012	UNESCO	11.62	2012	UNESCO	7.00	2010	UNESCO
Greece	0.8741	97.30	2011	UNESCO	98.60	2007	UNESCO	16.25	2007	UNESCO	10.10	2010	UNESCO
Grenada	0.8166	96.00	2005	UNESCO	91.11	2009	UNESCO	15.81	2009	UNESCO	8.60	2010	UNESCO
Guatemala	0.5272	75.86	2011	UNESCO	70.65	2007	UNESCO	10.66	2007	UNESCO	4.10	2010	UNESCO
Guinea	0.2359	25.31	2010	UNESCO	56.74	2011	UNESCO	9.47	2011	UNESCO	1.60	2010	UNESCO
Guinea-Bissau	0.3869	55.28	2011	UNESCO	65.40	2006	UNESCO	9.52	2006	UNESCO	2.30	2010	UNESCO
Guyana	0.6301	84.99	2009	UNESCO	70.44	2011	UNESCO	10.56	2011	UNESCO	8.50	2010	UNESCO
Haiti	0.3372	48.69	2006	UNESCO	53.00	2005	UNESCO	7.60	2009	UNESCO	4.90	2010	UNESCO
Honduras	0.6281	85.12	2011	UNESCO	74.54	2010	UNESCO	11.67	2010	UNESCO	6.50	2010	UNESCO
Hungary	0.8668	99.05	2011	UNESCO	89.80	2011	UNESCO	15.36	2011	UNESCO	11.70	2010	UNESCO
Iceland	0.9178	99.00	2005	UNESCO	97.25	2010	UNESCO	18.54	2010	UNESCO	10.40	2010	UNESCO
India	0.4698	62.75	2006	UNESCO	65.07	2010	UNESCO	10.90	2010	UNESCO	4.40	2010	UNESCO
Indonesia	0.6786	92.81	2011	UNESCO	77.61	2011	UNESCO	13.16	2011	UNESCO	5.80	2010	UNESCO
Iran (Islamic Republic of)	0.6882	85.02	2008	UNESCO	76.71	2011	UNESCO	13.78	2011	UNESCO	7.80	2010	UNESCO
Iraq	0.5283	78.48	2011	UNESCO	62.68	2004	UNESCO	10.04	2004	UNESCO	5.60	2010	UNESCO
Ireland	0.9619	99.00	2005	UNESCO	105.32	2011	UNESCO	18.65	2011	UNESCO	11.60	2010	UNESCO
Israel	0.8545	91.75	1983	UNESCO	92.15	2009	UNESCO	15.70	2009	UNESCO	11.90	2010	UNESCO
Italy	0.8552	98.98	2011	UNESCO	90.41	2010	UNESCO	16.15	2010	UNESCO	10.10	2010	UNESCO
Jamaica	0.7262	87.04	2011	UNESCO	81.84	2010	UNESCO	12.94	2010	UNESCO	9.60	2010	UNESCO
Japan	0.8621	99.00	2005	UNESCO	89.16	2010	UNESCO	15.30	2010	UNESCO	11.60	2010	UNESCO
Jordan	0.7202	95.90	2011	UNESCO	75.21	2010	UNESCO	12.65	2010	UNESCO	8.60	2010	UNESCO
Kazakhstan	0.8619	99.73	2009	UNESCO	93.95	2012	UNESCO	15.44	2012	UNESCO	10.40	2010	UNESCO
Kenya	0.5552	72.16	2007	UNESCO	67.03	2009	UNESCO	11.05	2009	UNESCO	7.00	2010	UNESCO
Kiribati	0.6812	93.00	2012	UN E-Gov Survey	73.34	2008	UNESCO	12.04	2008	UNESCO	7.80	2010	UNESCO

Country	Adult literacy (%)			Gross enrolment ratio (%)			Expected years of schooling			Mean years of schooling		
	HCI	Index value	Year	Source	Index Value	Year	Source	Index value	Year	Source	Index Value	Year
Kuwait	0.7194	93.91	2008	UNESCO	83.09	2004	UNESCO	14.17	2004	UNESCO	6.10	2010
Kyrgyzstan	0.7413	99.24	2009	UNESCO	75.04	2011	UNESCO	12.51	2011	UNESCO	9.30	2010
Lao People's Democratic Republic	0.4941	72.70	2005	UNESCO	61.48	2011	UNESCO	10.50	2011	UNESCO	4.60	2010
Latvia	0.8288	99.78	2011	UNESCO	81.32	2011	UNESCO	14.54	2011	UNESCO	11.50	2010
Lebanon	0.7374	89.61	2007	UNESCO	83.89	2011	UNESCO	14.37	2011	UNESCO	7.90	2010
Lesotho	0.5135	75.80	2009	UNESCO	59.73	2006	UNESCO	9.98	2006	UNESCO	5.90	2010
Liberia	0.3754	42.94	2007	UNESCO	63.19	2000	UNESCO	10.55	2000	UNESCO	3.90	2010
Libya	0.7821	89.54	2011	UNESCO	92.75	2003	UNESCO	16.20	2003	UNESCO	7.30	2010
Liechtenstein	0.8361	99.00	2012	UN E-Gov Survey	88.29	2011	UNESCO	15.12	2011	UNESCO	10.30	2010
Lithuania	0.8557	99.70	2011	UNESCO	88.95	2011	UNESCO	15.47	2011	UNESCO	10.90	2010
Luxembourg	0.7830	99.00	2005	UNESCO	77.87	2010	UNESCO	13.88	2010	UNESCO	10.10	2010
Madagascar	0.4889	64.48	2009	UNESCO	67.49	2009	UNESCO	10.44	2009	UNESCO	5.20	2010
Malawi	0.4746	61.31	2010	UNESCO	70.03	2011	UNESCO	10.85	2011	UNESCO	4.20	2010
Malaysia	0.7119	93.12	2010	UNESCO	71.33	2005	UNESCO	12.60	2005	UNESCO	9.50	2010
Maldives	0.6865	98.40	2006	UNESCO	76.11	2003	UNESCO	12.59	2003	UNESCO	5.80	2010
Mali	0.2212	33.44	2011	UNESCO	49.51	2011	UNESCO	7.51	2011	UNESCO	2.00	2010
Malta	0.7855	92.36	2005	UNESCO	81.89	2010	UNESCO	15.10	2010	UNESCO	9.90	2010
Marshall Islands	0.7002	94.00	2012	UN E-Gov Survey	69.16	2003	UNESCO	11.69	2003	UNESCO	9.85	2010
Mauritania	0.3581	58.61	2011	UNESCO	50.69	2011	UNESCO	8.17	2011	UNESCO	3.70	2010
Mauritius	0.6882	88.85	2011	UNESCO	76.00	2008	UNESCO	13.60	2008	UNESCO	7.20	2010
Mexico	0.7445	93.52	2011	UNESCO	81.24	2011	UNESCO	13.76	2011	UNESCO	8.50	2010
Micronesia (Federated States of)	0.7023	95.40	2010	UNESCO	75.45	2004	UNESCO	11.40	2009	UNESCO	8.80	2010
Monaco	0.7940	99.00	2012	UN E-Gov Survey	99.00	2012	UN E-Gov Survey	10.00		National Source	10.80	Average MYS cluster*
Mongolia	0.7887	97.36	2011	UNESCO	88.70	2011	UNESCO	14.47	2011	UNESCO	8.30	2010
Montenegro	0.8279	98.46	2011	UNESCO	85.81	2010	UNESCO	14.99	2010	UNESCO	10.50	2010

Morocco	0.4901	67.08	2011	UNESCO	64.90	2010	UNESCO	11.17	2010	UNESCO	4.40	2010	UNESCO
Mozambique	0.3457	50.58	2009	UNESCO	62.22	2011	UNESCO	9.74	2011	UNESCO	1.20	2010	UNESCO
Myanmar	0.5288	92.68	2011	UNESCO	57.36	2007	UNESCO	9.35	2007	UNESCO	3.90	2010	UNESCO
Namibia	0.5693	76.49	2007	UNESCO	69.42	2006	UNESCO	11.27	2006	UNESCO	6.20	2010	UNESCO
Nauru	0.5617	92.00	2012	UN E-Gov Survey	56.13	2008	UNESCO	9.35	2008	UNESCO	6.34		Average MYS cluster*
Nepal	0.3774	57.37	2011	UNESCO	57.63	2002	UNESCO	8.93	2002	UNESCO	3.20	2010	UNESCO
Netherlands	0.9224	99.00	2005	UNESCO	100.42	2010	UNESCO	17.04	2010	UNESCO	11.60	2010	UNESCO
New Zealand	1.0000	99.00	2005	UNESCO	107.91	2010	UNESCO	19.67	2010	UNESCO	12.50	2010	UNESCO
Nicaragua	0.5639	78.00	2005	UNESCO	70.15	2003	UNESCO	10.83	2003	UNESCO	5.80	2010	UNESCO
Niger	0.1192	28.67	2005	UNESCO	36.13	2011	UNESCO	5.26	2011	UNESCO	1.40	2010	UNESCO
Nigeria	0.3811	51.08	2008	UNESCO	55.85	2006	UNESCO	8.98	2005	UNESCO	5.20	2010	UNESCO
Norway	0.9380	99.00	2005	UNESCO	97.95	2010	UNESCO	17.47	2010	UNESCO	12.60	2010	UNESCO
Oman	0.6624	86.94	2010	UNESCO	77.93	2011	UNESCO	13.79	2011	UNESCO	5.50	2010	UNESCO
Pakistan	0.3337	54.89	2009	UNESCO	44.26	2011	UNESCO	7.49	2011	UNESCO	4.90	2010	UNESCO
Palau	0.7999	91.92	1980	UNESCO	82.37	2000	UNESCO	13.70	2000	UNESCO	12.20	2010	WB-IIDD
Panama	0.7455	94.09	2010	UNESCO	78.77	2010	UNESCO	13.23	2010	UNESCO	9.40	2010	UNESCO
Papua New Guinea	0.3000	62.42	2011	UNESCO	36.98	1998	UNESCO	5.89	1998	UNESCO	3.90	2010	UNESCO
Paraguay	0.6700	93.87	2010	UNESCO	69.51	2010	UNESCO	11.93	2010	UNESCO	7.70	2010	UNESCO
Peru	0.7289	89.59	2007	UNESCO	82.92	2010	UNESCO	13.21	2010	UNESCO	8.70	2010	UNESCO
Philippines	0.7051	95.42	2008	UNESCO	76.39	2009	UNESCO	11.30	2009	UNESCO	8.90	2010	UNESCO
Poland	0.8396	99.73	2011	UNESCO	88.89	2010	UNESCO	15.36	2010	UNESCO	10.00	2010	UNESCO
Portugal	0.8227	95.43	2011	UNESCO	96.93	2010	UNESCO	16.18	2010	UNESCO	7.70	2010	UNESCO
Qatar	0.6671	96.28	2010	UNESCO	62.14	2011	UNESCO	12.91	2011	UNESCO	7.30	2010	UNESCO
Republic of Korea	0.9273	99.00	2005	UNESCO	101.50	2010	UNESCO	17.16	2010	UNESCO	11.60	2010	UNESCO
Republic of Moldova	0.7201	98.97	2011	UNESCO	69.46	2011	UNESCO	11.85	2011	UNESCO	9.70	2010	UNESCO
Romania	0.8100	97.70	2011	UNESCO	83.69	2010	UNESCO	14.52	2010	UNESCO	10.40	2010	UNESCO
Russian Federation	0.8388	99.68	2010	UNESCO	85.34	2009	UNESCO	14.26	2009	UNESCO	11.70	2010	UNESCO
Rwanda	0.4820	65.85	2010	UNESCO	70.31	2011	UNESCO	11.08	2011	UNESCO	3.30	2010	UNESCO
Saint Kitts and Nevis	0.7279	97.80	2005	UNESCO	75.25	2008	UNESCO	12.88	2008	UNESCO	8.40	2010	UNESCO
Saint Lucia	0.7133	94.80	2005	UNESCO	74.56	2011	UNESCO	12.91	2011	UNESCO	8.30	2010	UNESCO
Saint Vincent and the Grenadines	0.7088	88.10	2005	UNESCO	78.26	2004	UNESCO	13.25	2004	UNESCO	8.60	2010	UNESCO



