

Предлагаем Вашему вниманию международно-признанный Кодекс «электронного гражданина»

Почему международно-признанный? Да потому, что в решении этой проблемы мы ориентируемся на многолетний европейский опыт, где под эгидой Европейской комиссии разработана и более 10 лет реализуется программа "Европейские компьютерные права", которая стала основным стандартом компьютерной грамотности населения стран-членов ЕС.

Количество людей, которые на сегодняшний день прошли по ней обучение в 166 странах мира - около 7 млн. чел., среди них школьники и студенты Германии, Франции, Австрии, Швейцарии, Швеции, Норвегии, Финляндии и других стран, и все они получили свидетельство и признания их «электронными гражданами», для того, чтобы документально подтвердить свою действительную компетентность этой сфере деятельности.

Имея такую подготовку, человек может далее повышать уровень квалификации по собственной инициативе, чтобы впоследствии претендовать на достойную заработную плату.

Рекомендуем самостоятельно изучить положения Кодекса, а о том, что Нам непонятно, попросите разъяснений у преподавателя.

Запомните, что гражданин информационного общества должен знать действующие в стране законы, свои обязанности и права; на какие государственные услуги имеет право, и на каких условиях. Но из-за отсутствия этой информации многие граждане не всегда получают то, на что они имеют законное право согласно Конституции.

КОДЕКС «электронного гражданина»

Статья 1. Выбор канала взаимодействия с правительством

Гражданин должен сам выбирать, каким образом осуществлять взаимодействие с правительством. Правительство должно обеспечивать многоканальный служебный канал (письмо, телефон, электронная почта, Интернет). В современном мире сайт стал реальной «витриной» организации. Даже для государственных организаций стало характерным, что их цифровой офис получает запросов от большего количества посетителей, чем физический.

Соответственно, сегодня должно быть больше внимания уделено развитию электронных форм контактов (электронная почта, Интернет). Однако это не должно отвлекать внимания и от других, более традиционных каналов. Это не только потому, что некоторые люди не знакомы с информационными технологиями, но, возможно, кому-либо необходима личная помощь в определенных обстоятельствах, да и телефон пока еще в некоторых случаях практичнее компьютера. Это вопрос принципиальный, но выбор канала является прерогативой гражданина.

Коммерческие поставщики услуг, такие, как банки и страховые компании более полно понимают, что их клиенты ожидают. Поэтому они прекратили свою политику поэтапного отказа от физического магазинов, после того, как крупные клиенты переходят к оказанию услуг через Интернет

Аналогичным образом правительство органы должны ввести способы управления каналами.

Статья 2. «Прозрачность» государственного сектора

Решение вопросов «прозрачности» власти — довольно непростая задача. Интернет позволяет реализовать технологию «бесшовного» правительства. Но для этого необходим переход к полностью интегрированной национальной базе данных. Необходимо наличие Каталога общественных услуг, который дает описания и доступа ко всем существующим продуктам национальных, региональных и местных органов власти. Объединение нескольких продуктов разных администраций в одну новую комплексную услугу, создание геоинформационных карт для доступа в область пространственного планирования, единых центров вызовов, доступность нескольких способов и каналов, либо непосредственного оказания требуемых услуг или обращения в соответствующий орган.

Статья 3. Обзор прав и обязанностей

Гражданин должен знать, на какие услуги имеет право на каких условиях. Правительство гарантирует свою прозрачность. Каждый гражданин должен знать законы, обязанности и права. Из-за отсутствия информации многие граждане не получают то, на что они имеют право.

В такой сфере, как социальная безопасность существует множество положений и учреждений, в которых люди легко могут затеряться. Эта проблема увеличивается в тех случаях, когда рынок коллективных услуг приватизирован, и граждане вынуждены сделать индивидуальный выбор.

Цифровое правительство может понизить порог в виде одного окна, службы кластеризации событий и т.д.

Следующим шагом является внедрение индивидуальных интернет-страниц содержащих личные данные и информацию о собственных операциях с административными органами и властями, ее систематизацию, т.е. соответствие с профилями, жизненными событиями.

Статья 4. Персонализированная информация

Гражданин имеет право на информацию, которая накапливается, обрабатывается и хранится о нем в электронном виде. Правительство обязано предоставлять гражданам информацию по этим вопросам в установленном законом порядке по их запросам. Гражданин имеет право на получение полной общественно-значимой и правовой информации. Правительство предоставляет информацию с учетом запросов гражданина в рамках закона. Общественная информация должна быть доступна в нескольких формах. Прежде всего, основная информация в демократическом обществе (например, законы, постановления, правила и процедуры) должны быть доступны в цифровом виде в полном тексте.

Центральный правительственный портал обеспечивает доступ ко всем правительственным учреждениям и их услугам.

Наряду с распространением цифрового формата, должны быть опубликованы оригинальные документы.

Правительственная информация должна быть надежной. Информация должна быть точной и актуальной.

