

ИНДЕКСЫ ОЦЕНКИ ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОБРАТНЫХ СВЯЗЕЙ НА САЙТАХ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА» РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ*

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА РФ



«Электронное правительство» (ЭП) как инновационный механизм, позволяющий гражданам и организациям получить не только удобный и простой доступ к информации и государственным услугам, но и потенциально эффективный способ реализовать свое электронное участие в принятии решений, является одним из важнейших факторов развития гражданского общества¹.

Значимость реализации схем электронного участия (э-участие) имеет две стороны. Первая состоит в том, что при разработке сайтов министерств и ведомств обязательно требуется создать простые и доступные для пользователей инструменты электронного участия. Вторая сторона обусловлена степенью активности граждан в отношении приме-

нения этих инструментов и тем, как организован учет их мнений при разработке и принятии значимых социально-экономических решений. Работающие механизмы обратной связи на сайтах «электронного правительства» обеспечивают реализацию участия граждан и организаций в принятии значимых решений тем или иным ведомством, а также готовность власти к адекватному реагированию на запросы граждан, бизнесменов и межведомственному взаимодействию. Хорошо организованные обратные связи создают также предпосылки для гражданского контроля за деятельностью министерств и ведомств, упрощают получение гражданами значимой информации и в целом позитивно влияют на развитие гражданского общества.

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

- ✓ простота использования механизма обратной связи;
- ✓ информативность и обновление информации;
- ✓ наличие системы подсказок и специальных форм;
- ✓ участие представителей ведомства в диалоге и принятии решений.

В результате анализа инструментов обратной связи, применяемых на сайтах «электронного правительства», и выявления Индекса полноты возможностей реализации обратной связи (ИП) и Индекса качества реализации обратных связей (ИК) были изучены проблемы и перспективы развития электронного прави-

тельства в России на примерах конкретных сайтов (Рис. 12).

Результаты исследования показали, что проект ЭП еще не набрал обороты и не вышел на проектную мощность. Однако необходимо учитывать, что ЭП как многофункциональный инструмент требует вовлечения в процесс его адаптации и совершенствования всех участников процесса и заинтересованных сторон. На сегодняшний день мы уже имеем некоторый пул сайтов, которые можем оценить с использованием Индекса полноты и качества обратных связей электронного правительства.

Сайт Федеральной налоговой службы оказался наиболее развитым: неплохая база данных и форум, регулярные опросы пользователей, хорошая он-лайн поддержка и другие инструменты взаимодействия.

Сайт, принадлежащий Федеральной миграционной службе, имеет все 6 инструментов обратной связи, но их качество несколько ниже.

Сайт Министерства промышленности и торговли Российской Федерации – лидер по развитию опций электронного участия. Качественно организованы опросы граждан (развернутые анкеты, разнообразная тематика опросов и другие инструменты). Реализация этого механизма намного лучше, чем у сайта №5, принадлежащего Министерству Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий. Здесь опросы сведены к простым голосованиям.

* Глава из Доклада о состоянии гражданского общества в Российской Федерации, утвержденного на пленарном заседании Общественной палаты РФ 25 декабря 2009 года. Межкомиссионная рабочая группа по подготовке Доклада Общественной палаты РФ: Е. Велихов (председатель), Л. Бокерия, В. Глазычев, В. Гриб, П. Гусев, Л. Давыдов, В. Захаров, А. Каньшин, С. Катирин, Климент, митрополит Калужский и Боровский, М. Ковальчук, А. Кучерена, И. Мохначук, В. Никонов, М. Островский, А. Очирова, В. Потанин, Л. Рошаль, Н. Сванидзе, М. Слободская, В. Фадеев, К. Шахназаров. Ответственный секретарь – А. Лопухин. www.oprf.ru

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.