Country	Adult literacy (%)			Gross enrolment ratio (%)			Expected years of schooling			Mean years of schooling		
	HCI	Index value	Year	Source	Index Value	Year	Source	Index value	Year	Source	Index Value	Year
Samoa	0.7499	98.83	2011	UNESCO	73.83	2001	UNESCO	12.36	2001	UNESCO	10.30	2010
San Marino	0.8354	99.00	2012	UN E-Gov Survey	86.18	2011	UNESCO	15.43	2011	UNESCO	10.34	Average MYS cluster*
Sao Tome and Principe	0.5177	69.54	2008	UNESCO	71.37	2010	UNESCO	10.84	2010	UNESCO	4.70	2010
Saudi Arabia	0.7461	87.16	2011	UNESCO	87.70	2011	UNESCO	14.92	2011	UNESCO	7.80	2010
Senegal	0.3283	49.70	2009	UNESCO	49.72	2010	UNESCO	7.80	2008	UNESCO	4.50	2010
Serbia	0.7796	98.01	2011	UNESCO	78.87	2011	UNESCO	13.61	2011	UNESCO	10.20	2010
Seychelles	0.7310	91.84	2011	UNESCO	77.17	2011	UNESCO	13.15	2011	UNESCO	9.40	2010
Sierra Leone	0.2692	43.28	2011	UNESCO	46.74	2001	UNESCO	7.37	2001	UNESCO	3.30	2010
Singapore	0.8515	95.86	2010	UNESCO	102.80	2010	UNESCO	14.40	2009	UNESCO	10.10	2010
Slovakia	0.8265	99.00	2012	UNESCO	80.03	2011	UNESCO	14.72	2011	UNESCO	11.60	2010
Slovenia	0.9072	99.69	2011	UNESCO	94.56	2011	UNESCO	16.89	2011	UNESCO	11.70	2010
Solomon Islands	0.4702	76.60	1999	World Bank	55.20	2007	UNESCO	9.30	2007	UNESCO	4.50	2010
Somalia	0.0000	24.00	2012	UN E-Gov Survey	17.00	2011	UNDP	2.40	2000	UNESCO	1.35	Average MYS cluster*
South Africa	0.7282	92.98	2011	UNESCO	79.93	1999	UNESCO	13.10	2000	UNESCO	8.50	2010
South Sudan	0.4035	70.21	2012	UN E-Gov Survey	38.00	2012	UN E-Gov Survey	10.44	2011	UNESCO	3.83	Average MYS cluster*
Spain	0.9152	97.75	2010	UNESCO	105.65	2011	UNESCO	17.15	2011	UNESCO	10.40	2010
Sri Lanka	0.7376	91.18	2010	UNESCO	77.08	2011	UNESCO	13.84	2011	UNESCO	9.30	2010
Sudan	0.3059	71.94	2011	UNESCO	38.65	2007	UNESCO	4.48	2000	UNESCO	3.10	2010
Suriname	0.6749	94.68	2010	UNESCO	72.23	2002	UNESCO	12.05	2002	UNESCO	7.20	2010
Swaziland	0.6200	87.84	2011	UNESCO	66.71	2011	UNESCO	11.33	2011	UNESCO	7.10	2010
Sweden	0.8802	99.00	2005	UNESCO	91.77	2011	UNESCO	15.86	2011	UNESCO	11.70	2010
Switzerland	0.8562	99.00	2005	UNESCO	87.66	2011	UNESCO	15.80	2011	UNESCO	11.00	2010
Syrian Arab Republic	0.5835	84.06	2011	UNESCO	64.80	2005	UNESCO	11.70	2009	UNESCO	5.70	2010

Tajikistan	0.7249	99.71	2011	UNESCO	71.50	2011	UNESCO	11.51	2011	UNESCO	9.80	2010	UNESCO
Thailand	0.6640	93.51	2005	UNESCO	71.92	2009	UNESCO	12.30	2009	UNESCO	6.60	2010	UNESCO
The former Yugoslav Republic of Macedonia	0.7198	97.38	2011	UNESCO	71.29	2010	UNESCO	13.40	2010	UNESCO	8.20	2010	UNESCO
Timor-Leste	0.4831	58.31	2010	UNESCO	71.04	2009	UNESCO	11.72	2009	UNESCO	4.40	2010	WB-IIDD
Togo	0.5401	60.41	2011	UNESCO	76.27	2011	UNESCO	12.94	2011	UNESCO	5.30	2010	UNESCO
Tonga	0.8304	99.02	2006	UNESCO	88.53	2003	UNESCO	14.72	2003	UNESCO	10.30	2010	UNESCO
Trinidad and Tobago	0.6945	98.83	2011	UNESCO	64.10	2004	UNESCO	11.75	2004	UNESCO	9.20	2010	UNESCO
Tunisia	0.6717	79.13	2010	UNESCO	79.74	2011	UNESCO	14.91	2011	UNESCO	6.50	2010	UNESCO
Turkey	0.7133	94.11	2011	UNESCO	80.79	2010	UNESCO	13.75	2010	UNESCO	6.50	2010	UNESCO
Turkmenistan	0.7478	99.61	2011	UNESCO	73.00	2005	UNESCO	12.60	2009	UNESCO	9.90	2010	WB-IIDD
Tuvalu	0.7022	98.00	2012	UN E-Gov Survey	72.33	2001	UNESCO	10.80	2001	UNESCO	9.33		Average MYS cluster*
Uganda	0.5271	73.21	2010	UNESCO	68.54	2009	UNESCO	11.07	2009	UNESCO	4.70	2010	UNESCO
Ukraine	0.8616	99.72	2011	UNESCO	92.46	2011	UNESCO	14.79	2011	UNESCO	11.30	2010	UNESCO
United Arab Emirates	0.6657	90.03	2005	UNESCO	66.00	2000	UNESCO	12.00	2005	UNESCO	8.90	2010	UNESCO
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8574	99.00	2005	UNESCO	91.88	2010	UNESCO	16.72	2010	UNESCO	9.40	2010	UNESCO
United Republic of Tanzania	0.4492	67.80	2010	UNESCO	56.64	2012	UNESCO	9.22	2012	UNESCO	5.10	2010	UNESCO
United States of America	0.9390	99.00	2005	UNESCO	98.31	2010	UNESCO	16.76	2010	UNESCO	13.30	2010	UNESCO
Uruguay	0.8148	98.07	2010	UNESCO	89.95	2010	UNESCO	15.51	2010	UNESCO	8.50	2010	UNESCO
Uzbekistan	0.7264	99.43	2011	UNESCO	70.75	2011	UNESCO	11.60	2011	UNESCO	10.00	2010	UNESCO
Vanuatu	0.5736	83.22	2011	UNESCO	63.13	2004	UNESCO	10.57	2004	UNESCO	6.70	2010	UNESCO
Venezuela (Bolivarian Republic of)	0.7685	95.51	2005	UNESCO	89.18	2009	UNESCO	14.26	2009	UNESCO	7.60	2010	UNESCO
Viet Nam	0.6148	93.36	2011	UNESCO	63.40	1998	UNESCO	11.90	2010	UNESCO	5.50	2010	UNESCO
Yemen	0.3840	65.26	2011	UNESCO	54.67	2005	UNESCO	8.70	2005	UNESCO	2.50	2010	UNESCO
Zambia	0.4504	61.43	2007	UNESCO	60.50	2005	UNESCO	8.50	2009	UNESCO	6.70	2010	UNESCO
Zimbabwe	0.5445	83.58	2011	UNESCO	52.40	2005	UNESCO	10.1	1990	UNESCO	7.2	2010	UNESCO

\* Refer to section A.3 Human Capital Index: Missing data for mean years of schooling.

## Региональные и экономические группы

	<i>HCI</i>	<i>Adult literacy (%)</i>	<i>Gross enrolment ratio (%)</i>	<i>Expected years of schooling</i>	<i>Mean years of schooling</i>
Africa	0.4492	64.65	59.74	9.87	4.65
Americas	0.7202	90.83	79.85	13.29	8.33
Asia	0.6615	86.79	74.08	12.38	7.58
Europe	0.8434	98.63	88.54	15.25	10.67
Oceania	0.7073	91.20	75.15	12.63	8.94
World	0.6566	84.29	74.41	12.50	7.68

	<i>HCI</i>	<i>Adult literacy (%)</i>	<i>Gross enrolment ratio (%)</i>	<i>Expected years of schooling</i>	<i>Mean years of schooling</i>
Small island developing States	0.6654	87.51	74.29	12.26	7.72
Land Locked Developing Countries	0.5368	73.86	64.92	10.74	6.14
Least Developed Countries	0.3960	59.98	56.26	9.04	3.87

	<i>HCI</i>	<i>Adult literacy (%)</i>	<i>Gross enrolment ratio (%)</i>	<i>Expected years of schooling</i>	<i>Mean years of schooling</i>
High Income	0.8343	97.58	88.87	15.30	10.25
Upper Middle Income	0.7253	92.17	78.54	13.29	8.58
Lower Middle Income	0.5787	80.19	66.84	11.08	6.56
Low Income	0.3884	57.28	56.69	9.06	3.95

## 13. Индекс электронного участия и его показатель на различных этапах

Rank 2014*	Country	EPI	Total (%)	Stage 1 (%)	Stage 2 (%)	Stage 3 (%)
152	Afghanistan	0.1373	13.79	22.22	9.09	0.00
59	Albania	0.5294	48.28	85.19	22.73	0.00
172	Algeria	0.0784	8.62	18.52	0.00	0.00
77	Andorra	0.4314	39.66	74.07	13.64	0.00
129	Angola	0.2353	22.41	40.74	9.09	0.00
63	Antigua and Barbuda	0.5098	46.55	66.67	36.36	11.11
54	Argentina	0.5490	50.00	85.19	27.27	0.00
59	Armenia	0.5294	48.28	85.19	22.73	0.00
7	Australia	0.9412	84.48	92.59	77.27	77.78
40	Austria	0.6275	56.90	96.30	31.82	0.00
77	Azerbaijan	0.4314	39.66	81.48	4.55	0.00
137	Bahamas	0.1961	18.97	33.33	9.09	0.00
14	Bahrain	0.8235	74.14	85.19	81.82	22.22
84	Bangladesh	0.3922	36.21	62.96	18.18	0.00
164	Barbados	0.0980	10.34	18.52	4.55	0.00
92	Belarus	0.3529	32.76	70.37	0.00	0.00
40	Belgium	0.6275	56.90	92.59	36.36	0.00
110	Belize	0.2941	27.59	51.85	9.09	0.00
143	Benin	0.1765	17.24	29.63	9.09	0.00
92	Bhutan	0.3529	32.76	62.96	9.09	0.00
81	Bolivia	0.4118	37.93	66.67	18.18	0.00
129	Bosnia and Herzegovina	0.2353	22.41	37.04	13.64	0.00
107	Botswana	0.3137	29.31	51.85	13.64	0.00
24	Brazil	0.7059	63.79	92.59	54.55	0.00
179	Brunei	0.0588	6.90	7.41	9.09	0.00
122	Bulgaria	0.2549	24.14	44.44	9.09	0.00
152	Burkina Faso	0.1373	13.79	18.52	13.64	0.00
179	Burundi	0.0588	6.90	14.81	0.00	0.00
137	Cambodia	0.1961	18.97	37.04	4.55	0.00
148	Cameroon	0.1569	15.52	33.33	0.00	0.00
14	Canada	0.8235	74.14	96.30	77.27	0.00
164	Cape Verde	0.0980	10.34	22.22	0.00	0.00
183	Central African Republic	0.0392	5.17	7.41	4.55	0.00
172	Chad	0.0784	8.62	14.81	4.55	0.00
7	Chile	0.9412	84.48	92.59	95.45	33.33
33	China	0.6471	58.62	85.19	50.00	0.00
11	Colombia	0.8824	79.31	74.07	81.82	88.89
183	Comoros	0.0392	5.17	11.11	0.00	0.00
164	Congo, Republic of	0.0980	10.34	14.81	9.09	0.00
14	Costa Rica	0.8235	74.14	92.59	77.27	11.11

Rank 2014*	Country	EPI	Total (%)	Stage 1 (%)	Stage 2 (%)	Stage 3 (%)
143	Côte d'Ivoire	0.1765	17.24	22.22	18.18	0.00
97	Croatia	0.3333	31.03	44.44	27.27	0.00
92	Cuba	0.3529	32.76	62.96	9.09	0.00
107	Cyprus	0.3137	29.31	40.74	22.73	11.11
122	Czech Republic	0.2549	24.14	40.74	13.64	0.00
186	Democratic People's Republic of Korea	0.0196	3.45	7.41	0.00	0.00
186	Democratic Republic of the Congo	0.0196	3.45	3.70	4.55	0.00
54	Denmark	0.5490	50.00	92.59	18.18	0.00
172	Djibouti	0.0784	8.62	18.52	0.00	0.00
158	Dominica	0.1176	12.07	25.93	0.00	0.00
97	Dominican Republic	0.3333	31.03	48.15	22.73	0.00
65	Ecuador	0.4902	44.83	77.78	22.73	0.00
54	Egypt	0.5490	50.00	70.37	40.91	11.11
45	El Salvador	0.6078	55.17	85.19	40.91	0.00
186	Equatorial Guinea	0.0196	3.45	7.41	0.00	0.00
192	Eritrea	0.0000	1.72	3.70	0.00	0.00
22	Estonia	0.7647	68.97	88.89	68.18	11.11
122	Ethiopia	0.2549	24.14	29.63	27.27	0.00
84	Fiji	0.3922	36.21	59.26	18.18	11.11
24	Finland	0.7059	63.79	92.59	45.45	22.22
4	France	0.9608	86.21	96.30	77.27	77.78
134	Gabon	0.2157	20.69	37.04	9.09	0.00
134	Gambia	0.2157	20.69	40.74	4.55	0.00
49	Georgia	0.5882	53.45	88.89	27.27	11.11
24	Germany	0.7059	63.79	96.30	45.45	11.11
84	Ghana	0.3922	36.21	66.67	13.64	0.00
17	Greece	0.8039	72.41	77.78	86.36	22.22
84	Grenada	0.3922	36.21	59.26	22.73	0.00
137	Guatemala	0.1961	18.97	22.22	22.73	0.00
186	Guinea	0.0196	3.45	7.41	0.00	0.00
186	Guinea-Bissau	0.0196	3.45	3.70	4.55	0.00
97	Guyana	0.3333	31.03	51.85	18.18	0.00
143	Haiti	0.1765	17.24	25.93	13.64	0.00
97	Honduras	0.3333	31.03	40.74	31.82	0.00
75	Hungary	0.4510	41.38	81.48	9.09	0.00
65	Iceland	0.4902	44.83	77.78	22.73	0.00
40	India	0.6275	56.90	92.59	36.36	0.00
110	Indonesia	0.2941	27.59	55.56	4.55	0.00
110	Iran (Islamic Republic of)	0.2941	27.59	55.56	4.55	0.00
152	Iraq	0.1373	13.79	22.22	9.09	0.00