Статья 5. «Удобные» государственные службы

Гражданин может предоставить учетные данные один раз, и они должны быть обработаны надлежащим образом. Правительство должно гарантировать, какие именно персональные данные хранит, и не будет использовать данные без личного согласия.

Нередко при обращении в различные организации граждане должны предоставить одни и те же данные снова и снова. Гражданин фактически вынужден превращаться в почтальона, работая от одного окна к другому, а также не избегает необходимости ждать в очереди. Объединяя данные и многие отдельные базы данных в ограниченное число так называемых подлинных регистров, эта база не должна быть больше, чем та, которая необходима. Однако это будет возможно, только если организация готова применять данные от электронного гражданина и управлять взаимоотношениями с применением технологий управления процессом.

Первым шагом в этом направлении является наличие веб-форм, которые могут быть заполнены и переправлены в электронном виде. Далее идет отправка предварительно заполненной формы, содержащей данные, которые могут быть заверены в случае необходимости цифровой подписью.

Такой метод позволит снизить ошибки и экономить время. Последним шагом является активное оказание госуслуг. В этом случае услуги предоставляются на основе известных данных, позволяющих гражданину обратиться за этими услугами (при его согласии).

Важным условием является то, что такие процедуры должны быть прозрачными и люди могут с легкостью выяснить, что персональные данные надежно хранятся правительством.

Необходим сайт, описывающий все виды обмена между правительственными учреждениями, который может быть пущен в эксплуатацию в связи с введением индивидуального регистрационного номера гражданина.

Статья 6. Доверие и надежность

Гражданин должен быть уведомлен о том, какие технологии используются для создания электронного правительства. Иметь гарантии безопасного управления персональной информацией и надежного ее хранения в виде электронных документов. Гражданин должен легко узнавать, как работает правительство, и следить за развитием событий. Правительство информирует гражданина о процедурах, а гражданин участвует в этом процессе путем обнаружения и отслеживания информации.

Многие процедур регистрации или применения форм совершенно непонятны или излишне сложны. Поэтому, содержание информации о том, какие шаги должны быть приняты и каким образом организован процесс принятия решений, способствует развитию лучшего понимания и доверия граждан.

В коммерческих услугах принцип обнаружения и отслеживания оказался весьма успешным (заказ книг, покупка билетов на линии, отправка посылок и т.д.) Это предотвращает необходимость дополнительных телефонных звонков, запросов, экономит время и деньги, повышает удовлетворенность потребителей.

Эти процедуры дают возможность производить своевременное обновление записей в базах данных. Такого рода обслуживание может быть введено, когда весь процесс является прозрачным, правительство не является закрытым. Прозрачность не только повышает удовлетворенность граждан в госуслугах, но и веб-услуги оказываемые по открытым и прозрачным процедурам направлены на предотвращение или снижение риска различных нарушений, взяточничества и коррупции.

Гражданин должен знать, что электронное правительство будет компетентным. Правительство гарантирует безопасное управление, идентификацию и надежное хранение электронных документов.

Сдвиг контактов от традиционных к виртуальным способам подразумевает, что мы все больше и больше зависимы от доступности и непрерывности электронных сетей. Хотя это само собой разумеется, но государственные органы несут ответственность за пути передачи данных, такая ответственность не является обычной мерой, поскольку цифровая форма нередко вызывает беспокойство граждан.

В электронных банковских услугах определенный процент от мошенничества воспринимается как неизбежное явление и фактически компенсирован на договорной основе. Однако, мошенничества или злоупотребления в вопросах общественно-политической сферы (представьте итоги электронного голосования), абсолютно не приемлемы, и, конечно, их следует исключить.

Технологии электронного нотариата и доверия должны быть обеспечены путем внедрения цифровой подписи на общенациональном уровне, тем самым цифровой обмен критически важной информацией станет безопасным.

Государственные организации и государственные служащие должны быть подготовлены к осторожному отношению к цифровым файлам. Это относится также и к получению навыков о том, что необходимо делать против хакеров, фишинга и спама.

Цифровое долголетие документов должно стать неотъемлемой частью управленческого документооборота и архивирования.

Статья 7. «Внимательное» правительство

Гражданин может предлагать идеи для улучшения электронного правительства. Е-Правительство обязано компенсировать ущерб гражданину от ошибки и использование обратной связи с гражданами для улучшения своей деятельности.

Статья 8. Подотчетность и контроль

Граждане могут сравнивать, проверять и измерять результаты деятельности электронного правительства. Правительство регулярно предоставляет информацию о своей деятельности. Гражданин может предлагать идеи по совершенствованию деятельности органов власти и подавать жалобы. Правительство компенсирует ошибки и использует обратную связь для улучшения своей деятельности и процедур госуслуг.

Первый шаг состоит в цифровом внедрении процедуры рассмотрения жалоб, которая снижает административные барьеры по сравнению с представлением жалобы в письменном виде. Обратная связь поддерживается разработкой новых конструкций взаимодействия при оказании госуслуг, которые включают рассмотрение жалоб и иные процедуры.

