

Опыт Эстонии в развитии электронного правительства (e-government) Казахстана

Введение

Как отметил Президент страны в своем последнем Послании народу Казахстана, на сегодняшний день основной задачей государства является обеспечение реализации третьей модернизации, создавая новую модель экономического роста, которая обеспечит глобальную конкурентоспособность страны. Одним из основных приоритетов по достижению этих целей является технологическая модернизация общества [1].

Технологическая модернизация подразумевает развитие информационных технологий, масштабное введение цифровых технологий (цифровизацию) в индустрию и в государственные услуги (электронное правительство) и т.д.

В связи с этим очень хорошим примером для нас сегодня является Эстония, так как, во-первых, эта страна когда-то также входила в состав Советского Союза, а во-вторых, хорошо поставленная система электронного правительства делает ее одной из развитых европейских стран.

Основная часть

Эстония – это маленькая постсоветская страна с 1,3 млн. населения, расположенная в северо-восточной части Европы, не имеющая изобилия природных ресурсов, однако согласно Индексу цифровой экономики и общества (DESI 2017) Еврокомиссии страна

занимает лидирующее место по уровню цифровизации сферы госуслуг [2]. Страна, в которой придумали Skype, преследует 100%-ное оцифрованное общество с лазерным фокусом с 1990-х гг.

Согласно данным Института бизнеса в Глобальном контексте (IBGC), который построил схему – карту «цифровой планеты» Digital Evolution Index (DEI 2017), Эстония расположилась на границе между «странами-лидерами» и «замедляющимися странами» [3].

При этом «страны-лидеры» – это такие страны, которые обладают крайне развитой цифровой экономикой и мощной динамикой развития. А «страны с замедляющимися темпами роста» обладают развитой цифровой экономикой, но в целом теряют динамику развития, поскольку очень сложно поддерживать высокие темпы роста на протяжении долгого времени, так как инновации часто оказываются ненадежным фундаментом для расширения экономического влияния. Соответственно Эстония, так же как и другие страны в этой категории, стимулирует внедрение инноваций, эффективно используя свое выгодное положение, чтобы не потерять своих позиций.

Всемирный банк в отчете за 2016 г. назвал Эстонию одной из ведущих стран, успешно применившей модель цифрового государства. За счет внедрения этой модели Эстония сэкономила 10% ВВП, а 99% банковских транзакций проходят онлайн. Согласно Индексу

глобальной конкурентоспособности за 2016–2017 гг., Эстония занимает 30-е место среди 130 стран. В то же время Эстония занимает 12-е место среди 190 стран по рейтингу легкости ведения бизнеса [4].

Индекс экономической свободы, который определяется авторитетными организациями, такими как Wall Street Journal и Heritage Foundation, поместил Эстонию на 1-е место среди стран ЕС и на 6-е место среди 180 стран мира [<https://www.imprex.academy/nalogovaya-sistema-estonii/>].

В 2015 г. Эстония была страной с самой низкой долговой нагрузкой среди стран ЕС. Ее объем составлял всего лишь 9,7% ВВП. Как известно, долговая нагрузка, к примеру, Греции и Италии давно перевалила за 100% ВВП, что является довольно-таки критичной отметкой с точки зрения экономики [5].

Такого рода достижения связаны в целом с развитием цифровизации в стране.

Самым амбициозным проектом в области технологического государственного управления является запущенная в 1997 г. программа E-Estonia. Она включает в себя всех членов правительства, работающих в цифровом формате (99% органов госуправления), и изменяет повседневную жизнь граждан, предоставляя жителям широкий спектр электронных услуг, которыми они пользуются в своей повседневной жизни (порядка 600 электронных услуг гражданам и 2400 услуг бизнесу).