Rank 2014*	Country	EPI	Total (%)	Stage 1 (%)	Stage 2 (%)	Stage 3 (%)
33	Ireland	0.6471	58.62	88.89	45.45	0.00
12	Israel	0.8627	77.59	96.30	86.36	0.00
19	Italy	0.7843	70.69	100.00	63.64	0.00
137	Jamaica	0.1961	18.97	29.63	13.64	0.00
4	Japan	0.9608	86.21	85.19	86.36	88.89
71	Jordan	0.4706	43.10	74.07	18.18	11.11
22	Kazakhstan	0.7647	68.97	88.89	68.18	11.11
33	Kenya	0.6471	58.62	92.59	40.91	0.00
110	Kiribati	0.2941	27.59	40.74	22.73	0.00
77	Kuwait	0.4314	39.66	70.37	18.18	0.00
81	Kyrgyzstan	0.4118	37.93	74.07	9.09	0.00
137	Lao	0.1961	18.97	40.74	0.00	0.00
24	Latvia	0.7059	63.79	81.48	59.09	22.22
110	Lebanon	0.2941	27.59	44.44	18.18	0.00
152	Lesotho	0.1373	13.79	25.93	4.55	0.00
158	Liberia	0.1176	12.07	14.81	13.64	0.00
179	Libya	0.0588	6.90	7.41	9.09	0.00
117	Liechtenstein	0.2745	25.86	40.74	18.18	0.00
33	Lithuania	0.6471	58.62	81.48	54.55	0.00
54	Luxembourg	0.5490	50.00	85.19	27.27	0.00
92	Madagascar	0.3529	32.76	62.96	9.09	0.00
129	Malawi	0.2353	22.41	44.44	4.55	0.00
59	Malaysia	0.5294	48.28	77.78	31.82	0.00
117	Maldives	0.2745	25.86	48.15	9.09	0.00
148	Mali	0.1569	15.52	33.33	0.00	0.00
71	Malta	0.4706	43.10	77.78	18.18	0.00
122	Marshall Islands	0.2549	24.14	51.85	0.00	0.00
172	Mauritania	0.0784	8.62	18.52	0.00	0.00
59	Mauritius	0.5294	48.28	81.48	27.27	0.00
45	Mexico	0.6078	55.17	100.00	22.73	0.00
122	Micronesia (Federated States of)	0.2549	24.14	51.85	0.00	0.00
164	Monaco	0.0980	10.34	14.81	9.09	0.00
30	Mongolia	0.6863	62.07	77.78	68.18	0.00
49	Montenegro	0.5882	53.45	74.07	40.91	22.22
17	Morocco	0.8039	72.41	85.19	72.73	33.33
97	Mozambique	0.3333	31.03	51.85	18.18	0.00
172	Myanmar (ex-Birma)	0.0784	8.62	14.81	4.55	0.00
97	Namibia	0.3333	31.03	55.56	9.09	11.11
172	Nauru	0.0784	8.62	14.81	4.55	0.00
110	Nepal	0.2941	27.59	48.15	13.64	0.00

Rank 2014*	Country	EPI	Total (%)	Stage 1 (%)	Stage 2 (%)	Stage 3 (%)
1	Netherlands	1.0000	89.66	96.30	86.36	77.78
19	New Zealand	0.7843	70.69	92.59	72.73	0.00
164	Nicaragua	0.0980	10.34	11.11	13.64	0.00
129	Niger	0.2353	22.41	48.15	0.00	0.00
97	Nigeria	0.3333	31.03	48.15	18.18	11.11
30	Norway	0.6863	62.07	92.59	45.45	11.11
24	Oman	0.7059	63.79	88.89	54.55	11.11
97	Pakistan	0.3333	31.03	62.96	4.55	0.00
129	Palau	0.2353	22.41	44.44	4.55	0.00
65	Panama	0.4902	44.83	81.48	18.18	0.00
192	Papau New Guinea	0.0000	1.72	3.70	0.00	0.00
122	Paraguay	0.2549	24.14	44.44	9.09	0.00
24	Peru	0.7059	63.79	85.19	45.45	44.44
51	Philippines	0.5686	51.72	81.48	36.36	0.00
65	Poland	0.4902	44.83	66.67	31.82	11.11
33	Portugal	0.6471	58.62	92.59	40.91	0.00
45	Qatar	0.6078	55.17	88.89	27.27	22.22
1	Republic of Korea	1.0000	89.66	96.30	81.82	88.89
40	Republic of Moldova	0.6275	56.90	81.48	36.36	33.33
71	Romania	0.4706	43.10	66.67	31.82	0.00
30	Russian Federation	0.6863	62.07	81.48	36.36	66.67
63	Rwanda	0.5098	46.55	77.78	27.27	0.00
158	Saint Kitts and Nevis	0.1176	12.07	22.22	4.55	0.00
117	Saint Lucia	0.2745	25.86	33.33	27.27	0.00
148	Saint Vincent and the Grenadines	0.1569	15.52	29.63	4.55	0.00
84	Samoa	0.3922	36.21	74.07	4.55	0.00
137	San Marino	0.1961	18.97	37.04	4.55	0.00
186	São Tomé and Príncipe	0.0196	3.45	7.41	0.00	0.00
51	Saudi Arabia	0.5686	51.72	85.19	27.27	11.11
92	Senegal	0.3529	32.76	70.37	0.00	0.00
81	Serbia	0.4118	37.93	62.96	22.73	0.00
122	Seychelles	0.2549	24.14	40.74	9.09	11.11
164	Sierra Leone	0.0980	10.34	11.11	13.64	0.00
10	Singapore	0.9020	81.03	96.30	90.91	11.11
40	Slovakia	0.6275	56.90	74.07	50.00	22.22
84	Slovenia	0.3922	36.21	48.15	31.82	11.11
172	Solomon Islands	0.0784	8.62	14.81	4.55	0.00
183	Somalia	0.0392	5.17	7.41	4.55	0.00
97	South Africa	0.3333	31.03	55.56	13.64	0.00

Rank 2014*	Country	EPI	Total (%)	Stage 1 (%)	Stage 2 (%)	Stage 3 (%)
179	South Sudan	0.0588	6.90	11.11	4.55	0.00
19	Spain	0.7843	70.69	100.00	63.64	0.00
33	Sri Lanka	0.6471	58.62	85.19	50.00	0.00
117	Sudan	0.2745	25.86	51.85	4.55	0.00
152	Suriname	0.1373	13.79	29.63	0.00	0.00
148	Swaziland	0.1569	15.52	29.63	0.00	11.11
45	Sweden	0.6078	55.17	85.19	40.91	0.00
91	Switzerland	0.3725	34.48	37.04	27.27	44.44
164	Syria	0.0980	10.34	14.81	9.09	0.00
158	Tajikistan	0.1176	12.07	22.22	4.55	0.00
54	Thailand	0.5490	50.00	85.19	27.27	0.00
134	The former Yugoslav Republic of Macedonia	0.2157	20.69	33.33	13.64	0.00
110	Timor-Leste	0.2941	27.59	48.15	13.64	0.00
164	Togo	0.0980	10.34	22.22	0.00	0.00
97	Tonga	0.3333	31.03	55.56	13.64	0.00
107	Trinidad and Tobago	0.3137	29.31	51.85	13.64	0.00
33	Tunisia	0.6471	58.62	81.48	54.55	0.00
65	Turkey	0.4902	44.83	70.37	27.27	11.11
158	Turkmenistan	0.1176	12.07	25.93	0.00	0.00
158	Tuvalu	0.1176	12.07	25.93	0.00	0.00
152	Uganda	0.1373	13.79	14.81	18.18	0.00
77	Ukraine	0.4314	39.66	62.96	27.27	0.00
13	United Arab Emirates	0.8431	75.86	92.59	72.73	33.33
4	United Kingdom	0.9608	86.21	96.30	77.27	77.78
84	United Republic of Tanzania	0.3922	36.21	74.07	4.55	0.00
9	United States	0.9216	82.76	96.30	63.64	88.89
3	Uruguay	0.9804	87.93	88.89	95.45	66.67
71	Uzbekistan	0.4706	43.10	77.78	18.18	0.00
143	Vanuatu	0.1765	17.24	33.33	4.55	0.00
51	Venezuela	0.5686	51.72	81.48	36.36	0.00
65	Vietnam	0.4902	44.83	70.37	31.82	0.00
117	Yemen	0.2745	25.86	51.85	4.55	0.00
143	Zambia	0.1765	17.24	33.33	4.55	0.00
75	Zimbabwe	0.4510	41.38	70.37	22.73	0.00

\* In 2014Использованный рейтинг электронного участия 2014 г является , the E-Participation ranking used was the “Standard Competition Ranking” (1224) в отличие от , as opposed to the “Dense Ranking” (1223)..  
ReferСм. to sectionраздел А.6 Индекс электронного участияThe e-Participation Index.



## Региональные и экономические группы

<i>Country</i>	<i>EPI</i>	<i>Total (%)</i>	<i>Stage 1 (%)</i>	<i>Stage 2 (%)</i>	<i>Stage 3 (%)</i>
Africa	0.2190	20.98	35.53	11.03	1.65
Americas	0.4398	40.39	58.73	30.39	9.84
Asia	0.4506	41.34	63.36	28.24	7.33
Europe	0.5454	49.68	73.21	35.94	12.66
Oceania	0.3095	28.94	46.83	16.23	6.35
World	0.3947	36.43	55.73	24.66	7.31

	<i>EPI</i>	<i>Total (%)</i>	<i>Stage 1 (%)</i>	<i>Stage 2 (%)</i>	<i>Stage 3 (%)</i>
Small Island Developing States	0.2595	24.55	40.94	13.76	1.75
Land Locked Developing Countries	0.2935	27.53	46.71	14.52	1.79
Least Developed Countries	0.1720	16.85	30.48	7.00	0.00

	<i>EPI</i>	<i>Total (%)</i>	<i>Stage 1 (%)</i>	<i>Stage 2 (%)</i>	<i>Stage 3 (%)</i>
High Income	0.6001	54.64	74.07	45.29	19.19
Upper Middle Income	0.3824	35.34	58.07	20.21	4.17
Lower Middle Income	0.3218	31.73	51.69	18.47	4.26
Low Income	0.1815	17.68	30.37	9.35	0.00

## 14. Региональные и экономические группы

<i>Country</i>	<i>Region</i>	<i>Sub-Region</i>	<i>EGDI Level</i>	<i>Level of Income</i>	<i>GNI</i>
Afghanistan	Asia	Southern Asia	Low	Low	680
Albania	Europe	Southern Europe	High	Upper Middle	4030
Algeria	Africa	Northern Africa	Middle	Upper Middle	5020
Andorra	Europe	Southern Europe	Middle	High	41517*
Angola	Africa	Middle Africa	High	Upper Middle	4580
Antigua and Barbuda	Americas	Caribbean	Middle	High	12480
Argentina	Americas	South America	High	Upper Middle	10727*
Armenia	Asia	Western Asia	High	Lower Middle	3720
Austria	Europe	Western Europe	Very High	High	47660
Azerbaijan	Asia	Western Asia	Very High	Upper Middle	6220
Bahamas	Americas	Caribbean	High	High	20600
Bahrain	Asia	Western Asia	Middle	High	14820**
Bangladesh	Asia	Southern Asia	Very High	Low	840
Barbados	Americas	Caribbean	Middle	High	15080
Belarus	Europe	Eastern Europe	High	Upper Middle	6530
Belgium	Europe	Western Europe	High	High	44660
Belize	Americas	Central America	Very High	Upper Middle	4490*
Benin	Africa	West Africa	Middle	Low	750
Bhutan	Asia	Southern Asia	Low	Lower Middle	2420
Bolivia (Plurinational State of)	Americas	South America	Middle	Lower Middle	2220
Bosnia and Herzegovina	Europe	Southern Europe	Middle	Upper Middle	4750
Botswana	Africa	Southern Africa	Middle	Upper Middle	7650
Brazil	Americas	South America	Middle	Upper Middle	11630
Brunei Darussalam	Asia	South-Eastern Asia	High	High	31590***
Bulgaria	Europe	Eastern Europe	High	Upper Middle	6840
Burkina Faso	Africa	West Africa	High	Low	670
Burundi	Africa	Eastern Africa	Low	Low	240
Cambodia	Asia	South-Eastern Asia	Low	Low	880
Cameroon	Africa	Middle Africa	Middle	Lower Middle	1170
Canada	Americas	North America	Middle	High	50970
Cape Verde	Africa	West Africa	Very High	Lower Middle	3830
Central African Republic	Africa	Middle Africa	Middle	Low	510
Chad	Africa	Middle Africa	Low	Low	770
Chile	Americas	South America	Low	High	14310
China	Asia	Eastern Asia	High	Upper Middle	5720
Colombia	Americas	South America	High	Upper Middle	7020
Comoros	Africa	Eastern Africa	High	Low	840
Congo	Africa	Middle Africa	Low	Low	2550
Costa Rica	Americas	Central America	Middle	Upper Middle	8820
Côte d'Ivoire	Africa	West Africa	High	Lower Middle	1220
Croatia	Europe	Southern Europe	Low	High	13490