Для многих коллективных услуг (например, пенсии, поиск работы, медицинское обслуживание, энергоснабжение), рыночный механизм работает только тогда, когда у людей имеется информация, чтобы осуществлять выбор самостоятельно. Чтобы нести ответственность перед гражданами, общественные механизмы обратной связи должны быть четко отработаны.

Статья 9. Участие и расширение прав и возможностей граждан

Гражданин должен принимать участие в принятии решений и в продвижении своих интересов. Правительство поддерживает расширение прав и возможностей граждан и обеспечивает доступ к необходимой информации и инструментам.

Правительство поддерживает это и гарантирует, что необходимая информация и документы имеются.

Электронное правительство не только полезно для повышения качества предоставляемых услуг, но и сокращает административное бремя, повышает внутреннюю эффективность.

Методы повышения качества предоставляемых госуслуг, необходимо использовать для расширения прав и возможностей граждан.

Участие в голосовании помогает избирателям сравнить программы политических партий и сделать обоснованный выбор. Электронное голосование может увеличить явку на избирательные участки. Чаты и блоги также могут помочь сделать политический процесс более прозрачными.

Интернет может стать платформой для расширения прав и возможностей граждан. Преодоление «цифрового разрыва», как острая проблема, остается задачей.

Статья 10. Личные качества «электронного гражданина»

Гражданская активность, патриотизм. Честность, высокое культурное развитие. Законопослушание и поддержание правил общественной жизни. Дисциплинированность и внимательность.

Высокие этические качества, респектабельность, общительность, открытость и доступность для других людей. Прилежность, трудолюбие, надежность, аккуратность и справедливость, пунктуальность.

Способность осуществлять взвешенный подход и рациональность, предсказуемость. Осмотрительность и разумная осторожность. Верность своему слову и в соблюдении договорных обязательств, заботливость о старших. Отсутствие жадности, бескорыстность, гуманизм, умение проявлять сострадание. Любознательность. Скромность. Самостоятельность и ответственность. Ненавязчивость при общении. Умение быть достойным, тактичным, откровенным, владеть хорошими манерами, быть самокритичным, объективным, компетентным и бесстрастным. Проявлять способность к самоадаптации, творчеству. Испытывать уважение в обществе из-за образцового поведения.

Умение быть предприимчивым, активным, мужественным и сильным при любых обстоятельствах, готовность отражать различные вызовы.

Уметь и стремиться к здоровой конкуренции, без злобных выпадов и злорадства о достигнутых успехах над конкурентами.

Не быть индивидуалистом, проявлять способность учитывать интересы других малых групп и граждан.

Проявлять способность к принятию инновационных решений, нацеленности на перспективу, в будущее, стремление к учебе и приобретению знаний.

Надежность в финансовых вопросах, оплате счетов и своих обязательств. Умение быть экономически независимым, проявлять способность к самообеспечению.

Статья 11. Наемки «электронного гражданина»

«Электронный гражданин» должен:

- *уметь формировать базовые навыки* - (Foundation Skills). (Компьютер. Файлы и папки. Простые приложения. Основы Интернета. Основы электронной почты). Технические навыки, необходимые для пользования компьютером и Интернетом (например, открыть браузер, отправить документ по электронной почте).

- *уметь вести поиск Информации* (Information Searching) - как извлечь достоверную информацию из Интернета (например: использование поисковыми системами, знать вопросы информационной безопасности, защиты персональных данных, уметь извлекать и использовать информацию (например, новости, информацию о работе правительства и т.п.)

- *владеть методикой: электронного участия* (e-Participation). *улучшения качества жизни* (Improving quality of life), *выработки навыков в целях содействия экономическому росту* (improving skills and contributing to economic growth) - *навыков взаимодействия и работы в Сети* (например, интерактивных форм, электронная коммерция, забронировать билет, использование электронных учебных материалов и т.н.), *повышения взаимодействия с онлайн правительственной информацией и госуслугами* (Increasing interaction with online government information and services) Службы он-лайн. Заполнение форм, анкет, заявок. Работа с порталами государственных структур и электронными магазинами. Общение в чатах и форумах. Заказ услуг и получение консультаций.

Итак, чего же можно ожидать гражданам, когда «электронное правительство» начало полноценно функционировать?

Это стандарты качества, которые определяют цифровые отношения между гражданами и правительством (как в области обмена информацией, оказания госуслуг, так и политического участия).

Это нормы, сформулированные как права граждан, имеющие обязательства со стороны государственных органов в интересах, как гражданина, так и государства, что позволит гражданам призывать правительство к ответственности за качество онлайн контактов.

Это возможность для изучения внешних качеств «электронного правительства», стимулирования дальнейшего развития «электронного правительства» с точки зрения гражданина, повышения качества оказания государственных услуг гражданам.

Это значительное повышение эффективности работы органов власти, снижение численности чиновников, экономия средств и снижение затрат на госуправление, искоренение коррупционных проявлений.

Это вовлечение широких масс в управление государством, активная поддержка институтов гражданского общества, развитие личной инициативы каждого гражданина.