Важнейшим элементом проекта e-Estonia является программа E-Residency, которая была представлена в 2014 г. Смысл разработки заключается в создании «безграничного цифрового общества для глобальных граждан» (в том числе не резидентам страны), основанного на перспективах «включения, легитимности и прозрачности». Транснациональная идентичность доступна для всех и, в частности, облегчает бизнес. Подающие

заявку, получают доступ к сфере бизнеса ЕС, а также инструменты, предоставляемые публичными электронными услугами.

Это предложение привлекает многих людей со всего мира и подталкивает к тому, чтобы начать бизнес в Эстонии. Так, например, иностранный бизнесмен использует местные банки и услуги, стимулируя тем самым экономику Эстонии.

Благодаря такому проекту, почти 30 000 виртуальных резидентов из 143 стран создали около 3000 компаний по состоянию на декабрь 2017 г. К настоящему времени в страну поступило 14,4 млн. евро чистых финансовых и косвенных социально-экономических чистых выгод, а к 2025 г. ожидается возврат 1,84 млрд. евро. Даже при такой скромной доходности Эстония зарабатывает 100 евро за каждый 1 евро, вложенный в программу.

По официальным данным благодаря этим программам Эстония экономит более 800 лет рабочего времени и 2% ВВП ежегодно [6], а благодаря цифровой подписи – 20 минут на транзакцию. В этой стране практически любая транзакция - от оплаты стоянки до голосования на национальных выборах – может быть выполнена со смартфона.

Исследование временных затрат на поиски информации показывает, что в Эстонии средний онлайн-поиск быстрее на 15 минут, а результаты при этом более точны и уместны, опыт более приятный, чем автономный поиск в библиотеке. В целом люди могут сэкономить от таких услуг в среднем до 500 долл. США в год [4].

Однако самое большое преимущество в цифровизации госуслуг – это оплата налогов в онлайн режиме. Граждане страны с 2000 г. подают налоги онлайн, и на сегодняшний день 95% налоговых деклараций в стране подается через

интернет. Система электронного налогообложения Эстонии позволяет автоматически производить расчеты и в один клик сдавать налоговую декларацию. Она уникальна тем, что подача отчетности в этой стране занимает всего 5 минут.

Согласно данным Минфина Эстонии поступления в эстонскую казну в 2016 г. составили в общей сложности 8,58 млрд. евро, при этом около 88% из них налоги (7,55 млрд. евро), рост на 5,7% или на 404,1 млн. евро больше, чем 2015 г. [7].

Благодаря своей гибкой налоговой системе частного сектора и рынка труда Эстония является потенциально привлекательной страной для инвестиций среди малых, средних и крупных предприятий. Согласно данным исследования Финского экономического центра Etila Эстония является лидером среди альтернативных вариантов для инвесторов, планирующих вложить средства в бизнес. Так, например, более 20% компаний-инвесторов Финляндии в качестве альтернативы рассматривают Эстонию как привлекательную страну для инвестиций, а затем уже Швецию (около 9%) [7].

Идея создания электронного правительства в РК была впервые озвучена Главой государства в 2004 г. В том же году в стране была утверждена Программа формирования электронного правительства, определяющая его основные этапы. В 2006 г. был впервые запущен портал электронного правительства Республики Казахстан. В целом, начиная с 2006 г. на данную систему за 10 лет было потрачено 46 млрд. тг.

В настоящий момент через инфраструктуру электронного правительства оказывается более 900 услуг и сервисов. Пользователями портала являются более 50% экономически активного населения страны, или более 5,3 млн. человек, которым оказано более 130 млн. электронных услуг.

Благодаря постоянному совершенствованию и оптимизации процессов значительно упрощена процедура регистрации бизнеса. Если раньше этот процесс занимал более 30 дней, то сейчас за счет интеграции систем – не более 4 часов [8].