<i>Country</i>	<i>Region</i>	<i>Sub-Region</i>	<i>EGDI Level</i>	<i>Level of Income</i>	<i>GNI</i>
Cuba	Americas	Caribbean	High	Upper Middle	5890*
Cyprus	Asia	Western Asia	Middle	High	26110
Czech Republic	Europe	Eastern Europe	High	High	18120
Democratic People's Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	High	Low	506*
Democratic Republic of the Congo	Africa	Middle Africa	Middle	Low	230
Denmark	Europe	Northern Europe	Low	High	59850
Djibouti	Africa	Eastern Africa	Very High	Lower Middle	1513*
Dominica	Americas	Caribbean	Low	Upper Middle	6440
Dominican Republic	Americas	Caribbean	Middle	Upper Middle	5470
Ecuador	Americas	South America	Middle	Upper Middle	5170
Egypt	Africa	Northern Africa	High	Lower Middle	2980
El Salvador	Americas	Central America	High	Lower Middle	3590
Equatorial Guinea	Africa	Middle Africa	Middle	High	13560
Eritrea	Africa	Eastern Africa	Low	Low	450
Estonia	Europe	Northern Europe	Low	High	16150
Ethiopia	Africa	Eastern Africa	Very High	Low	380
Australia	Oceania	Australia and New Zealand	Middle	High	59360
Finland	Europe	Northern Europe	High	High	46490
France	Europe	Western Europe	Very High	High	41750
Gabon	Africa	Middle Africa	Very High	Upper Middle	10040
Gambia	Africa	West Africa	Middle	Low	510
Georgia	Asia	Western Asia	High	Lower Middle	3270
Germany	Europe	Western Europe	High	High	44260
Ghana	Africa	West Africa	Very High	Lower Middle	1550
Greece	Europe	Southern Europe	Middle	High	23260
Grenada	Americas	Caribbean	High	Upper Middle	7220
Guatemala	Americas	Central America	High	Lower Middle	3120
Guinea	Africa	West Africa	Middle	Low	440
Guinea-Bissau	Africa	West Africa	Low	Low	510
Guyana	Americas	South America	Low	Lower Middle	3410
Haiti	Americas	Caribbean	Middle	Low	760
Honduras	Americas	Central America	Low	Lower Middle	2120
Hungary	Europe	Eastern Europe	Middle	Upper Middle	12380
Iceland	Europe	Northern Europe	High	High	38330
India	Asia	Southern Asia	Very High	Lower Middle	1580
Indonesia	Asia	South-Eastern Asia	Middle	Lower Middle	3420
Iran (Islamic Republic of)	Asia	Southern Asia	Middle	Upper Middle	4290***
Iraq	Asia	Western Asia	Middle	Upper Middle	5870
Ireland	Europe	Northern Europe	Middle	High	39110
Israel	Asia	Western Asia	Very High	High	28380*
Italy	Europe	Southern Europe	Very High	High	33860

<i>Country</i>	<i>Region</i>	<i>Sub-Region</i>	<i>EGDI Level</i>	<i>Level of Income</i>	<i>GNI</i>
Jamaica	Americas	Caribbean	Very High	Upper Middle	5120
Japan	Asia	Eastern Asia	Middle	High	47880
Jordan	Asia	Western Asia	Very High	Upper Middle	4670
Kazakhstan	Asia	Central Asia	High	Upper Middle	9780
Kenya	Africa	Eastern Africa	High	Low	860
Fiji	Oceania	Melanesia	Middle	Upper Middle	4110
Kuwait	Asia	Western Asia	Middle	High	44100**
Kyrgyzstan	Asia	Central Asia	High	Upper Middle	990
Lao People's Democratic Republic	Asia	South-Eastern Asia	Middle	Lower Middle	1270
Latvia	Europe	Northern Europe	Middle	High	14120
Lebanon	Asia	Western Asia	High	Upper Middle	9190
Lesotho	Africa	Southern Africa	Middle	Lower Middle	1380
Liberia	Africa	West Africa	Middle	Low	370
Libya	Africa	Northern Africa	Low	Upper Middle	12930***
Liechtenstein	Europe	Western Europe	Middle	High	136770***
Lithuania	Europe	Northern Europe	High	High	13830
Luxembourg	Europe	Western Europe	High	High	71620
Madagascar	Africa	Eastern Africa	Very High	Low	430
Malawi	Africa	Eastern Africa	Middle	Low	320
Malaysia	Asia	South-Eastern Asia	Low	Upper Middle	9820
Maldives	Asia	Southern Asia	High	Upper Middle	5750
Mali	Africa	West Africa	Middle	Low	660
Malta	Europe	Southern Europe	Low	High	19760
Kiribati	Oceania	Micronesia	High	Lower Middle	2520
Mauritania	Africa	West Africa	Middle	Lower Middle	1110
Mauritius	Africa	Eastern Africa	Low	Upper Middle	8570
Mexico	Americas	Central America	High	Upper Middle	9640
Marshall Islands	Oceania	Micronesia	High	Upper Middle	4040
Monaco	Europe	Western Europe	Middle	High	167021*
Mongolia	Asia	Eastern Asia	High	Lower Middle	3160
Montenegro	Europe	Southern Europe	High	Upper Middle	7220
Morocco	Africa	Northern Africa	High	Lower Middle	2960
Mozambique	Africa	Eastern Africa	High	Low	510
Myanmar	Asia	South-Eastern Asia	Low	Lower Middle	1144*
Namibia	Africa	Southern Africa	Low	Upper Middle	5610
Micronesia (Federated States of)	Oceania	Micronesia	Middle	Lower Middle	3230
Nepal	Asia	Southern Asia	Middle	Low	700
Netherlands	Europe	Western Europe	Low	High	47970
Nauru	Oceania	Micronesia	Very High	Upper Middle	6746*
Nicaragua	Americas	Central America	Very High	Lower Middle	1650
Niger	Africa	West Africa	Middle	Low	390

<i>Country</i>	<i>Region</i>	<i>Sub-Region</i>	<i>EGDI Level</i>	<i>Level of Income</i>	<i>GNI</i>
Nigeria	Africa	West Africa	Low	Lower Middle	1440
Norway	Europe	Northern Europe	Middle	High	98860
Oman	Asia	Western Asia	Very High	High	19110**
Pakistan	Asia	Southern Asia	High	Lower Middle	1260
New Zealand	Oceania	Australia and New Zealand	Middle	High	30640*
Panama	Americas	Central America	Middle	Upper Middle	8510
Palau	Oceania	Micronesia	High	Upper Middle	9860
Papua New Guinea	Oceania	Melanesia	Middle	Lower Middle	1790
Paraguay	Americas	South America	Low	Lower Middle	3400
Peru	Americas	South America	Middle	Upper Middle	6060
Philippines	Asia	South-Eastern Asia	High	Lower Middle	2500
Poland	Europe	Eastern Europe	Middle	High	12660
Portugal	Europe	Southern Europe	High	High	20620
Qatar	Asia	Western Asia	High	High	76010*
Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	High	High	22670
Republic of Moldova	Europe	Eastern Europe	Very High	Lower Middle	2070
Romania	Europe	Eastern Europe	High	Upper Middle	8820
Russian Federation	Europe	Eastern Europe	High	High	12700
Rwanda	Africa	Eastern Africa	High	Low	600
Saint Kitts and Nevis	Americas	Caribbean	Middle	High	13610
Saint Lucia	Americas	Caribbean	Middle	Upper Middle	6890
Saint Vincent and the Grenadines	Americas	Caribbean	Middle	Upper Middle	6400
Samoa	Oceania	Polynesia	High	Lower Middle	3260
San Marino	Europe	Southern Europe	High	High	56364*
Sao Tome and Principe	Africa	Middle Africa	Low	Lower Middle	1310
Saudi Arabia	Asia	Western Asia	High	High	21210*
Senegal	Africa	West Africa	Middle	Lower Middle	1030
Serbia	Europe	Southern Europe	High	Upper Middle	5280
Seychelles	Africa	Eastern Africa	High	Upper Middle	12260
Sierra Leone	Africa	West Africa	Low	Low	580
Singapore	Asia	South-Eastern Asia	Very High	High	47210
Slovakia	Europe	Eastern Europe	High	High	17180
Slovenia	Europe	Southern Europe	High	High	22800
Solomon Islands	Oceania	Melanesia	Low	Lower Middle	1130
Somalia	Africa	Eastern Africa	Low	Low	107*
South Africa	Africa	Southern Africa	Middle	Upper Middle	7610
South Sudan	Africa	Eastern Africa	Low	Low	790
Spain	Europe	Southern Europe	Very High	High	29620
Sri Lanka	Asia	Southern Asia	High	Lower Middle	2920
Sudan	Africa	Northern Africa	Middle	Lower Middle	1500

Country	Region	Sub-Region	EGDI Level	Level of Income	GNI
Suriname	Americas	South America	Middle	Upper Middle	8680
Swaziland	Africa	Southern Africa	Middle	Lower Middle	2860
Sweden	Europe	Northern Europe	Very High	High	55970
Switzerland	Europe	Western Europe	High	High	80970
Syrian Arab Republic	Asia	Western Asia	Middle	Lower Middle	2610**
Tajikistan	Asia	Central Asia	Middle	Low	860
Thailand	Asia	South-Eastern Asia	Middle	Upper Middle	5210
The former Yugoslav Republic of Macedonia	Europe	Southern Europe	Middle	Upper Middle	4620
Timor-Leste	Asia	South-Eastern Asia	Middle	Lower Middle	3620
Togo	Africa	West Africa	Low	Low	500
Tonga	Oceania	Polynesia	Middle	Upper Middle	4220
Trinidad and Tobago	Americas	Caribbean	Middle	High	14710
Tunisia	Africa	Northern Africa	High	Upper Middle	4150
Turkey	Asia	Western Asia	High	Upper Middle	10830
Turkmenistan	Asia	Central Asia	Middle	Upper Middle	5410
Tuvalu	Oceania	Polynesia	Middle	Upper Middle	5650
Uganda	Africa	Eastern Africa	Middle	Low	440
Ukraine	Europe	Eastern Europe	High	Lower Middle	3500
United Arab Emirates	Asia	Western Asia	High	High	35770*
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Europe	Northern Europe	Very High	High	38670
United Republic of Tanzania	Africa	Eastern Africa	Middle	Low	570
United States of America	Americas	North America	Very High	High	52340
Uruguay	Americas	South America	High	High	13580
Uzbekistan	Asia	Central Asia	Middle	Lower Middle	1720
Vanuatu	Oceania	Melanesia	Middle	Lower Middle	3000
Venezuela (Bolivarian Republic of)	Americas	South America	High	Upper Middle	12460
Viet Nam	Asia	South-Eastern Asia	Middle	Lower Middle	1550
Yemen	Asia	Western Asia	Middle	Lower Middle	1270
Zambia	Africa	Eastern Africa	Low	Lower Middle	1350
Zimbabwe	Africa	Eastern Africa	Middle	Low	650

Источник: Всемирный банк, 2012 г. и наиболее поздний доступный год  
Год: 2012 г. или самые последние доступные данные в желтом цвете  
\* Наиболее поздний доступный год: 2011  
\*\* Наиболее поздний доступный год: 2010  
\*\*\* Наиболее поздний доступный год: 2009



# Примечания

## Глава 1

- 1 Совместный проект Отдела государственной экономики и государственного управления Организации Объединенных Наций и Американского общества государственного управления.
- 2 В предыдущих изданиях Обзора (2003, 2004, 2005, 2008 гг.) его называли индексом готовности к использованию механизмов электронного правительства.
- 3 Важной оговоркой в отношении ИРЭП является то, что абсолютные значения разных лет несопоставимы, учитывая использованную методологию (см. раздел «Методология Обзора»). Например, статистически неправильно сопоставлять абсолютные значения ИРЭП 2014 года и ИРЭП 2012 года ни для какого региона. Однако темп роста ИРЭП действительно представляет полезную информацию.
- 4 Roelofsen, Occo and Sheng, Paul (2010).
- 5 Hosman, Laura and Elizabeth Fife (2012)
- 6 Всемирный банк, Африканский банк развития и Африканский Союз, 2012 г..
- 7 Агентство развития электронного правительства, информационного общества и знаний Уругвая (AGESIC). Доступно по адресу: ([http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/127/1/agesic/si\\_en\\_uruguay.html](http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/127/1/agesic/si_en_uruguay.html)).
- 8 Производственная структура относится к экономическим особенностям Латинской Америки и Карибского бассейна, например, высокие транспортные расходы, налоговые поступления ниже среднего уровня, чрезмерная концентрация их экспорта на основе природных ресурсов, появление «среднего класса» и замена местных товаров импортными. (ОЭСР / ЭКЛАК / Банк развития Латинской Америки (БРЛА) (2013 г.), Экономический обзор Латинской Америки 2014 года: логистика и конкурентоспособность в целях развития, издательство ОЭСР. Доступно по адресу: <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2014-5-en>).
- 9 Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, 2014 г.
- 10 Платформа TTBizLink. Доступно по адресу: <https://www.ttbizlink.gov.tt/>.
- 11 ОЭСР, статья новостного блока. Доступно по адресу: <http://goo.gl/gheJ9j>.
- 12 Всемирный Банк. база данных "Показатели мирового развития", 2013 г.
- 13 Инициативы электронного правительства Японии. Доступно по адресу: <http://www.e-gov.go.jp/doc/e-government.html>
- 14 Доклад ООН о развитии человека, 2013 г.
- 15 ВНД на душу человека, ГЧП (настоящий международный \$), база данных "Показатели мирового развития", Всемирный Банк.
- 16 Стратегия электронного правительства Бахрейна. Доступно по адресу: <http://goo.gl/x6iF8c>.
- 17 Международный форум электронного правительства Бахрейна 2013 г.. Доступно по адресу: (<http://www.egovforum.bh/topics&agenda.php>).
- 18 Официальный портал 3-го ССЗ. Доступно по адресу: [www.gccegov.com](http://www.gccegov.com).
- 19 Правительство Великобритании, Секретариат кабинета министров, 2012 г., государственная цифровая стратегия. Доступно по адресу: <http://www.publications.cabinetoffice.gov.uk/digital/strategy/>.
- 20 Правительство Испании, Министерство промышленности, энергии и туризма, План Avanza 2. Доступно по адресу: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/en/informacion-y-recursos/plan-avanza-2>.
- 21 Правительство Ирландии, Департамент государственных расходов и реформ, Поддерживая реформы государственных услуг: электронное правительство 2012-2015 гг.. Доступно по адресу: <http://egovstrategy.gov.ie/>.
- 22 Государства-члены ООН, относящиеся к МОРАГ: Антигуа и Барбуда, Багамские Острова, Барбадос, Бахрейн, Белиз, Вануату, Гаити, Гайана, Гвинея-Бисау, Гренада, Доминика, Доминиканская Республика, Кабо-Верде, Коморские Острова, Куба, Кирибати, Маврикий, Мальдивские Острова, Маршалловы острова, Науру, Палау, Папуа-Новая Гвинея, Самоа, Сан-Томе и Принсипи, Сент-Винсент и Гренадины, Сейшельские Острова, Сент-Китс и Невис, Сент-Люсия, Сингапур, Соломоновы Острова, Суринам, Тимор-Лешти, Тонга, Тринидад и Тобаго, Тувалу, Федеративные Штаты Микронезии, Фиджи и Ямайка. Источник: Канцелярия Высокого представителя по наименее развитым странам, развивающимся странам, не имеющим выхода к морю, и малым островным развивающимся государствам. Доступно по адресу: <http://www.unohrrls.org/en/sids/44/>.
- 23 Конференция ООН по малым островным развивающимся странам, Самоа 2014. Доступно на: (<http://sids2014.org>).
- 24 СРБ состоит из четырех фаз - снижение последствий, готовность, реагирование и восстановление.
- 25 Азиатско-Тихоокеанский учебный центр по применению информационно-коммуникационной технологии в целях развития (АТЦИКТ), 2010 г., ИКТ для сокращения риска бедствий, Опыт ИКТД 2. Доступно по адресу: <http://www.preventionweb.net/file/s/14338/14338ICTDCaseStudy21.pdf>.
- 26 Там же.
- 27 Правительство Тринидад и Тобаго, Бюро по обеспечению готовности к стихийным бедствиям, доклад о положении дел, 2010 г., том. 1, выпуск 2. Доступно по адресу: <http://www.odpm.gov.tt/pdf/SITuation%20REPort%20Vol%201%20Issue%202.pdf>.
- 28 Prutsalis, Mark et al, (2010) / De Silva, Chamindra and Prustalis, Mark (2010)
- 29 Платформа Организации Объединенных Наций устойчивого развития, малые островные развивающиеся государства. Доступно по адресу: <http://sustainabledevelopment.un.org/index.php?menu=203>.



