

Н.В. АНОХИНА

**ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ НАРОДА:
ОБЗОР ИССЛЕДОВАНИЯ ООН ЗА 2012 г.**

В марте 2012 г. Департаментом экономики и социальных вопросов ООН были опубликованы результаты очередного исследования правительственных порталов 193 стран – членов ООН на предмет качества предоставления онлайн-информации и услуг гражданам по таким показателям, как интерактивность, возможность э-участия и осуществления транзакций, позволяющим связать правительства и граждан. Страны – члены ООН были проанжированы по величине значения комплексного Индекса развития э-правительства, измеряющего желание и способность национальных администраций использовать ИКТ для предоставления услуг гражданам. Под желанием понимаются политика развития э-правительства и стратегический подход к предоставлению значимых услуг гражданам в целом и по отдельным секторам. Под способностью – технические характеристики национальных веб-сайтов.

Как отмечается в отчете, в большинстве стран по всему миру продолжается развитие сферы предоставления государством услуг в режиме онлайн. Во многих странах реализуются инициативы э-правительства и создаются специальные приложения ИКТ для граждан, направленных на дальнейшее повышение эффективности государственного сектора и оптимизации систем управления. В странах, лидирующих в сфере э-правительства, особое признание получили инновационные технологические решения, призванные оживить экономический и социальный секторы.

Общий вывод, к которому приходит исследование ООН, – государства должны переосмыслить понятия э-правительства и э-правления (e-governance), усилить акцент на институциональных связях между и среди многоуровневых правительственных структур с тем, чтобы получить синергичный эффект для включенного устойчивого развития. Важным аспектом такого подхода является расширение сферы э-правительства, которое должно повысить трансформационную роль государства в создании последовательных, скоординированных и комплексных процессов и институтов, обеспечивающих устойчивое развитие.

В современном мире, существующем в условиях рецессии, правительства должны использовать потенциал ИКТ для предоставления своим гражданам необходимых им социальных и экономических услуг. В процессе перехода к э-правительству растет признание того, что для обеспечения эффективности, прозрачности, ответственности, участия и вовлеченности граждан в области оказания государственных услуг необходимо стратегическое национальное планирование. Этой цели нельзя достичь без осознания основополагающей идеи устойчивого развития для граждан.

Общая проблема устойчивого развития заключается в том, что уровень жизни должен расти таким образом, чтобы развитие сегодня не ставило под угрозу развитие завтра. Концепция устойчивости включает в себя, во-первых, жизнеспособность национальных и субнациональных систем управления, ориентированных на граждан, на всеобщее участие и социальную включенность; во-вторых, обеспечение взаимосвязи государственных операций и услуг, влияющих на результаты развития.

Для определения потребностей граждан в государственных услугах правительствам необходимо тесно сотрудничать с гражданами. Поэтому темой исследования ООН э-правительства в 2012 г. стало «*Электронное правительство для людей*». Особое внимание в нем было уделено расширению пользования государственными услугами (в частности, через предоставление множества различных каналов), а также комплексному подходу государства к продвижению равенства и преодолению информационного разрыва за счет предоставления услуг всем гражданам, особенно уязвимым группам населения.

Взаимосвязь э-правительства, институциональных связей и устойчивого развития

Э-правительство играет важную роль сегодня, и эта роль сохранится и в будущем. Поскольку мир движется к 2015 г. – дате, установленной для достижения *Целей развития тысячелетия* (Millennium Development Goals), – те цели, достичь которых не удалось (такие, как сокращение бедности, а также некоторые другие социальные и экономические цели развития), пересматриваются в свете ограничений, накладываемых проблемами изменения климата и рационального использования природных ресурсов. Естественным для этой парадигмы является акцент на ключевых связях между общественными институтами, способных обеспечить скоординированные усилия для включения размерности «*сохранение окружающей среды*» в планирование развития на каждом из его этапов.

В этом контексте национальным правительствам следует понять, что экономическая, социальная и экологическая политики должны соответствовать целям устойчивого развития. Базовый стратегический подход должен исходить из понимания важности взаимосвязей между экономическими, социальными и экологическими аспектами развития.

В реформировании системы правления, через которую предоставляются государственные услуги, главную роль играет государство, которому необходимо достичь максимального развития при минимальной деградации природных ресурсов. Целостный подход к управлению включает учет эффективности и распределительных аспектов отраслевой политики и ее результатов, планов национального развития, а также международных соглашений о сотрудничестве, с тем чтобы принимаемые решения работали на устойчивое развитие в будущем.

