

# Анализ инструментов электронного участия и механизмов обратных связей электронного правительства России Шерстянкина А. А.<sup>1</sup>, Хасаншин И. А.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Шерстянкина Анна Александровна / Sherstyankina Anna Alexandrovna – студент;

<sup>2</sup>Хасаншин Ильдар Анварович / Khasanchin Ildar Anvarovich - доцент, кандидат экономических наук,  
кафедра электронной коммерции, факультет информационных систем и технологий,  
Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, г. Самара

**Аннотация:** в данной статье представлены основы методологии построения индекса оценки полноты и качества обратных связей (КИ ОС) для процедур электронного участия (э-участия). В данной статье под электронным участием имеется в виду использование ИКТ для привлечения разнообразных групп граждан в общественную политику и создания новых действующих форм взаимодействия с органами власти.

**Ключевые слова:** электронное участие, электронное правительство, обратная связь.

Электронное участие – один из самых важных элементов проекта электронного правительства. Под электронным участием имеется в виду активность граждан в публичной политике и поиск для развития новых форм взаимодействия с органами власти [1].

Под электронным участием также понимается взаимообмен информацией между гражданами и представителями государственной власти. Оценка полноты и качества обратных связей состоит из двух субиндексов:

- 1) Индекс полноты возможностей реализации обратной связи (далее - ИП);
- 2) Индекс качества реализации обратной связи (далее - ИК).

Индекс полноты дает понять, какой процент от всеобщего числа реальных инструментов обратных связей реализован на федеральном сайте. На основе индекса качества эксперты изучают информативность, комфортное пользование обратными связями и ряд других его возможностей.

Реализация схем электронного участия (э-участие) имеет две значимые стороны. Первая сторона подразумевает собой создание простых и доступных инструментов для пользователей электронного участия при разработке сайтов министерств и ведомств. Вторая сторона состоит в том, какая степень активности граждан для применения этих инструментов, как учтены их мнения при разработке и принятии важных социально-экономических решений. Что же касается обеспечения активизации участия граждан и организаций в принятии значимых экономических решений тем или иным ведомством, а также готовность власти реагировать на запросы граждан, предпринимателей и межведомственного взаимодействия, то тут активно работают механизмы обратной связи на сайтах «электронного правительства». Обратная связь представляет собой достаточно важный элемент, поскольку предполагает выработку обоснованных управленческих решений по управлению клиентской базой в зависимости от меняющейся среды [5]. Качественно организованные обратные связи создают предпосылки и для гражданского контроля за работой министерств и ведомств. Они упрощают получение важной информации для граждан, а также хорошо влияют на развитие гражданского общества.

Эксперты изучили качество сайтов, включенных в пул сайтов «электронного правительства» России, по следующим критериям:

1. удобство пользования механизмами обратной связи;
2. обновление информации;
3. присутствие системы подсказок и специализированных форм;
4. участие ведомства и его представителей в диалоге с гражданами и принятии решений.

В результате характеристики инструментов ОС, которые применяются на сайтах «электронного правительства», и нахождения Индекса полноты возможностей реализации обратной связи (ИП) и Индекса качества реализации обратных связей (ИК) были изучены проблемы и пути развития электронного правительства в России на примерах конкретных сайтов (Рис. 1).



Рис. 1. Оценка наличия инструментов обратной связи на сайтах ЭП РФ (72 сайта)

В ходе исследования выяснилось, что проект ЭП еще не набрал доступных возможностей и не смог выйти на полную мощность, которая характеризует его как проект. Вместе с тем нужно учитывать, что электронное правительство как инструмент многофункциональный требует адаптационного периода и совершенствования всех участников процесса и заинтересованных сторон. На данный момент уже имеется некоторый пул сайтов, которые оцениваются количеством пользования Индекса полноты и качества обратных связей электронного правительства.

Одним из наилучше развитых оказался сайт Федеральной налоговой службы: хорошая база данных и форум, регулярное анкетирование пользователей, хорошая онлайн-консультация и другие инструменты взаимодействия.

В нашей стране наиболее распространенными инструментами обратной связи оказались «предоставление информации» (имеются на более чем 90% сайтов) и «простой вопрос» (более чем на 2/3 сайтов) [2].

На данном этапе самые лучшие механизмы электронного участия находятся на стадии зарождения. Это такие механизмы как: экспертные мнения, онлайн-экспертиза проектов, онлайн-петиции, различные группы электронного участия, публичный совет. К сожалению, используются они крайне редко. На сайтах «электронного правительства» Российской Федерации представлены 6 наилучших инструментов, занявшие первые позиции:

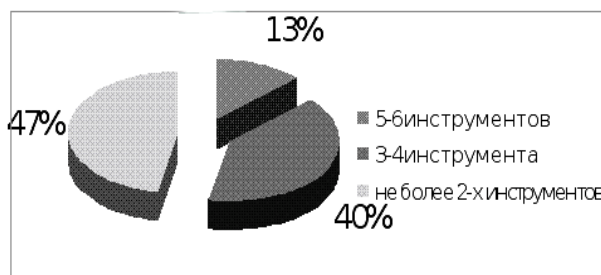


Рис. 2. Распределение сайтов «э-правительства» РФ по количеству использования инструментов обратной связи

Исходя из полученных данных, нетрудно понять, что нынешнее состояние сайтов «электронного правительства» России не создает нормальных условий для электронного участия граждан, их объединений и различных организаций в процессах подготовки и принятия значимых решений [4]. Большинство сайтов имеют слабый уровень развития обратной связи по двум индексам [3].

Несмотря на пассивность граждан в процессах управления, использование механизмов обратной связи на сайтах «электронного правительства» при активном участии органов власти всех уровней способно придать новый импульс в развитии гражданского общества.

### Литература

1. *Леонова М. В., Якимец В. Н.* Индекс оценки полноты и качества обратных связей информационных ресурсов государственной власти. Труды ИСА РАН. Т. 34. // Инновации в общественной сфере. М.: ЛКИ, 2008. С. 351-363.
2. Институт системного анализа РАН, НП «Юристы за гражданское общество». В. Н. Якимец и др., 2009. 15 с.
3. *Сединкин М. А.* Рейтинг прозрачности регионов России. [Текст] / Журнал «Вопросы управления». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2012/02/19/> (дата обращения 10.10.16).
4. ИТАР-ТАСС. Информационный портал «Неделя». / Низкий уровень обратной связи на сайтах госорганов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.nedelya.ru/view/62070/> (дата обращения 10.10.16).
5. *Крюкова А. А., Логуа Р. А.* Анализ методических подходов, методов и моделей клиентоориентированного управления. // Основы ЭУП, 2012. № 3 (3).
6. *Шерстянкина А. А.* Сравнительный анализ показателей развития электронного правительства России и Казахстана. // Научный журнал, 2015. № 1 (1). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://scienceproblems.ru/sravnitelnyj-analiz-pokazatelej-razvitija.html/> (дата обращения 16.10.2016).
7. *Шерстянкина А. А., Крюкова А. А.* Особенности использования налоговых инструментов с целью стимулирования инновационной деятельности предприятий // Проблемы современной науки и образования, 2016. № 27 (69). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ipi1.ru/images/PDF/2016/69/osobennosti-ispolzovaniya-nalogovykh-instrumentov.pdf/> (дата обращения 16.10.2016).