30 Развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю: в Африке: Ботсвана, Буркина-Фасо, Бурунди, Замбия, Зимбабве, Лесото, Малави, Мали, Нигер, Руанда, Свазиленд, Уганда, Центральная Африканская Республика, Чад, Эфиопия,; в Азии: Афганистан, Бутан, Казахстан, Кыргызстан, Лаосская Народно-Демократическая Республика, Монголия, Непал, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан; в Европе: Армения, Азербайджан, БЮР Македония, Молдова и в Южной Америке: Боливия и Парагвай. Доступно по адресу: <http://unctad.org/>.

31 НРС: в Африке: Ангола, Бенин, Буркина-Фасо, Бурунди, Гамбия, Гвинея, Гвинея-Биссау, Демократическая Республика Конго, Джибути, Замбия, Коморские Острова Лесото, Либерия, Маврикий, Мавритания, Мадагаскар, Малави, Мали, Мозамбик, Нигер, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Сенегал, Сомали, Сьерра-Леоне, Танзания, Того, Уганда, Центральная Африканская Республика, Чад, Экваториальная Гвинея, Эритрея, Эфиопия, Южный Судан; в Азии: Афганистан, Бангладеш, Бутан, Вануату, Йемен, Камбоджа, Кирибати, Лаос, Мьянма, Непал, Самоа, Соломоновы Острова, Тимор-Лешти, Тувалу; в Южной Америке и Карибском регионе: Гаити. Источник: Канцелярия Высокого представителя по наименее развитым странам, развивающимся странам, не имеющим выхода к морю, и малым островным развивающимся государствам. Доступно по адресу: <http://www.unohrrls.org/en/ldc/25/>.

32 Канцелярия Высокого представителя по наименее развитым странам, развивающимся странам, не имеющим выхода к морю, и малым островным развивающимся государствам (UNOHRRLS). Доступно по адресу: <http://www.unohrrls.org/en/ldc/25/>.

33 Канцелярия Высокого представителя по наименее развитым странам, развивающимся странам, не имеющим выхода к морю, и малым островным развивающимся государствам, справочная публикация, наименее развитые страны. Доступно по адресу: [http://www.unohrrls.org/docs/ohrrls/ldcs/UN\\_LDC\\_Factsheet\\_130517.pdf](http://www.unohrrls.org/docs/ohrrls/ldcs/UN_LDC_Factsheet_130517.pdf).

34 Комитет по политике в области развития, вспомогательный орган Экономического и Социального Совета ООН, использует критерии низкого национального дохода, низкого уровня развития человеческого потенциала (здравоохранение, питание и образование) и высокой экономической уязвимости для определения НРС. Эти факторы совместно ведут к отсутствию инфраструктуры и навыков, например, грамотность в области ИКТ, и объясняют проблемы НРС в отношении электронного правительства.

35 Al-Wazir, Ali & Zheng, Zhao (2012) / Al-Hashmi, Asma & Suresha (2013).

## Глава 2

1 Франция. Secrétariat général du gouvernement. Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication. Сентябрь 2012. Official circular entitled Usage du logiciel libre dans l'administration.

2 Связь с телекоммуникационной инфраструктурой основана на сравнении данных Обзора ООН и индекса развития ИКТ.

3 Руанда (2011 г.). Национальная политика в области ИКТ и III план действий, 2011–2015 гг.

4 PriceWaterhouseCoopers (2010 г.). Стратегия в области электронного правительства и Доклад о выполнении плана: январь 2011 г. Подготовлены Министерством связи и информационных технологий правительства Эфиопии.

5 Компонент онлайн-креативности глобального индекса инноваций ВОИС включает ряд общих доменов и доменов высшего уровня, имеющих код страны, ежемесячных корректировок в Википедии и видео-загрузок в YouTube. ВОИС (2013 г.). Глобальный индекс инноваций: местная динамика инноваций. Доступно по адресу: [http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii\\_2013.pdf](http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii_2013.pdf).

## Глава 3

1 Исследования государственного управления Организации Объединенных Наций - это внутренние исследования, проведенные Отделом государственно-административной деятельности и управления развитием Департамента Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам ООН, будет представлен по адресу: [www.unpan.org/unpacs](http://www.unpan.org/unpacs). Конституции государств-членов Организации Объединенных Наций были пересмотрены для поиска ключевых слов, которые выполняют роль индикаторов вовлечения граждан и свободы информационного представления.

2 См. в настоящей главе 3-уровневую модель ООН электронного участия и 5-этапную модель Международной ассоциации по вопросам общественного участия, использованной в Докладе Организации Объединенных Наций о государственном секторе в мире 2008 г. «Народы значат многое. Гражданское участие в государственном управлении» Последний определяет участие по 5 категориям отношений: информирование, консультирование, вовлечение, сотрудничество и уполномочие (см. стр.71). Эффективность каждого вида участия зависит от факторов, способствующих управлению (т.е. все политические права, гражданские свободы, свобода выражения и т.д.).

3 Большинство вопросов, относящихся к открытым правительственным данным, также имеют отношение к стадии электронной информации электронного участия. См. соответствующую главу, чтобы получить более детальный анализ открытых правительственных данных и их роли в электронном участии.

4 К ним относятся Зимбабве, Куба, Мадагаскар, Малайзия и Мозамбик.

5 Процесс формирования бюджета на основе широкого участия получил начало в Порту-Алегри в Бразилии в 1989 г. Практика включала серию ассамблей на уровне соседства, региона и города, где резиденты и выбранные делегаты по бюджету определяют приоритетные расходы и голосуют, какие приоритеты следует внедрять. Форма составления бюджета на основе широкого участия со временем изменилась и сейчас в большей степени распространена онлайн.

6 Thurlow, James (2012). "Climate Change and Development Policy". World Institute for Development Economics Research. Доступно по адресу: ([http://wider.unu.edu/publications/newsletter/articles-2012/en\\_GB/11-2012-JT/](http://wider.unu.edu/publications/newsletter/articles-2012/en_GB/11-2012-JT/)).

7 Следует отметить, что порядок рейтинга секторов отличается от порядка предоставления информации, как показано на рис. 3.3.

8 Среди этих 20 стран шесть стран из Северной и Южной Америки, пять - из Европы, пять - из Азии, три - из Африки и одна - из Океании. С точки зрения доходов 11 стран имеют высокий доход, пять стран имеют доход выше среднего, три страны имеют доход ниже среднего, одна имеет низкий доход.

9 Среди 10 стран, направленных на все пять функций принятия решений в области электронного участия три страны из Европы, три - из Азии, три - из Северной и Южной Америки и одна - из Океании. Семь стран имеют высокий доход и три - выше среднего.

10 Организация Объединенных Наций (2013а).

## Глава 4

1 Всемирная организация здоровья, Технический обзор, №1, май 2008 г.

2 Государственный портал Австралии и государственный портал Великобритании соответственно. Доступно по адресу: <http://australia.gov.au/services/service-task/contact/contact-my-local-coOHcil> и <https://www.gov.uk/>.

3 The Swedish Business Link.. Доступно по адресу: [http://www.verksamst.se/portal/en\\_GB/web/international/home](http://www.verksamst.se/portal/en_GB/web/international/home).

4 Гражданский портал Дании. Доступно по адресу: <https://www.borger.dk>.

5 Официальный сайт функционального лидера в области ИКТ правительства Новой Зеландии, государственный главный сотрудник по информационным вопросам. Доступно по адресу: <http://ict.govt.nz/>.

6 Государственное облако Сингапура (G-Cloud). Доступно по адресу: <http://goo.gl/EqsVYo>.

7 Pardo, Theresa A., Nam, Taewoo., & Burke, G Brian. (2012).

## Глава 5

1 Уязвимые слои населения включают в себя пожилых людей, неграмотных, людей с ограниченными возможностями, иммигрантов, люди, живущие в условиях нищеты, женщин и молодежь.

2 Данные МСЭ, 2013 г.

3 Там же.

4 Определение смартфона: мобильный телефон, имеющий возможность предоставлять множество функций компьютера, как правило, имеющий большой сенсорный экран и операционную систему, позволяющую использовать приложения общего назначения, предназначенные для компьютера.

5 Определение обычного функционального телефона: мобильный телефон, имеющий определенный набор функций помимо голосового звонка и текстовых сообщений, но не с таким широким функционалом, как смартфон.

6 Gartner (2013 г.). Доступно по адресу: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2544115>.

7 Там же.

8 Данные МСЭ, 2013 г..

9 Департамент Организации объединенных наций по экономическим и социальным вопросам (ДЭСВ ООН) (2012 г.).

10 PricewaterhouseCoopers (PwC) (2009 г.).

11 Правительство Дании, 2013 г. Стратегия электронного правительства на 2011–2015 гг. Доступно по адресу: (<http://www.digst.dk/Ser- vicemenu/English/Policy-and-Strategy/eGOV-strategy>).

12 Секретариат кабинета министров Великобритании, 2013 г. Доступно по адресу: <http://publications.cabinetoffice.gov.uk/digital/>.

13 Муниципалитет Большого Аммана, Иордания, 2013 г.. Доступно по адресу: <http://www.ammancity.gov.jo/en/gam/index.asp>.

14 Правительство Южной Африки, 2013 г. Доступно по адресу: <http://www.home-affairs.gov.za/index.php/identity-docu- ments2>.

15 Сингапурские полицейские силы, 2013 г. Доступно по адресу: <http://www.spf.gov.sg/sms70999/>.

16 Meeker, Mary., Wu, Liang (2013). "Internet Trends D11 Conference". Kleiner Perkins Caufield Byers (KPCB), стр. 41, (5/29/2013).

17 Комиссия по вопросам коммуникаций Кении, 2013 г.

18 Делойт (2013 г.).

19 Организация по обмену данными между управлениями, Сингапур, 2013 г. Доступно по адресу: <http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-citizens/ citizen-connect>.

20 Всемирный банк (2009 г.). Государственно-частное партнерство в области электронного правительства: карта знаний.

21 Государственный портал Филиппин. Доступно по адресу: <http://ppp.gov.ph>.

22 Tode, Chantal (2013). "Federal government boosts digital strategy with mobile apps, security programs" Mobile Marketer News, 2013. Available from: (<http://www.mobilemarketer.com/cms/news/content/15449.html>)

23 Fu, Yaqin and Ke Xiao, (2012).

24 Reddick, Christopher G. and Michael Turner (2012).

25 Агентство информационно-коммуникационных технологий Шри-Ланки, 2013 г. Доступно по адресу: <http://goo.gl/5p4Ln6>

26 Премия Организации Объединенных Наций за заслуги на государственной службе, 2012 г.

- 27 Европейский союз, 2013 г.
- 28 Было 5 стадий в первой модели (2003–2008 гг.) и она была изменена на 4-этапную модель, начиная с Обзора 2010. г
- 29 Оптимизация канала оценена посредством общего показателя вопросов Обзора с влиянием каждого канала (как было определено в предыдущих разделах) в соответствии с Обзором 2014 г.
- 30 Обзор Организации объединенных наций по уровню развитию электронного правительства 2012. г
- 31 Европейская комиссия (2004 г.).
- 32 Там же.
- 33 Большие данные - это коллекция больших и сложных наборов данных, которые тяжело обрабатывать, используя обычные инструменты управления базами данных или традиционные приложения обработки данных.
- 34 "Mohammed renames Dubai e-Government as m-Government". The Gulf Today June 21 2013. Доступно по адресу: (<http://www.gulftoday.ae/portal/c3950ab6-1201-44b5-a161-75d01130b376.aspx>).
- 35 ОЭСР/Международный союз электросвязи (2011 г.).
- 36 Данные 2016 года оценены посредством методологии наименьших квадратов.
- 37 Кевин Вербах (2012 г.), Уортонская школа бизнеса. Геймификация описана как «использование элементов игры и техник разработки игры в неигровом контексте».
- 38 Веб-сайт Opower. Доступно по адресу: <http://opower.com>.
- 39 Инициатива m.Paani. Доступно по адресу: (<http://mpaani.com/>).
- 40 Организация по обмену данными между управлениями, Сингапур, 2013 г. Дступно по адресу: <http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-citizens/oneinbox>.
- 41 Департамент гражданских услуг, Австралия, 2013. Доступно на: (<http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/mobile-service-centres>).