Всем заинтересованным сторонам, как считают авторы исследования, нужно признать, что э-правительство и э-правление могут сыграть ключевую роль в создании эффективных институциональных связей, необходимых для устойчивого развития. Э-правительство лежит в основе построения стратегически устойчивой системы развития. Одной из его главных функций является создание интегрированной системы политических курсов, законов и нормативных актов, а также развитие институтов и процессов,

которые позволяют частному сектору и отдельным людям получать выгоду от новых технологий.

Основополагающий принцип э-правительства – это совершенствование внутренней работы государственного сектора за счет сокращения времени и финансовых затрат, интегрирования рабочих потоков и процессов и обеспечения эффективного распределения ресурсов между его различными учреждениями. Э-правительство стремится создать «лучшие процессы и системы», направленные на результативность, эффективность, интеграцию и устойчивое развитие. В качестве ключевых факторов эффективности и координации э-правление использует институты, механизмы и процессы планирования, организации, координации и внедрения успешных социально-экономических программ развития.

Использование э-правительства может стать ключом к достижению интеграции экономических, социальных и природоохранных целей при планировании устойчивого развития. В связи с этим национальные правительства должны:

- осознать, что э-правительство предоставляет возможность взаимодействия между институтами и учреждениями;
- сформировать условия для э-правления, обеспечивающего институциональные взаимосвязи в правительстве;
- содействовать координации и связям между экосистемами и результатами развития.

Поскольку государственный сектор продолжает реформировать структурные процессы и институты в целях повышения эффективности и улучшения обслуживания, обеспечивает благоприятный климат для бизнеса, а также предлагает возможности для более широкого участия граждан, то э-правительство все больше и больше будет превращаться в ключевой фактор устойчивого развития. Начав с законодательного регулирования доступа к ИКТ и участия граждан, э-правительство и э-правление будут расширять свое присутствие, влияя повсюду на условия жизни народа в целом и смягчая негативные последствия цифрового разрыва в частности.

Одна из ключевых проблем в достижении устойчивого развития – как использовать современные технологии, чтобы, с одной стороны, обеспечить межведомственную координацию и эффективное развитие, а с другой – сохранить природные ресурсы. Опыт передовых стран показывает, что э-правление с помощью иннова-

ционных ИКТ может оптимизировать решения, ранее неприемлемые для устойчивого развития.

В настоящее время растет осознание того, что э-правление может поддержать развитие за счет налаживания межведомственных связей и консолидации правительственных систем. Новая парадигма э-правления в сочетании с двойственной целью – повышения эффективности функционирования правительства и достижения улучшений в сфере предоставления услуг – порождает новые представления о взаимосвязях между э-правительством и устойчивостью систем.

Отправной точкой для достижения экономической устойчивости выступает способность э-правления поддерживать эффективность и результативность управления за счет использования подходов *whole-of-government*¹. Иерархически устроенные бюрократические структуры должны быть преобразованы в горизонтальные интегрированные системы, способствующие формированию ориентации на клиента и повышению уровня прозрачности и подотчетности при предоставлении государственных услуг.

В то же время социальная справедливость и включенность возможны только в том случае, если институциональные барьеры, препятствующие участию граждан, исчезнут, а возможности для их участия будут справедливо перераспределены с помощью ИКТ. Создание инновационных инклюзивных технологий для участия граждан в процессах принятия решений так же важно, как и характер самого процесса участия. Для достижения социальной устойчивости э-правление должно перестать играть роль контролера информации и услуг и превратиться в посредника, направляющего информацию и услуги на удовлетворение потребностей граждан, решение их проблем.

Наконец, э-правление может поддерживать интеграцию усилий по защите окружающей среды, связав через Интернет агентства по защите окружающей среды с правительственными

¹ Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) определяет подход *whole-of-government* как такой, при котором государство активно использует формальные и неформальные сети, связывающие правительственные агентства, для координации выработки решений и реализации их действий с целью увеличения их эффективности в достижении желаемых целей. – *Прим. ред.*

структурами, ответственными за планирование развития. Только так могут быть найдены скоординированные, эффективные, результативные и устойчивые решения.