Однако, несмотря на очевидное улучшение показателей доступа и качества предоставления государственных услуг, данная область требует совершенствования и решения существующих проблем:

1) Качество оказания государственных услуг. Согласно проведенному общественному мониторингу качества оказания госуслуг РК за 2016г. по программе развития ООН в сотрудничестве с Агентством РК по делам госслужбы и противодействия коррупции, осуществляющим совместный проект «Поддержка реформы госслужбы в области служебной этики, защиты меритократии и предупреждения коррупции», показано, что уровень удовлетворенности качеством оказания госуслуг за 2016 г. равен 72,8% (8,3 баллам из 10 возможных). По сравнению с 2014 г. этот показатель снизился на 0,4 балла. Самым высоким показателем неудовлетворенности качеством услуг оказался параметр «процедура оказания госуслуг», при этом наиболее высокий уровень недовольства в г. Алматы и Алмагинской области.

Среди 100% опрошенных 84,5% отметили, что получают услугу в бумажной форме и только 15,5% – в электронной. При этом большинство опрошенных местом обращения и получения требуемых запросов указали Центр обслуживания населения (ЦОН) (таблица 1).

Таблица 1 – Место обращения и получения государственных услуг

Место получения услуги	В целом, %	При регистрации ИП, %	При оплате налогов, %
Центр обслуживания населения (ЦОН)	53,3	30,8	25,4
Уполномоченный орган	36,0	61,4	67,3
Мобильный ЦОН	0,2	-	-
Веб - портал электронного правительства Egov.kz	6,6	7,6	8,8
Веб - портал электронного правительства Salyk.kz	0,2	-	1
Казпочта, прямая связь, курьерская почта, e-mail	1,5	-	-
Посольства и консульства РК и других стран	0,3	-	-
Другое	1,1	-	-
Затрудняюсь ответить	0,6	-	-
Примечание – Источник [9].			

По данным мониторинга только 7% опрошенных решают свои проблемы «не выходя из дома», если учесть, что у всех есть доступ к домашнему интернет-порталу.

Однако результаты опроса показывают, что из всех, кто получил ту или иную

госуслугу, которая предоставляется онлайн, более половины опрошенных (51%) не имеют возможности получать услуги в электронном виде, подразумевая отсутствие технических возможностей (рисунок 1).

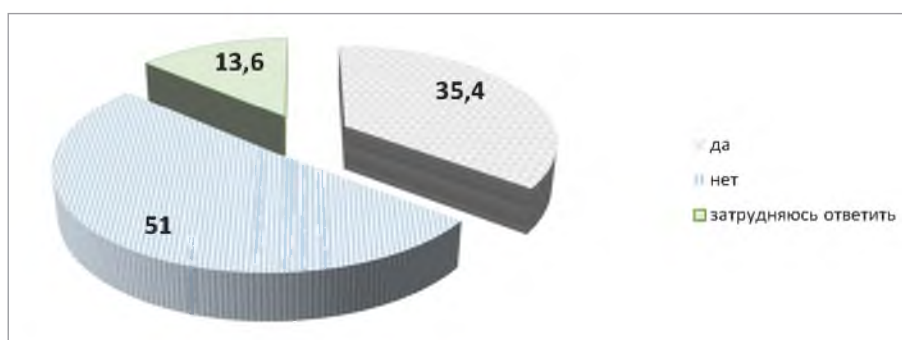


Рисунок 1 – Наличие возможности удаленно получить услугу в электронной форме (онлайн), %

Примечание – Составлено по источнику [9]

Отдельно хотелось бы упомянуть о качестве услуг при регистрации индивидуального предпринимательства и при приеме налоговой отчетности.

Согласно опросу при регистрации индивидуального предпринимательства только 21,3% получают эту услугу в электронной форме, остальные (78,7%)

– в бумажной. При этом только около 8% регистрируются онлайн, когда эта услуга полностью автоматизирована (таблица 1).

Что же касается приема налоговой отчетности, эта услуга также полностью онлайн в РК, однако только 45,1% получают эту услугу в электронной форме. При этом оплачивают онлайн через порталы примерно 10 человек из 100 (таблица 1).