## Глава 6

- 1 Организация Объединенных Наций (2013b).
- 2 Там же.
- 3 Экономики G20, включая следующие 19 стран: Австралия, Аргентина, Бразилия, Великобритания, Германия, Индия, Индонезия, Италия, Канада, Китай, Мексика, Республика Корея, Россия, Саудовская Аравия, США, Турция, Франция, Южная Африка, Япония, плюс Европейский союз. Доступно по адресу: [http://www.g20.org/docs/about/about\\_G20.html](http://www.g20.org/docs/about/about_G20.html).
- 4 World Internet Project International report. 4th Edition. USC Annenberg School Center for the Digital Future.2012. Доступно по адресу: ([http://www.worldinternetproject.net/\\_files/\\_Published/\\_oldis/770\\_2012wip\\_report4th\\_ed.pdf](http://www.worldinternetproject.net/_files/_Published/_oldis/770_2012wip_report4th_ed.pdf)).
- 5 Digital Differences. Pew Internet & American Life Project, Pew research Center. 13 April 2012. Доступно по адресу: (<http://goo.gl/r2GelQ>).
- 6 Конвенция ООН о правах инвалидов. Доступно по адресу: <http://www.un.org/disabilities/convention/full.shtml>.
- 7 Функционально грамотный человек – это тот, кто может участвовать во всех видах деятельности действия, в которых требуется грамотность для эффективного функционирования его группы и сообщества, а также для того, чтобы он имел возможность и дальше использовать чтение, письмо и счет для его личного и общественного развития. (ЮНЕСКО, Всемирный доклад по мониторингу ОДВ за 2006 год) Доступно по адресу: <http://goo.gl/1pvfTH>.
- 8 Internet World Statistics.. Доступно по адресу: <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia>.
- 9 Перепись Индии. 2011 г. Доступно по адресу: <http://www.censusindia.gov.in/2011-prov-results/indiaatglance.html>.

## Глава 7

- 1 Использование электронного правительства определяется как "доля лиц (в возрасте 16-74 лет), которые использовали Интернет для взаимодействия с органами государственной власти" (например, по определению ОЭСР). Важно отметить, что уровень использования в странах ЕС и за его пределами не обязательно отражает фактический уровень использования, как видно в случае Великобритании, где использование электронного правительства ниже, чем ожидалось. Это связано с наличием таких услуг, как самообслуживание граждан в некоторых странах, например, в Бельгии, Дании и Ирландии. Такие услуги, как автоматическая оплата детского пособия (в связи с регистрацией рождения или автоматическим запуском) и выплаты пенсии (в связи с достижением определенного возраста и многими другими соответствующими услугами), снижает частоту взаимодействия граждан с органами государственной власти и офлайн, и онлайн. Тем самым он уменьшает (активное) использование гражданами таких общественных услуг, соответственно, страны показывают более низкий уровень использования, по сравнению с фактическим. Иногда на самом базовом уровне отсутствие и/или уменьшение в "использовании" может привести к увеличению выгоды для заинтересованных сторон, в зависимости от видов услуг и т.д.
- 2 Европейская комиссия (2013 г.).
- 3 Европейская комиссия/Capgemini Group (2013 г.).

- 4 Статистика Норвегии КТ (2013 г.), Использование в домохозяйствах, 2013 г., 2-ой квартал. Доступно по адресу: <http://www.ssb.no/en/ikthus/>.
- 5 ОЭСР (2013а).
- 6 Статистический институт Турции (2013 г.), Релиз новостей: исследование использования ИКТ домохозяйствами и индивидуальными пользователями, 22 августа 2013 г. Доступно по адресу: <http://www.turkstat.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>.
- 7 ОЭСР (2013b).
- 8 Наср, J. (2013), Внедрение системы заполнения и оплаты электронных налоговых форм в Малайзии.
- 9 New York Times (2013), “Most of U.S. Is Wired, but Millions Aren’t Plugged In”, August 18, 2013.
- 10 Nielsen Norman-Group (2013), Seniors as web users. Available from: (<http://www.nngroup.com/articles/usability-for-senior-citizens/>).
- 11 United Kingdom Government Digital Services: Design Principles. Available from: (<https://www.gov.uk/designprinciples>).
- 12 Copenhagen city: E-government change agent, in: Asia Pacific futuregov, 10 January 2013.
- 13 Подразделения основаны на одной и более характеристиках пользователей. Сегменты далее «направлены» на самые удобные пути через самые подходящие каналы.
- 14 Также важно знать, какие типы устройств используются гражданами, см.: МСЭ и ОЭСР (2011 г.), мобильное правительство: мобильные технологии для ответственного правительства и подключенного общества.
- 15 United States General Services Administration (2013), Mobile ubiquity. Available from (<http://www.gsa.gov/portal/content/289089>).
- 16 Global marketing: Georgetown university (2011), Chilean Business + Social Media = An economic purpose.
- 17 Inter-American dialogue (2013), Can Technology Help Quell Citizens’ Anger at Their Governments?
- 18 Электронные сообщества (2009 г.), Мэр Сан-Франциско Гэвин Ньюсом объявляет о твиттер-услуге 311, 4 июня 2009 г.
- 19 Press release, May 28, 2013, The European Commission eGovernment Benchmark: Further Uptake Required To Meet Growing Citizens’ Expectations For Public Services.
- 20 Рабочая группа Комиссия по широкополосной связи в области образования (2013 г.), улучшение образования для всех целей - доклад Комиссии по широкополосной связи.
- 21 Pakistan gender news (2013), SMS-based literacy programme: Education may be just a text message away. Доступно по адресу: (<http://goo.gl/eq1P1t>).
- 22 ОЭСР (2012 г.).
- 23 Federal communications commission (2010), Connecting America: the national broadband plan.
- 24 Sci, Dev (2012), “African e-health ‘moving in direction”, Net 02/12/11.
- 25 Ministry of Health, Uganda (2013), mTrac is Changing the Face of Health Operations in Uganda. Доступно по адресу: ([http://www.unicef.org/uganda/mTrac\\_article\(1\).pdf](http://www.unicef.org/uganda/mTrac_article(1).pdf)).
- 26 ЮНИСЕФ (2012 г.).
- 27 Hearing before the Subcommittee on oversight, investigation and management of the Committee on Homeland Security, House of Representatives (2012), “America is under cyber-attack: why urgent action is needed”, One hundred twelfth congress second session, April 24, 2012. Доступно по адресу: (<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CHRG-112hhrg77380/html/CHRG-112hhrg77380.htm>).
- 28 R. Craig Lefebvre and Bornkessel, A.S. (2013).
- 29 Lauren Dawes, Revital Marom (2013).
- 30 GSMA (2012), Shaping the Future—Realizing the potential of informal learning through mobile, 2012.
- 31 Copenhagen city: E-government change agent, in: Future Gov (10 January, 2013).
- 32 European Digital Competitiveness Report 2010/secondary ref.
- 33 National Telecommunications and Information Administration and Economics and Statistics Administration in the Department of Commerce (2013), Exploring the digital nation—America’s emerging online experience.
- 34 Ehrbeck, Tilman. Lochan. Rajiv. Sinha, Supriyo. Zainulbhai, Adil (2010).
- 35 Using Technology to Track How Citizens Experience Water Service Delivery in India. Available from: (<http://goo.gl/3qP8jv>).
- 36 Во всем мире ряд стран предоставляют возможности обратной связи с пользователями онлайн в целях расширения возможностей правительств по получению и принятию отзывов от граждан, с тем чтобы лучше адаптировать свои услуги, чтобы удовлетворить реальные потребности и приоритеты пользователей. Например, национальные порталы нескольких стран предоставляют веб-статистику об использовании гражданами (в 47 странах), особенности поиска комментариев от граждан, чтобы улучшить свои онлайн-услуги (в 68 странах) и раздел «горячих тем» или наиболее часто используемых функций (в 80 стран) и значительно меньшее количество стран (20 стран) обеспечивают результат отзывов, полученных от граждан, относительно улучшения его онлайн-услуг.
- 37 O’Reilly (2009).

## Глава 8

- 1 Рабочая группа в области открытых правительственных данных, 8 принципов открытых правительственных данных, 2008 г., Севастополь, США.
- 2 Национальные порталы статистики не учитываются как специальные порталы данных во время оценки. Вместо этого исследователи проверяли наличие каталогов данных, которые обычно называют порталами открытых правительственных данных, например, data.gov или data.gov.uk.
- 3 Ссылка на OpenSpending.org.
- 4 Международное партнерство по бюджету (2012). Обзор открытого бюджета 2012. Доступно по адресу (<http://internationalbudget.org/what-we-do/open-budget-Survey/>).
- 5 Страновые исследования Организации Объединенных Наций по вопросам государственного управления (UNPACS) (2014 г.). «Исследование и анализ нормативных баз», Отдел государственно-административной деятельности и управления развитием.
- 6 Новая Зеландия (2011). “New Zealand Data and information Management Principles”. Government ICT Strategy and Action Plan to 2017.
- 7 Tauberer, Joshua (2012).
- 8 Republic of Korea (2013). Act on Provision and Active Use of Public Data. Доступно по адресу: (<http://www.law.go.kr/lsEfInfoP.do?lsiSeq=142444#0000>).
- 9 Белый Дом, the (2013). Executive Order—Making Open and Machines Readable the New Default for Government Information. Office of the Press Secretary (9 May 2013). Доступно по адресу: (<http://goo.gl/U7PxAb>).
- 10 Open Data in Russia (2013). Implementing Russian Open Data Conception: Public and Local Government Bodies Progress Report 2013. Доступно по адресу: (<http://goo.gl/emIdeC>).
- 11 Creative Commons Attribution 3.0 Unported (CC by 3.0).. Доступно по адресу: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>.
- 12 Официальный портал данных Австралии. Доступно по адресу: <http://data-au.govspace.gov.au/about>.
- 13 Портал открытых данных Австрии. Доступно по адресу: <http://data.gv.at/kontakt>.
- 14 Государственный портал Израиля. Доступно по адресу: <http://www.gov.il/FirstGov/BottomNavEng/abouteng/about-goveng>.
- 15 Портал данных Колумбии. Доступно по адресу: <http://datosabiertoscolumbia.cloudapp.net/frm/Acerca/frmAcercaDe.aspx>
- 16 Инициатива открытых данных Ганы. Доступно по адресу: <http://data.gov.gh/about-us>.
- 17 Портал данных Сингапура. Доступно по адресу: <http://data.gov.sg>.
- 18 Портал открытых данных Испании. Доступно по адресу: <http://datos.gob.es>.
- 19 Официальный портал данных Франции. Доступно по адресу: <http://www.data.gouv.fr/A-propos>.
- 20 Woodie, Alex (2013).
- 21 Chong, Rachel (2013).
- 22 The Gazette of India (2012). New Delhi, India (17-23 March 2012). Доступно по адресу: [http://www.dst.gov.in/nsdi\\_gazette.pdf](http://www.dst.gov.in/nsdi_gazette.pdf).
- 23 White House (2013). Memorandum for the Heads of Executive Department and Agencies: Open Data Policy—Managing Information as an Asset. Executive Office of the President, Office of Management and Budget (9May 2013).
- 24 All Africa (2013). Liberia: Finance, UNDP Launch (27 September 2013). Доступно по адресу: <http://allafrica.com/stories/201309271088.html>.
- 25 Cambodia Open Development. Доступно по адресу: (<http://www.opendevdevelopmentcambodia.net/>).
- 26 Sarpam. Southern African Regional Programme on Access to Medicines and Diagnostics. Доступно по адресу: (<http://www.sarpam.net/>).
- 27 Портал открытых данных Кении. Доступно по адресу <http://opendata.go.ke>.
- 28 Banisar, David (2011).
- 29 Интерньюз-Кения. Доступно по адресу: <http://www.internewskenya.org/dataportal/content?page=about>.
- 30 Kronenburg, Tom (2011).
- 31 Jalote, Sumedha (2013).
- 32 Делойт (2012 г.).
- 33 Capgemini Consulting. The Open Data Economy: Unlocking Economic Value by Opening Government and Public Data. Доступно по адресу: (<http://www.capgemini-consulting.com/the-open-data-economy-0>).
- 34 Koski, Heli (2011).
- 35 Howard, Alexander B. (2011).

## Приложения

1 МСЭ (2012b).

2 Там же.

3 Международный союз электросвязи – это основной источник данных для расчета ИТИ.

4 Организация Объединенных Наций (2013с).

5 Ожидаемое количество лет обучения также известно как «Ожидаемая продолжительность образования». Доступно по адресу: <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/eiguide09-en.pdf>.

6 СПО. Доступно по адресу: <http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/mean-years-of-schooling.aspx>.

7 Методология Барро Ли. Доступно по адресу: <http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/mean-years-of-schooling.aspx> и <http://www.barrolee.com/>.