В опубликованном исследовании «Э-правительство для народа» рассматриваются концептуальные и аналитические вопросы, связанные с тем, как государства – члены ООН используют ИКТ для предоставления услуг, ориентированных на граждан и с их участием, что является неотъемлемой частью обеспечения устойчивого развития.

Глобальные тренды в развитии э-правительства

Представляя рейтинг развития э-правительства за 2012 г., исследование ООН анализирует, как правительства по всему миру используют политику и программы э-правления для обеспечения поддержки, эффективности, результативности и включенности предпринимаемых усилий по устойчивому развитию. В исследовании рассматриваются концептуальные вопросы создания эффективной институциональной модели э-правления, обеспечивающей саму возможность такого развития. Основываясь на накопленном опыте и передовой практике, выявленных Департаментом экономики и социальных вопросов (UNDESA) в предыдущем исследовании, исследование ООН 2012 г. специально останавливается на секторальном подходе («silos» или sector-by-sector approach), характерном для э-правительства и природоохранительной деятельности при планировании развития. Исследование объединяет концепции и лучшие практики, такие как whole-of-government; эффективность многоканального предоставления услуг, расширение доступа к сети Интернет и использование мобильных ИКТ по всему миру для преодоления цифрового разрыва, э-услуги для уязвимых групп населения. Тем самым он обращает внимание политиков на насущную необходимость целостного видения устойчивого развития, которое придает особое значение синергичному эффекту взаимодействия между различными секторами и подходами, что в конечном итоге служит экономической устойчивости и социальной справедливости.

В исследовании 2012 г. особое внимание уделяется услугам, связанным с окружающей средой. В нем оцениваются предоставление информации о состоянии окружающей среды и сохранении

ресурсов и оказание услуг гражданам, а также представлена первая база данных по индикаторам развития э-среды.

Послание, содержащееся в исследовании 2012 г., опирается на выводы предыдущих исследований ООН и фиксирует важность э-правительства в контексте текущей дискуссии о глобальном развитии. Во-первых, подчеркивая значимость технологического прогресса и роли государства и устойчивого развития, исследование указывает на важность э-правительства и ИКТ для достижения устойчивого развития. Во-вторых, расширяя концепцию э-правления, исследование указывает на ее центральную роль в выработке согласованного, скоординированного и синергичного подхода к решению проблем государственного сектора. Наконец, исследование обращает внимание на те подходы к э-правительству, которые успешно применяются в развитых странах и могут служить примером для отстающих.

Исследование демонстрирует прогресс, достигнутый в области развития э-правительства во всем мире с момента последнего отчета ООН (2010), и в то же время предостерегает против цифрового разрыва, связанного с общемировыми различиями в использовании ИКТ. Тем самым исследование способствует лучшему пониманию необходимости внедрения э-правительства для создания нужного синергичного эффекта и интеграции институтов и процессов на пути стран – членов ООН к устойчивому развитию.

Ключевые выводы исследования 2012 г.

Все 20 стран, занимающих лидирующие позиции в рейтинге ООН 2012 г. в области э-правительства, – это страны с высокодоходной экономикой.

Рейтинг развития э-правительства в 2012 г., предложенный ООН (EGDI), отражает усилия стран с точки зрения их ориентации на потребителя государственных услуг. В исследовании оценивались государственные веб-сайты: каким образом они предоставляют информацию и услуги, каков уровень интерактивности и электронного участия граждан, как организован поток услуг от правительства к гражданам. Математически индекс EGDI представляет собой взвешенное среднее нормализованных значений трех самых важных размерностей э-правительства, а именно: диапазон и качество предоставляемых онлайн-услуг, уровень развития

телекоммуникационной инфраструктуры, человеческий капитал. Каждая из этих размерностей, в свою очередь, представляет собой комплекс независимых переменных.

Все данные о национальных веб-сайтах сгруппированы по четырем моделям.

А. Статичная информация (ссылки на министерства, департаменты и региональные органы власти, на органы, оказывающие государственные услуги);

В. Однонаправленный информационный поток от государства к гражданам (опубликованные в Интернете законы и распоряжения, отчеты, новости);

С. Двухсторонние финансовые и другие услуги, использование мобильных технологий;

Д. Комплексные совместные услуги, идущие от государства к государству G2G, от государства к гражданам G2C, от граждан к государству C2G.

В соответствии с данными исследования ООН эти модели отличаются как по странам, так и по регионам. Одни страны развивают только один интегрированный портал; другие, развивая свое э-правление, предлагают несколько порталов, различных по тематике и своим функциям (например, они разделяют электронную информацию, электронные услуги и электронное участие).