В целом в рейтинге ООН по электронному правительству за 2016 г. Казахстан находится на 33-м месте из 193 стран стран ООН, снизившись на 5 пунктов по сравнению с 2014 г. – 28-е место (и занимает 7-е место в Азии). Снижение в основном произошло из-за резкого падения, с 22 места на 67-е, «индекса участия», который подразумевает улучшение доступа граждан к

информации и общественным услугам и содействие участию в принятии государственных решений [10].

2) Качество связи (телекоммуникации). Цифровизация значительно опережает существующую систему требований производства к составу профессий, занятых на рынке труда. Цифровая экономика требует наличия у населения цифровых навыков, позволяющих пользоваться ее плодами.

В настоящее время уровень компьютерной (цифровой) грамотности населения составляет 78,2% — это в целом, неплохой показатель. Но для достижения поставленных задач необходимо его улучшение не только в количественном, но и в качественном выражении (таблица 2).

Таблица 2 – Доля пользователей компьютера и сети Интернет в Казахстане, за 2017 г.

Доля пользователей	Пользователи компьютером, %	Пользователи сети Интернет*, %
В возрасте 6-74 лет, %	78,2	78,8
В возрасте 6-15 лет*, %	73,8	67,9
В возрасте 16-74 лет, %	79,3	81,5
*С учетом пользователей мобильного Интернета.		
Примечание – Составлено по источнику [11].		

При этом надо учитывать, что существует проблема в неравномерно распределенной плотности абонентов по РК. Так, по расчетам Ranking.kz, если в Алматы интернет-пользователями являются 52 человека из 100, то в густонаселенной ЮКО с высокой долей сельского населения – всего 4, в Жамбылской области – 5, в Кызылординской – 6. В целом по РК интернет-абонентами являются 14 человек из 100, в сельской местности – лишь 6 из 100 [12].

Проблема качества связи в образовании также имеется. На текущий момент Министерство образования и науки РК уже внедряет ряд инициатив в образование. Например, в 3-4 классах внедрен предмет «Информационно-коммуникационные технологии», формирующий общие базовые знания работы с современными информационными технологиями для их эффективного использования в учебе и повседневной жизни.

Однако проблема качества связи до сих пор имеется во всех регионах страны. Так, например, в РК к широкополосному Интернету со скоростью 4 Мбит/сек и выше подключены только 62% от общего числа школ (в том числе и сельских). Только 2,5 тыс. школ имеют Wi-Fi, оснащенность персональными компьютерами составляет в среднем один компьютер на 11 учащихся [13].

3) Коррупция. В идеале система электронного правительства должна минимизировать коррупцию, так как цифровизация правительства исключает личное общение между госслужащими и потребителями услуг. Однако, как показывает практика, на сегодняшний день в электронном виде оказывается только 48% государственных услуг, а через госкорпорацию «Правительство для граждан» всего — 25% [14].

Спешка на пути к цифровизации госуслуг направила внимание на улучшение только тех услуг, которые требуют обмена документами и справками (например, получение водительского удостоверения, свидетельства о браке, регистрацию недвижимости), тогда как «человеческие услуги» (которые должны оказываться путем личного взаимодействия) в сферах образования и здравоохранения остаются без особого внимания.

Неоправданно усложненные бюрократические процедуры, волокита, низкий уровень менеджмента и равнодушие персонала учреждений социальной сферы к конкретному человеку побуждают человека к сделкам с совестью. Так например, по данным Агентства по делам госслужбы и противодействия коррупции в Казахстане в 2017 г. зарегистрировано более 1800 коррупционных правонарушений, общий ущерб от которых составил 15,8 млрд. тенге. Высокие коррупционные риски сохраняются в сферах

образования, здравоохранения, строительства [15].