# References

- Adamson, Claire (2013). "Building lasting bridges: Good and bad eGovernment strategies in Africa." eLearning Africa News, April 12, 2013. Available from: (<http://goo.gl/nESnT8>).
- Al-Hashmi, Asma & Suresha, (2013). "Evaluating the Awareness of EGovernment in the Republic of Yemen". International Journal of Computer Applications Vo. 67 No. 16, Available from: (<http://research.ijcaonline.org/volume67/number16/pxc3887185.pdf>).
- Al-Wazir, Ali & Zheng, Zhao, (2012). "EGovernment Development in Yemen: Assessments and Solutions". Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences Vol.3 No.4 Available from: ([http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no4/vol3no4\\_7.pdf](http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no4/vol3no4_7.pdf)).
- Banisar, David (2011). "The Right to Information and Privacy: Balancing Rights and Managing Conflicts". World Bank Institute Governance Working Paper (10 March, 2011).
- Biztech Africa (2012) "Bandwidth a constraint to e-learning". BiztechAfrica—May 27, 2012. Available from: (<http://goo.gl/gBlry3>).
- Bourgon, Jocelyne (2001). "Technology broadband and education: Advancing education for all agenda." A New Synthesis of Public Administration, Broadband Commission Working Group on Education (2013). Broadband Commission.
- Capgemini (2013). "The European Commission eGovernment Benchmark: Further Uptake Required To Meet Growing Citizens' Expectations For Public Services," May 28, 2013, Press release.
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) (2013). "DEPUALC: Distribución Espacial De La Población Y Urbanización En América Latina Y El Caribe." División de población CELADE de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Available from: (<http://www.eclac.cl/celade/depualc/>).
- CGAP and DFID (2009). "Banking the Poor via G2P Payments." Focus Note, December 2009.
- Chong, Rachelle (2013). "SF Mayor Signs Landmark Open Data Policy and Procedures Legislation". Government Technology: Solution for State and Local Government (1 May 2013).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2013). "Estrategias de TLC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe." CEPAL—Colección Documentos de proyectos; Naciones Unidas; marzo 2013.
- De Silva, Chamindra and Prustalis, Mark, The Sahana (2010). "Free and Open Source Disaster Management System in Haiti in Asian and Pacific Training". Centre for Information and Communication Technology for Development (APCICT), ICT for Disaster Risk Reduction, ICTD Case Study 2. Available from: (<http://unapcict.org/ecohub/ict-for-disaster-riskreduction-1>).
- Deloitte (2012). "Open Data: Driving Growth, Ingenuity and Innovation". Deloitte Analytics (June 2012).
- (2013). "Enterprise Social Networks: Useful Tool, Not a Panacea". Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- Dunta Times (2013), "Report says FATÍH Project effective, but content needs revision." Dunta Times Available from: (<http://goo.gl/BX5rgy>)
- Ehrbeck, Tilman. Lochan. Rajiv. Sinha, Supriyo. Zainulbhai, Adil (2010). "Inclusive growth and financial security—the benefits of e-payments to Indian society". McKinsey & Company, Inc. October 2010.
- eMarketer (2013). "Worldwide Social Network Users: 2013 Forecast and Comparative Estimates." News 2013.
- Eszter Hargittai (2002). "Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills." First Monday 7, n. 4 (April 2002). Available from: ([http://firstmonday.org/issues/issue7\\_4/hargittai/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html)).



- European Commission (2004). "Multi-channel delivery of eGovernment services". European Commission and Interchange of Data between Administrations (IDA). Available from: (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc282e.pdf?id=16867>).
- (2006). "Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All".
  - (2010). "Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: i2010 eGovernment Action Plan 2011–2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government." Available from: (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>).
  - (2011). "Digital Agenda For Europe and European eGovernment Action Plan 2011–2014." Available from: (<http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agenda-europe>).
  - (2012a). "eHealth Action Plan 2012–2020: Frequently Asked Questions, European Commission—MEMO/12/959 07/12/2012".
  - (2012b), Public Services Online. "'Digital by Default or by Detour?' Assessing User Centric eGovernment performance in Europe—eGovernment Benchmark 2012".
  - (2013) "Digital Agenda Scoreboard 2013", Staff Working Document, Brussels.
- European Commission/Capgemini Group (2013). "Public Services Online—'Digital by Default or by Detour?', Assessing User Centric eGovernment performance in Europe—eGovernment Benchmark 2012." Press Release Database, eGovernment improving but citizens ask for more, European Commission- IP/13/466 28/05/2013.
- European Commission Directorate General (2013). "Communications Networks, Content and Technology (2013), Public services: eGovernment Action Plan." Available from: (<http://ec.europa.eu/dgs/connect/en/content/public-services-egovernment-action-plan>).
- EUROSTAT (2013). "Individuals using Internet for interaction with public authorities Individuals using Internet for interaction with public authorities." Last update: 18-12-2013. Available from: ([http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?wai=true&dataset=isoc\\_pibi\\_igov](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?wai=true&dataset=isoc_pibi_igov)).
- Fox, S. and Duggan, M. (2012). "Mobile Health 2012, Half of smartphone owners use their devices to get health information." Pew Internet Project Pew Research, November 8, 2012.
- Fu, Yaqin and Ke Xiao, (2012). "Promoting sustainable e-government with multichannel service delivery: A case study." Software Engineering and Service Science (ICSESS), 2012 IEEE 3rd International Conference. Available from: (<http://goo.gl/7ZdDG9>).
- GSMA (2012), "Shaping the Future—Realizing the potential of informal learning through mobile" GSM Association, 2012.
- Haiyan Qian, (2012). "Commonwealth Finance Ministers Report 2012". Commonwealth & Global Affairs, Economic Affairs: Trade, Economic Development.
- Hesbon O. Nyagowa, Dennis N. Ocholla and Stephen M. Mutula (2012). "Evaluation of Success of NEPAD's Pilot e-Schools in Kenya: An overview." Information Studies Programme, University of Kwa-Zulu Natal South Africa. Available from: (<http://goo.gl/mLiSsZ>).
- Hosman, Laura and Elizabeth Fife (2012). "The Use of Mobile Phones for Development in Africa: Top-Down-Meets-Bottom-Up Partnering." The Journal of Community Informatics 8, n. 3 (2012).
- Howard, Alexander B. (2011). "Congress Weighs Deep Cuts to Funding for Federal Open Government Data Platforms". Govfresh (1 April 2011).
- ICT works (2012). "We need affordable broadband for mLearning." May 04 2012 by Guest Writer. Available from: (<http://goo.gl/9xeAIJ>).
- Informatics (2013). "The Promise of Mobile: Connecting to Underserved Populations." July 29, 2013.
- IRIN (2013). "Analysis: Sending the right message on mHealth", 8 May 2013.

- International Telecommunication Union (ITU) (2011), "The Role of ICT in Advancing Growth in Least Developed Countries—Trends, Challenges and Opportunities 2011".
- (2012a). "Measuring the Information Society. ICT development index 2011". Available from: (<http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/>).
  - (2012b). "Impact of Broadband in the Economy". Broadband Series. Telecommunication Development Sector (April 2012).
- Jalote, Sumedha (2013). "Moldova Builds E-Government: Open Data". Asia Pacific FutureGov (26 July 2013). Available from: (<http://goo.gl/Mf7EoA>).
- Koski, Heli (2011). "Does Marginal Cost Pricing of Public Sector Information Spur Firm Growth". EILA, Elinkeinoelaman Tutkimuslaitos, the Research Institute of the Finnish Economy. Keskusteluaiheita Discussion Papers (28 September 2011). no. 1260. Available from: (<http://www.eta.fi/wp-content/uploads/2012/09/dp1260.pdf>).
- Kronrnburg, Tom (2011). "Data Journalism Fuelling PSI Re-use". European Public Sector Information Platform, Topic Report No. 2011/2 (October 2011). Available from: (<http://epsiplatform.eu/sites/default/files/Topic%20Report%20Data%20Journalism.pdf>).
- Lauren Dawes, Revital Marom (2013), "Mobile Services for Youth Employment", GSM Association, Alcatel-Lucent.
- Millard, J (2013) "ICT-enabled public sector innovation: trends and prospects". Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICE-GOV2012), Seoul, Republic of Korea, 22 – 25 October 2013, the ACM Press.
- Montagnier, P. and A. Wirthmann (2011), "Digital Divide: From Computer Access to Online Activities— A Micro Data Analysis", OECD Digital Economy Papers, No. 189, OECD. Available from: (<http://dx.doi.org/10.1787/5kg0lk60rr30-en>).
- Morgan Stanley (2011). "Tablet Demand and Disruption". Morgan Stanley Research, February 2011.
- New York Times (2013). "Most of U.S. Is Wired, but Millions Aren't Plugged In," August 18, 2013.
- O'Reilly, Tim (2009). "Gov 2.0: It is all about platform." September 4, 2009, Techcrunch. Available from: (<http://techcrunch.com/2009/09/04/gov-20-its-all-about-the-platform/>).
- OECD (2012), OECD Internet Economy Outlook 2012—Highlights.
- (2013a). "OECD Public Governance Reviews Colombia: Implementing Good Governance". Paris.
  - (2013b). "e-Government Studies: Egypt 2012". Paris.
  - (2013c). "Government at a Glance 2013—Preliminary Version."
- OECD/International Telecommunication Union (2011), "M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies", OECD Publishing. Available from: (<http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>).
- OECD Newsroom (2012). "New SME policies needed to boost Latin America's growth, say OECD and ECLAC. OECD Development Center Newsroom". November 16 2012. Available from: (<http://goo.gl/zSjdT0>).
- Ozburn, M. (2011). "Reaping the Trust Dividend: Federal Agencies Can Move Services Online now with an Identity Button (Like Facebook)—and Save Billions." Booz, Allen, Hamilton Ink 2011 Available from: (<http://www.boozallen.com/media/file/Trust-Dividend-Booklet.pdf>).
- Pardo, Theresa A., Nam, Taewoo., & Burke, G Brian. (2012). "E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions". Social Science Computer Review, February 2012 30: 7-23, first published on January 12, 2011.
- Porrúa, Miguel A (2013). "E-Government in Latin America: A Review of the Success in Colombia, Uruguay and Panama", Organization for American States (2013), in the Global Information Technology Report 2013. World Economic Forum.