Такие страны, как США, Республика Корея, Израиль, Австралия, Норвегия, Дания, Бахрейн, Катар, Объединенные Арабские Эмираты и Новая Зеландия, разрабатывают интегрированный портал. Многие европейские страны склонны развивать несколько порталов, разделяя информацию, услуги и участие.

Мировым лидером рейтинга э-правления 2012 г. стала Республика Корея (0,9283). Затем следуют три европейские страны: Нидерланды (0,9125), Великобритания (0,8960) и Дания (0,8889). США, Канада, Франция, Норвегия, Сингапур и Швеция немного отстают. В 2012 г. к странам-лидерам присоединились Израиль, Лихтенштейн и Люксембург.

К группе 20 стран-лидеров по развитию э-правления приблизилось 25 других стран. Среди них 16 стран находятся в Европе, 6 – в Азии, 3 – в Америке. В этой группе лидируют Австрия (0,7840), Исландия (0,7835), Испания (0,7770) и Бельгия (0,7718). Значительных успехов в развитии э-правления добились за истекший период Россия (0,7345), Объединенные Арабские Эмираты (0,7344)

и Саудовская Аравия (0,6658). Также заметен прогресс у Италии (0,7190) и Португалии (0,7165).

Россия заняла 32-е место в мировом рейтинге стран, она лидирует среди стран Восточной Европы. Российское правительство собирается инвестировать около 80 млрд. руб. в информатизацию органов федеральной власти и в другие инициативы, связанные с э-правительством.

Постоянное улучшение значений всех индикаторов EGDИ привело к увеличению его средней величины до 0,4877 по сравнению с 0,4406 в 2010 г. Это свидетельствует о том, что страны в целом улучшили свои онлайн-службы по оказанию государственных услуг, отвечающих потребностям граждан. На региональном уровне лидируют Европа (0,7188) и Северная Америка (0,8559), за ними следуют Восточная Азия (0,6344), Южная Азия (0,3464) и Африка (0,2762).

Однако, несмотря на достигнутый прогресс, сохраняются дисбаланс и цифровой разрыв между развитыми и развивающимися странами, особенно ощутимые в Африке. Цифровой разрыв коренится в отсутствии электронной инфраструктуры, которое препятствует использованию информации и знаний для развития. Огромная разница в развитии электронной инфраструктуры между развивающимися и развитыми странами показывает, что для того, чтобы преодолеть цифровой разрыв, необходимо пройти еще много этапов.

Государственная политика в области э-правительства

Использование э-правительства для повышения эффективности и результативности предоставления услуг государственными структурами является одним из аспектов экономической устойчивости. Э-правительство напрямую влияет на устойчивое развитие через использование ИКТ в государственном секторе.

В связи с этим следует проанализировать основные направления развития э-правительства, чтобы понять, как современные технологии могут способствовать развитию людей и их участию в управлении. Необходимо оценить, как и в какой степени государства используют э-правительство и на кого э-правительство ориентируется в большей степени – на государство или на людей.

Исследование 2012 г. показывает, что многие государства находятся в стадии перехода от децентрализованной одноцелевой

организационной модели к интегрированной унифицированной модели *whole-of-government*. Эта модель имеет единственный портал, являющийся централизованным местом доступа граждан ко всем предоставляемым государством услугам, независимо от того, к какому ведомству эти услуги относятся. В некоторых странах общегосударственный подход помогает формированию прозрачной управленческой системы со взаимосвязанными департаментами и подразделениями, что в конечном итоге способствует повышению эффективности и результативности.

Государства уделяют пристальное внимание многоканальному предоставлению услуг

Прогресс в ИКТ позволяет правительствам оказывать услуги гражданам и предоставлять информацию через множество каналов. Граждане имеют различные потребности и требования к услугам, поэтому у правительств больше нет нужды использовать один предпочтительный способ предоставления услуг. В настоящее время более важно, чтобы правительства использовали все возможные каналы предоставления услуг наибольшему числу людей, невзирая на их бедность, неграмотность или изолированность. Исследование 2012 г. показывает, что для предоставления электронных услуг многие государства вступают в партнерские отношения со сторонними организациями, например в сфере гражданского общества или в частном секторе.