Заключение

Хотелось бы подчеркнуть, что цифровизация Казахстана не отстает от других стран СНГ, скорее, наоборот — на этом пространстве страна занимает одно из лидирующих мест с учетом того, что власти активно поддерживают переход на цифру в самых разных отраслях. Так, например, правительство планирует до 2020 г. перевести в электронный формат до 80% госуслуг, 43% сельской местности обеспечить скоростным Интернетом, все базовые населенные пункты обеспечить широкополосным Интернетом, а к 2025 г. увеличить налоговые сборы до 4 трлн. тенге.

Однако нужно разрабатывать вещи так, чтобы они нравились и были удобны не только, например, министру финансов, который очень заинтересован в том, чтобы облегчить жизнь налогового департамента, но и чтобы было легче и удобнее в первую очередь населению.

В связи с этим по результатам проведенного анализа для улучшения качества электронного правительства предлагается:

1. Рассмотреть возможности расширения списка госуслуг (в частности, в социальных сферах), которые можно получить в электронном виде и повысить возможности по способу оплаты за госуслугу.

2. Развивать онлайн сервисы, рассмотреть возможности онлайн-консультаций, проведения вебинаров, регулярно пополнять информационную базу специальных интернет-ресурсов, организовать рассылки для желающих получить актуальную информацию по темам и т.д.

3. Улучшить технические характеристики в отчетный период (для портала Salyk.kz)

4. Обеспечить рассылку уведомлений о приеме заявления от услугополучателя (подтвердить статус приема пакета документов).

5. Обеспечить видеоинструкцией об этапах получении госуслуги на порталах, информацией об услуге с использованием универсального дизайна и/или инфографики.

6. Информировать население о возможностях интернет-портала Egov.kz при получении госуслуг.

7. Протестировать возможности регистрации ИП онлайн, поиск и устранение возможных (технических) нестыковок взаимодействия между веб-порталом e-gov.kz и Налоговым комитетом (уполномоченным органом).

8. Обеспечить нужным количеством персональных компьютеров и другой техники (как и в сельской местности) для повышения грамотности населения и решения возникших проблем.

9. Обеспечить к беспроводному доступу Интернета городские и сельские местности.

5. Режим доступа: <https://www.impex.academy/nalogovaya-sistema-estonii/> от 23.06.2018г.

6. <http://erece.org> – официальный сайт Экономического обозрения Центральной и Восточной Европы.

7. Режим доступа: <https://ru.sputnik-news.ee/economy/20170130/4658426/dohody-jestonii-2016-vyrosli-investicii-upali.html> от 23.06.2018 г.

8. <http://mic.gov.kz/> – официальный сайт Министерства информации и коммуникации РК.

9. Итоговый аналитический отчет. Результаты общественного мониторинга качества оказания госуслуг // Программа развития ООН-ПРООН. 2016 г.

10. <https://publicadministration.un.org/> - официальный сайт База данных знаний электронного правительства ООН.

11. <http://stat.gov.kz> – официальный сайт Министерства национальной экономики РК / Комитет статистики.

12. <http://ranking.kz/> – официальный сайт проекта по мониторингу экономики Казахстана в формате рэнкингов.

13. Режим доступа: <https://www.zakon.kz/4906133-sagadiyev-ukazal-na-problemu-s-dostupom.html> от 23.06.2018г.

14. Режим доступа: <https://ru.sputniknews.kz/society/20170629/2630644/shpekbaev-rasskazal-kak-kazahstan-mozhet-izbavitsya-ot-korruptcii.html> от 23.06.2018г.

15. Результаты заседания расширенной коллегии Агентства по делам госслужбы и противодействия коррупции от 30 января 2018 г.

Список использованных источников

1. Послание Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана от 10 января 2018 г. «Новые возможности развития в условиях четвертой промышленной революции».

2. <https://ec.europa.eu> – официальный интернет ресурс Еврокомиссии

3. Итоговый отчет IBGC Digital Evolution Index (DEI 2017).

4. Итоговый отчет Всемирного банка 2016 г.