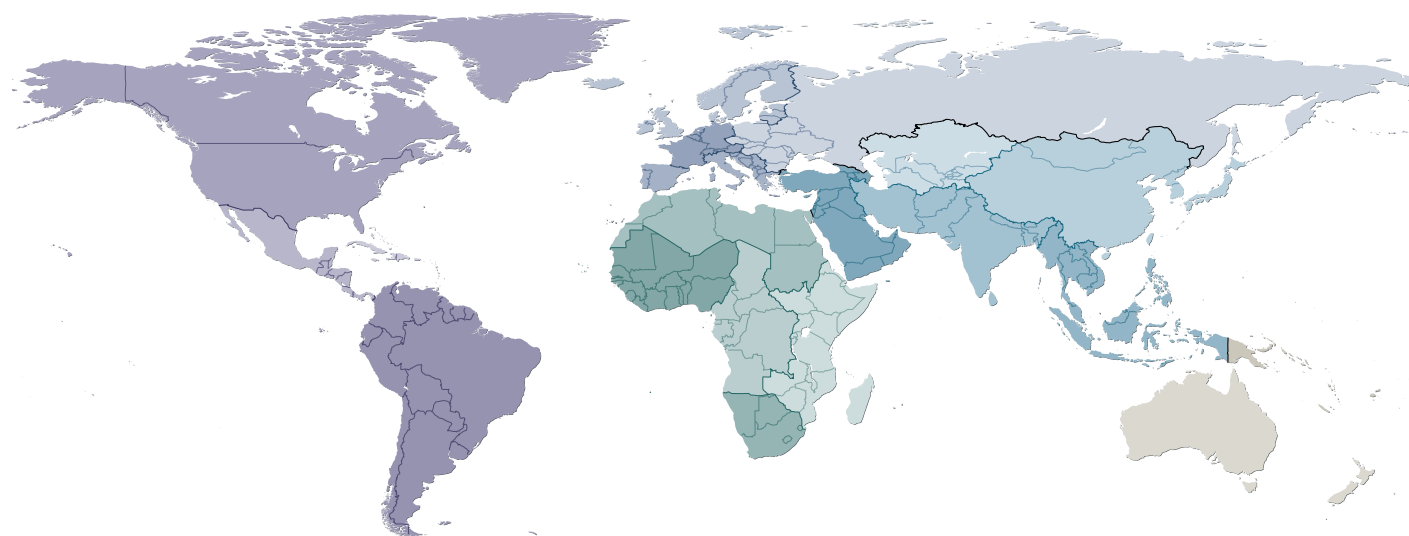
## ANNEX

- PricewaterhouseCoopers (PwC) (2009). "Champion for Digital Inclusion: The Economic Case for Digital Inclusion". 2009 PricewaterhouseCoopers LLP. Available from: ([http://www.parliamentandinternet.org.uk/uploads/Final\\_report.pdf](http://www.parliamentandinternet.org.uk/uploads/Final_report.pdf)).
- Prutsalis, Mark et al, (2010). "The Sahana Software Foundation Response to the 2010 Haiti Earthquake: A New Standard for Free and Open Source Disaster Management Systems". Proceedings of the 7 International ISCRAM Conference, Seattle, USA Available from: ([http://wiki.sahanafoundation.org/lib/exe/fetch.php/iscram\\_2010\\_sahana\\_haiti.pdf](http://wiki.sahanafoundation.org/lib/exe/fetch.php/iscram_2010_sahana_haiti.pdf)).
- R. Craig Lefebvre and Bornkessel, A.S. (2013). "Social Media as a Tool in Medicine - Digital Social Networks and Health".
- Reddick, Christopher G. and Michael Turner (2012). "Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery" Government Information Quarterly, Volume 29, Issue 1, January 2012, Pages 1–11. Available from: (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11001080>).
- Regional School of Public Administration (ReSPA) (2013). "ReSPA Regional Comparative eGovernment Study and East Management." ReSPA Available from: (<http://www.respaweb.eu/11/library#respa-publications-and-research-18>).
- Roelofsen, Occo and Sheng, Paul (2010). "Oil and gas: New sources of growth". Africa's path to growth: Sector by sector. McKinsey and Company Publications, June 2010. Available from: (<http://goo.gl/1lhT3y>).
- Shkabatur, Jennifer (2012). "Towards Open Government for Enhanced Social Accountability." A collaboration of Open Development Technology Alliance, GAC in Projects and Social Development. World Bank 2012.
- Smith, Craig Warren (2013). "Nine Digital Divide Truths." Digital Divide Institute. Available from: (<http://www.digitaldivide.org/digital-divide-topics/nine-digital-divide-truths.html>).
- Stanford Social Innovation (2013). "Scale Can Happen: The MOTECH Experience." February 20, 2013.
- Tauberer, Joshua (2012). "Open Government Data Definition: The 8 Principles of Open Government Data". Open Government Data (2012).
- The Centre for International Governance Innovation and the Korea Development Institute (2012). "Post-2015 Development Agenda: Goals, Targets And Indicators—Special Report." The Centre for International Governance Innovation and the Korea Development Institute 2012. Available from: ([https://www.cigionline.org/sites/default/files/MDG\\_Post\\_2015v3.pdf](https://www.cigionline.org/sites/default/files/MDG_Post_2015v3.pdf)).
- Turkish statistical institute (2013). "News Release: ICT usage Survey on households and individuals." 22 August 2013. Available from: (<http://www.turkstat.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>).
- Ubaldi, Barbara (2011). "E-Government for the Economic Crisis." European Journal of ePractice 11.
- United Nations (2013a). "Global Thematic Consultation on Governance and the Post-2015 Development Framework", p. 24. Available from: (<http://www.beyond2015.org/sites/default/files/Governance.pdf>).
- (2013b). "A new global partnership: The Report of the High-Level Panel of Eminent Persons on the Post-2015 Development Agenda". Available from: (<http://www.post2015hlp.org/wp-content/uploads/2013/05/UN-Report.pdf>).
  - (2013c) "A life of dignity for all: accelerating progress towards the Millennium Development Goals and advancing the United Nations development agenda beyond 2015". Report of the Secretary-General. 26 July 2013. A/68/202. Page 13. Para 84.
  - (2013d). "Committee for Development Policy, Report of the 15th Session E/2013/33." Economic and Social Council Official Records. Available from: (<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N13/290/69/PDF/N1329069.pdf?OpenElement>).

- United Nations, 4th United Nations Conference on Least Developed Countries (2011). "Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011–2020." Available from: (<http://www.un.org/wcm/webdav/site/ldc/shared/documents/IPoA.pdf>).
- United Nations Children's Fund (UNICEF) (2012), "Project Mwana: Using mobile technology to improve early infant diagnosis of HIV", Zambia.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and ASPA (2001). "Benchmarking E-government: A Global Perspective". UNDESA/ASPA.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) (2008). "People Matter, Civic Engagement in Public Governance", World Public Sector Report 2008, United Nations.
- (2012) "*United Nations E-Government Survey 2012*." UNDESA 2012.
- United Nations Development Group (UNDG) (2010a). "Thematic paper on MDG 3: Promote gender equality and empower women," March 2010. Available from: (<http://www.oecd.org/social/gender-development/45341361.pdf>).
- (2010b). "Thematic paper on MDG 7: Environment sustainability," 2010. Available from: ([http://www.undg.org/docs/11421/MDG7\\_1954-UNDGMDG7-LR.pdf](http://www.undg.org/docs/11421/MDG7_1954-UNDGMDG7-LR.pdf)).
  - (2013). "The global conversation begins: Emerging views for a new development agenda." 2013. Available from: (<http://goo.gl/SMNVFy>).
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP) (2010). E/ESCAP/CICT(2)/L.2.
- United Nations Economic and Social Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) (2012). "Estrategias de TLC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe; Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)." Colección Documentos de proyectos; Naciones Unidas; Marzo 2013.
- United Nations Economic and Social Commission for Western Asia (2013). "Citizen Engagement and the Post-2015 Development Agenda". Report of the Expert Group Meeting. ST/ESA/PAD/SER.E/191, E/ESCWA/ECRI/2013/WG.1/Report, p. 1.
- United Nations Economic and Social Council (ECOSOC) Resolutions: E/RES/2005/3; E/RES/2006/47; E/RES/2007/38; E/RES/2008/32; E/RES/2009/18; E/RES/2011/2; E/RES/2011/22; E/RES/2012/28; E/RES/2013/2.
- United Nations, General Assembly (1966). "International Covenant on Civil and Political Rights". 16 December 1966, United Nations, Treaty Series, vol. 999, p. 171. Available from: (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/3ae6b3aa0.html>).
- (2000). "United Nations Millennium Declaration". 8 September 2000, United Nations, 55/2. Available from: (<http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.htm>).
  - (2010). A/RES/65/2. Outcome Document of the High-Level Review Meeting on the Implementation of the Mauritius Strategy for the Further Implementation of the Programme of Action for the Sustainable Development of Small Island Developing States. Available from: (<http://goo.gl/inlHYF>).
  - (2012). "The Future We Want". A/RES/66/288. Available from: ([http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/66/288&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/66/288&Lang=E)).
- The Universal Declaration of Human Rights (1948). Available from: (<http://www.un.org/en/documents/udhr/>).
- WIPO (2013). "Global Innovation Index: The Local Dynamics of Innovation." Johnson Cornell University, INSEAD, WIPO 2013. Available from: ([http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii\\_2013.pdf](http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii_2013.pdf)).
- Woodie, Alex (2013). "The Chief Data Officer's Time Has Come". Datanami (2 September 2013).
- World Bank (2012). "Governments Can Save Up to 75% with Electronic Payment Program." August 2, 2012. Washington, D.C.
- (2012). "Information and Communication for Development: Extending Reach and Increasing Impact." Washington, D.C.

- World Bank, African Development Bank and African Union (2012). "The Transformational Use of Information and Communication Technologies in Africa". Information and Communication Technologies, World Bank Group Available from: (<http://go.worldbank.org/CXS4GFJDE0>).
- World Health Organization (2011). "New horizons for health through mobile technologies." Global Observatory for eHealth series 3. Geneva.
- World Internet Project (2012). "International Report Fourth Edition". USC Annenberg School Center for the Digital Future. 2012. Available from: (<http://goo.gl/9bgaUr>).

Map 9.1 Regional groupings



Americas	Europe	Africa	Asia	Oceania
<b>Caribbean</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antigua and Barbuda</li> <li>Bahamas</li> <li>Barbados</li> <li>Cuba</li> <li>Dominica</li> <li>Dominican Republic</li> <li>Grenada</li> <li>Haiti</li> <li>Jamaica</li> <li>Saint Kitts and Nevis</li> <li>Saint Lucia</li> <li>Saint Vincent and the Grenadines</li> <li>Trinidad and Tobago</li> </ul>	<b>Eastern Europe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Belarus</li> <li>Bulgaria</li> <li>Czech Republic</li> <li>Hungary</li> <li>Poland</li> <li>Republic of Moldova</li> <li>Romania</li> <li>Russian Federation</li> <li>Slovakia</li> <li>Ukraine</li> </ul>	<b>Eastern Africa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Burundi</li> <li>Comoros</li> <li>Djibouti</li> <li>Eritrea</li> <li>Ethiopia</li> <li>Kenya</li> <li>Madagascar</li> <li>Malawi</li> <li>Mauritius</li> <li>Mozambique</li> <li>Rwanda</li> <li>Seychelles</li> <li>Somalia</li> <li>South Sudan</li> <li>Uganda</li> <li>United Republic of Tanzania</li> <li>Zambia</li> <li>Zimbabwe</li> </ul>	<b>Central Asia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kazakhstan</li> <li>Kyrgyzstan</li> <li>Tajikistan</li> <li>Turkmenistan</li> <li>Uzbekistan</li> </ul>	<b>Australia and New Zealand</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Australia</li> <li>New Zealand</li> </ul>
<b>Central America</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Belize</li> <li>Costa Rica</li> <li>El Salvador</li> <li>Guatemala</li> <li>Honduras</li> <li>Mexico</li> <li>Nicaragua</li> <li>Panama</li> </ul>	<b>Northern Europe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Denmark</li> <li>Estonia</li> <li>Finland</li> <li>Iceland</li> <li>Ireland</li> <li>Latvia</li> <li>Lithuania</li> <li>Norway</li> <li>Sweden</li> <li>United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland</li> </ul>	<b>Middle Africa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Angola</li> <li>Cameroon</li> <li>Central African Republic</li> <li>Chad</li> <li>Congo</li> <li>Democratic Republic of the Congo</li> <li>Equatorial Guinea</li> <li>Gabon</li> <li>São Tomé and Príncipe</li> </ul>	<b>Eastern Asia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>China</li> <li>Democratic People's Republic of Korea</li> <li>Japan</li> <li>Mongolia</li> <li>Republic of Korea</li> </ul>	<b>Melanesia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiji</li> <li>Papua New Guinea</li> <li>Solomon Islands</li> <li>Vanuatu</li> </ul>
<b>Northern America</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canada</li> <li>United States of America</li> </ul>	<b>Southern Europe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Albania</li> <li>Andorra</li> <li>Bosnia and Herzegovina</li> <li>Croatia</li> <li>Greece</li> <li>Italy</li> <li>Malta</li> <li>Montenegro</li> <li>Portugal</li> <li>San Marino</li> <li>Serbia</li> <li>Slovenia</li> <li>Spain</li> <li>TFYRO Macedonia</li> </ul>	<b>Northern Africa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algeria</li> <li>Egypt</li> <li>Libya</li> <li>Morocco</li> <li>Sudan</li> <li>Tunisia</li> </ul>	<b>Southern Asia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afghanistan</li> <li>Bangladesh</li> <li>Bhutan</li> <li>India</li> <li>Iran (Islamic Republic of)</li> <li>Maldives</li> <li>Nepal</li> <li>Pakistan</li> <li>Sri Lanka</li> </ul>	<b>Micronesia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiribati</li> <li>Marshall Islands</li> <li>Micronesia (Federated States of)</li> <li>Nauru</li> <li>Palau</li> </ul>
<b>South America</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Argentina</li> <li>Bolivia (Plurinational State of)</li> <li>Brazil</li> <li>Chile</li> <li>Colombia</li> <li>Ecuador</li> <li>Guyana</li> <li>Paraguay</li> <li>Peru</li> <li>Suriname</li> <li>Uruguay</li> <li>Venezuela (Bolivarian Republic of)</li> </ul>	<b>Western Europe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Austria</li> <li>Belgium</li> <li>France</li> <li>Germany</li> <li>Liechtenstein</li> <li>Luxembourg</li> <li>Monaco</li> <li>Netherlands</li> <li>Switzerland</li> </ul>	<b>Southern Africa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Botswana</li> <li>Lesotho</li> <li>Namibia</li> <li>South Africa</li> <li>Swaziland</li> </ul>	<b>South-Eastern Asia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brunei Darussalam</li> <li>Cambodia</li> <li>Indonesia</li> <li>Lao People's Democratic Republic</li> <li>Malaysia</li> <li>Myanmar</li> <li>Philippines</li> <li>Singapore</li> <li>Thailand</li> <li>Timor-Leste</li> <li>Viet Nam</li> </ul>	<b>Polynesia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Samoa</li> <li>Tonga</li> <li>Tuvalu</li> </ul>
		<b>Western Africa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Benin</li> <li>Burkina Faso</li> <li>Cape Verde</li> <li>Côte d'Ivoire</li> <li>Gambia</li> <li>Ghana</li> <li>Guinea</li> <li>Guinea-Bissau</li> <li>Liberia</li> <li>Mali</li> <li>Mauritania</li> <li>Niger</li> <li>Nigeria</li> <li>Senegal</li> <li>Sierra Leone</li> <li>Togo</li> </ul>	<b>Western Asia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Armenia</li> <li>Azerbaijan</li> <li>Bahrain</li> <li>Cyprus</li> <li>Georgia</li> <li>Iraq</li> <li>Israel</li> <li>Jordan</li> <li>Kuwait</li> <li>Lebanon</li> <li>Oman</li> <li>Qatar</li> <li>Saudi Arabia</li> <li>Syrian Arab Republic</li> <li>Turkey</li> <li>United Arab Emirates</li> <li>Yemen</li> </ul>	

Disclaimer: The designations nations employed and the presentation of material on this map do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries.



The United Nations E-Government Survey presents a systematic assessment of the use and potential of information and communication technologies (ICTs) to transform the public sector by enhancing its efficiency, effectiveness, transparency, accountability, as well as access to public services and citizen participation. By studying broad patterns of e-government around the world, the Survey assesses the e-government development status of the 193 United Nations Member States. It serves as a tool for decision-makers to identify their areas of strength and challenges in e-government to inform policies and strategies.

The 2014 Survey entitled “E-Government for the Future We Want” examines the global trends and emerging issues in e-government development. It also highlights the global progress in online service delivery and focuses on how to empower citizens through e-participation. In addition, it makes a case for the need of collaborative governance at all levels to promote sustainable development and underlines the importance of reaching out to citizens through mobile, social media and inclusive multichannel service

strategies. The Survey also dwells on the challenge of the digital divide; posits that usage is central to delivering development impacts and suggests that open government data is a new development resource. The Report argues that Governments across the globe need to undertake a process of transformative change for the future we want. This, in turn, requires a transformation of government’s role, functions, institutional frameworks and processes supported by the adoption of innovation and ICTs. E-government can thus contribute to a holistic transformation of the public sector in support of the post-2015 development agenda.

The United Nations E-Government Survey is produced by the United Nations Department of Economic and Social Affairs. The Department, through its Division for Public Administration and Development Management, has published this global report on e-government since 2003 and is regularly called upon to advise national administrations in all regions of the world on how to expand the use of ICTs in government to advance the internationally agreed development goals.

# UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014

E-GOVERNMENT FOR THE FUTURE WE WANT

ISBN 978-92-1-123198-4