Исследование также показывает, что глобальная инфраструктура доступа улучшилась. Об этом свидетельствует рост уровня проникновения мобильной связи – в целом на 100 жителей приходится 88,5 абонента мобильной связи. Однако средняя скорость соединения с Интернетом остается крайне низкой. В среднем по миру всего 8,7 жителя из 100 используют высокоскоростной Интернет. К предоставлению электронных услуг наиболее быстро адаптируются мобильные технологии, они играют ключевую роль, особенно в развивающихся странах. Сельские районы с низким уровнем телефонизации используют теперь для доступа к электронным услугам мобильные технологии и скоростной Интернет. По данным исследования 2012 г., 25 государств разработали самостоятельные мобильные версии правительственных веб-

сайтов, а 24 государства предоставляют возможность осуществления платежей с помощью мобильных телефонов.

Многое еще предстоит сделать, чтобы уязвимые группы населения, включая инвалидов и людей из отдаленных сельских районов, могли пользоваться преимуществами ИКТ в доступе к информации и услугам государства. Стремясь к большей эффективности, правительства стали обращать больше внимания на то, как граждане пользуются электронными услугами, хотя уровень информированности правительств по-прежнему остается на низком уровне: только около четверти стран (47) имеют представление о том, как граждане пользуются услугами государства.

Развивающиеся страны добиваются прогресса в продвижении электронного участия

Многие развивающиеся страны выбирают гражданское включение в качестве ключевого пункта при предоставлении услуг, ориентированных на клиента. Мировыми лидерами здесь являются Республика Корея и Нидерланды, за которыми следуют Сингапур и Казахстан. Наибольшая доля стран, идущих впереди в области электронного участия, находится в Европе. Но несмотря на прогресс, его плоды распределяются неравномерно, как между странами, так и внутри стран, причем в большинстве стран все еще низкий уровень возможностей для участия граждан.

Гражданам необходимо больше услуг

Если ранее основное внимание концентрировалось на предоставлении услуг с точки зрения поставщика, то в последнее время наблюдается сдвиг в сторону политики, ориентированной на нужды потребителей и использование услуг гражданами. Тем не менее уровень вовлечения граждан остается низким. Цифровой разрыв как между странами, так и внутри стран остается одной из проблем, препятствующих повышению уровня вовлеченности. По данным исследования 2012 г., только в 24 странах существует свободный доступ к услугам э-правительства через бесплатный Wi-Fi или интернет-киоски. Использование социальных медиа в сфере предоставления электронных услуг – это еще одна область, где усилия могут изменить ситуацию, поскольку в настоящее время

только 40% государств используют для этих целей сайты социальных сетей.

Хорошее начало, но электронные инициативы по защите окружающей среды еще только в начале долгого пути

В исследовании ООН за 2012 г. специальный раздел посвящен изучению усилий, предпринимаемых государствами по предоставлению информации и услуг в области защиты окружающей среды в режиме онлайн. В соответствии с логикой институционального развития, являющегося одной из двух важнейших тем конференции ООН «Rio + 20»¹, в исследовании 2012 г. оцениваются онлайн-предложения государств в трех областях, указанных в докладе Генерального секретаря Подготовительному комитету конференции: 1) распространение информации; 2) институциональная интеграция с учетом экологических проблем; 3) возможности для участия граждан в решении проблем окружающей среды.

Один из разделов исследования 2012 г. посвящен четырем областям политики, связанным с деградацией окружающей среды и управлением природными ресурсами: чистый воздух, чистая вода, энергия и сохранение ресурсов. Учитывая важность расширения прав и возможностей граждан – особенно маргинальных групп – по участию в экологической политике, в исследовании оценивается, как инструменты электронного участия используются в области защиты окружающей среды. В то же время исследование обращает внимание на важность институциональной интеграции на всех уровнях в интересах устойчивого развития. В другом разделе рассматривается поддержка э-правительством субнациональной и международной интеграции. Среди развитых стран, уделяющих большое внимание окружающей среде, можно выделить четыре страны, предоставляющие своим гражданам информацию и электронные услуги в сфере защиты окружающей среды, – это Германия, Республика Корея, Сингапур и Соединенные Штаты. Как и в

¹ Rio + 20 – Третья международная конференция ООН, посвященная устойчивому развитию (UNCSD), состоявшаяся в Бразилии 13–28 июня 2012 г. Этот «Саммит Планеты» пытался найти ответ на вопрос, как совместить экономические цели мирового сообщества с целями охраны окружающей среды. – *Прим. ред.*

случае с рейтингом развития э-правительства, развитые страны доминируют в предоставлении электронных услуг в сфере защиты окружающей среды. 36% стран сообщает менее одной трети информации и услуг, которые рассматривались в исследовании; еще одна треть стран – от 34 до 66, и еще 56 стран – от 67 до 100% электронных услуг, связанных с экологией.