References

1. Poslanie Prezidenta Respubliki Kazakhstan N. Nazarbaeva narodu Kazahstana. *Novye vozmozhnosti razvitija v uslovijah chetvertoj promyshlennoj revoljutsii*. ot 10 janvarja 2018 g. (in Russ.).
2. <https://ec.europa.eu> – ofitsial'nyj internet resurs Evrokomissii
3. Itogovyj otchet IBGC Digital Evolution Index (DEI 2017)
4. Itogovyj otchet Vsemirnogo Banka 2016 g.
5. Rezhim dostupa: <https://www.im-pex.academy/nalogovaya-sistema-estonii/> ot 23.06.2018g. (in Russ.).
6. <http://erece.org> – ofitsial'nyj sajt 'Ekonomiceskogo obozrenija Tsentral'noj i Vostochnoj Evropy
7. Rezhim dostupa: <https://ru.sputnik-news.ee/economy/20170130/4658426/dohody-jestonii-2016-vyrosli-investicii-upali.html> ot 23.06.2018g. (in Russ.).
8. <http://mic.gov.kz/> - ofitsial'nyj sajt Ministrestva informatsii i kommunikatsii RK (in Russ.).
9. Itogovyj analiticheskij otchet. Rezul'taty obschestvennogo monitoringa kachestva okazanija gosuslug // Programma razvitija OON-PROON. 2016g. (in Russ.).
10. <https://publicadministration.un.org/> - ofitsial'nyj sajt Baza dannyh znaniy 'elektronnogo pravitel'stva OON
11. <http://stat.gov.kz> - ofitsial'nyj sajt Ministerstva Natsional'noj 'ekonomiki RK Komitet statistiki (in Russ.).
12. <http://ranking.kz/> - ofitsial'nyj sajt proekta po monitoringu 'ekonomiki Kazahstana v формате rankingov. (in Russ.).
13. Rezhim dostupa: <https://www.zakon.kz/4906133-sagadiev-ukazal-na-problemu-s-dostupom.html> ot 23.06.2018g. (in Russ.).
14. Rezhim dostupa: <https://ru.sputniknews.kz/society/20170629/2630644/shpekbaev-rasskazal-kak-kazahstan-mozhet-izbavitsya-ot-korruptcii.html> ot 23.06.2018g. (in Russ.).
15. Agentstva po delam gossluzhby i protivodejstvija korruptsii -rezul'taty zasedanija rasshirennoj kollegii ot 30 janvarja 2018 g. (in Russ.).

Түйін

Мақалада 1997 ж. қалыптасқан E-Estonia бағдарламасына сүйене отырып, Эстонияның электронды үкіметінің жетістіктері мен дамуы қарастырылды. Сондай-ақ, Эстонияның электрондық үкімет тәжірибесін пайдаланып, Қазақстанның «e-government» электрондық үкіметінің негізгі проблемалары қарастырылады. Кезінде Эстонияның Кеңес Одағының құрамына кіретінін ескерсек, Қазақстанның олардың тәжірибесіне деген қызығушылығы арта түспек.

Сондай-ақ, мақалада «e-gov.kz» Қазақстанның электрондық үкімет жүйесін жетілдіру бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар берілді.

Түйін сөздер: мемлекеттік қызметтерді цифрландыру, электронды үкімет, салықтарды онлайн тәртібінде төлеу, байланыс сапасы.

Abstract

The article analyzes the achievements and development of Estonia thanks to the E-Estonia program launched in 1997. Also, the main problems of e-government of Kazakhstan - e-government, which, in principle, uses the experience of Estonia, are discussed. Considering that Estonia was also part of the Soviet Union, for Kazakhstan their experience is doubly interesting.

The article also discusses the shortcomings and problems of the e-government of Kazakhstan - e-gov.kz and gives suggestions and recommendations for improving this system.

Key words: digitalization of public services, e-government, payment of taxes online, quality of communication.