Большинство стран сообщают гражданам онлайн-информацию о чистоте воды (111 стран), чистоте воздуха (105 стран) и о ресурсосбережениях (104 страны). Почти половина стран (86) предоставляют данные об энергии. Однако лишь немногие страны разрешают гражданам самостоятельно заниматься исследованиями проблем окружающей среды в режиме онлайн. В итоге можно сказать, что вовлечение граждан в решение проблем окружающей среды находится в зачаточном состоянии. И если Европа становится лидером в этой области, то другие регионы не спешат следовать за ней.

Путь вперед

Во-первых, для продвижения вперед необходимо признать роль национального государства в создании э-правительства, способствующего устойчивому развитию, на основе «целостного» (whole-of-government) подхода и многоканального предоставления услуг. В связи с этим государства должны как минимум создать постоянное присутствие в Интернете с оказанием по крайней мере базовых услуг для укрепления доверия к правительству.

Во-вторых, переход от структурно дезинтегрированного правительства к более взаимосвязанному «целостному» правительству, ориентированному на единую цель, требует сотрудничества и рационализации не только учреждений власти, но и их отношений с частным сектором и гражданским обществом. Условия для достижения такого перехода – долгосрочное видение и заинтересованность руководства, наличие стратегии и государственных программ развития информационных технологий (ИТ), увязанных с общей стратегией, и техническая интеграция ИТ-систем. При условии менеджмента, соответствующего ясной стратегии и мотивированному руководству, методы «целостного» правительства повысят эффективность не только работы государственных агентств, но и использования государственных услуг.

В-третьих, необходимо еще раз отметить, что цифровой разрыв по-прежнему остается значимым препятствием. С развитием передовых технологий, социальных медиа и сетевого инструментария, которые радикально меняют современный мир, уменьшение цифрового разрыва становится все более серьезным вызовом. Главные причины цифрового разрыва – не только недоступность инфраструктуры, например высокоскоростного Интернета, но и различия в навыках и отсутствие средств доступа к информации. Поэтому для правительств жизненно важно иметь информацию о мировом опыте и сотрудничать на международном уровне в целях разработки согласованной модели с локальным ИКТ контентом. Эффективный подход должен охватывать не только доступ к инфраструктуре, но и преодоление барьеров на пути к использованию онлайн-сервисов, которые могут сохраняться даже при условии наличия доступа.

В-четвертых, для преодоления разрыва и максимального использования онлайн-услуг необходим охват всех граждан, особенно малоимущих и уязвимых групп населения. Тем не менее, чтобы управленческие процессы были эффективными и принесли выгоду всем, они должны учитывать интересы национальных и международных участников, в том числе неправительственных организаций, которые могут играть ключевую роль. Это особенно важно в контексте многоканальности услуг, когда при развитии новых каналов необходимо следовать эволюционному, а не революционному подходу. Другими словами, услуги, предоставляемые по новым каналам, не должны оказываться за счет услуг, предоставляемых по старым каналам.

В-пятых, низкий уровень использования электронных услуг показывает, что потенциал роста этой сферы в соответствии с потребностями граждан использован далеко не полностью.

Наконец, исследование 2012 г. указывает на горизонтальные и вертикальные связи э-правительства с различными институтами и узловыми точками, которые создали возможности для более широкого участия граждан и их социальной интеграции. Обращая технологии к людям и создавая возможности для предоставления онлайн-услуг, э-правление способствует увеличению присутствия э-правительства среди должностных лиц государственного сектора, общественных учреждений и граждан. Все большее признание получают институциональные связи между экономическими, со-

циальными и экологическими основами устойчивого развития. Необходимо осознать, что э-правительство создается для людей, для достижения более высокого уровня жизни в будущем.

Литература

United Nations e-government survey 2012: E-government for the people. – N.Y.: United Nations department of economic and social affairs, 2012. – 160 p. – Mode of access: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (Дата посещения: 24.11.2012.)