

## ЭЛЕКТРОНДЫ ҮКІМЕТТІ ҚАЛЫПТАСТЫРУДАҒЫ ЕВРОПА ЕЛДЕРІНІҢ САЯСИ ТӘЖІРИБЕСІ

**С.Қ.Өтеулиев -**

*Абай атындағы ҚазҰПУ теориялық-қолданбалы саясаттану  
және әлеуметтану кафедрасының аға оқытушысы*

Электронды үкіметті құруға бел шеше кіріскен елдердің алдыңғы қатарында Евро Одақ тұр. Қазіргі таңда Евро Одақ елдері өз экономикаларын 2010 жылы дағдарысты еңсеру мен әлемдегі көшбасшылық деңгейге көтеруге бағытталған іс-шаралар кешенін жүзеге асыруда. Бұл бағытта біртұтас Еуропа ауқымындағы еңбек пен әлеуметтік-экономикалық әл-ауқатты жақсартып отырып ілімге негізделген қоғам құрудың алатын орны мен маңызы ерекше. “Жұмыспен қамтудың еуропалық стратегиясы”, “Еуропалық зерттеу кеңістігі”, “Еуропалық білім беру” және т.б. қоғамдық ресурстарды (адами, қаржылық, техникалық, ақпараттық т.с.с.) біріктіруге негізделген тұжырымдамалар ЕО-қа мүше елдердің ұлттық және жалпы еуропалық бағдарламаларын жүзеге асыру мақсатында жасалды. Бұл тұжырымдамалар қазіргі заманғы қоғамдағы АКТ инфрақұрылымының рөлі маңыздылығынан туындап отыр. Еуропалық ықпалдасудың идеологтары ақпараттық қоғамның орнауы өмір сүру жағдайларын жақсартуда үлкен серпін беретініне сенімді. Ақпараттық қоғамның әлеуеті санды технологияның, оптикалы-талшықты және кең ауқымды байланыс (ADSL), ұялы байланыстың үшінші толқыны (3G) туындаған сайын арта түсуде.

Жаңа ақпараттық қызметтер сәйкесінше нарықтың жаңа түрлерін туындатып, еңбек өнімділігін арттыруға, мұның барлығы түптеп келгенде экономиканың өсуі мен экономикадағы халықтың жұмыспен қамтылу деңгейін жоғарылатты. Ал тұрмыста бұл жетістік ақпарат пен байланыс құралдарын ыңғайлы әрі тез игерумен сипатталды. Міне осындай міндеттерді шешуге бағытталған еуропалық бағдарлама “Электронды Еуропа 2002 – баршаға арналған ақпараттық қоғам” деген атпен басталды. Бағдарлама білімге негізделген қоғам құру стратегиясын жүзеге асырудың іс-шаралар кешенін әзірлеуді қамтып қана қоймай, сонымен қатар мынадай міндеттерді шешуге бағытталды:

- қызмет көрсету, бизнес-қосымшалар нарығын кеңейтуге ынталандыру, үкіметтік және қоғамдық ұйымдармен қатар, өнеркәсіп пен коммерция мұқтаждықтарын өтеуге қажет ақпараттық ресурстарды дамыту;
- телекоммуникациялық инфрақұрылымның технологиялық базасын жетілдіруді қамтамасыз ету және оның сенімділігі мен ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;

Бағдарламаны әзірлеушілер қызметтің үш бағытына ЕО елдері өздерінің ерік-жігері мен назарын баса аудару қажет деп атап көрсетті:

1. Интернеттің бағасын төмендету, жылдамдығы мен қауіпсіздігін арттыру, оның ішінде:

- интернетке қосылу бағасын арзандата отырып, жұмыс істеу жиілігінің шапшаңдығын арттыру (GPRS, EDGE, ADSL, 3G, Wi-Fi модификациялары арқылы);

- зерттеушілер мен студенттер үшін жоғары жылдамдықтағы (2,5 Гбит/с) интернетті іске қосу;

- қауіпсіз желілер мен интеллектуалды карталар жасау.

2. Адами ресурстарды дамыту мен кәсіби біліктілікті арттыруға инвестиция салу. Бұл мынадай бағыттарда жүргізілуі тиіс:

- еуропалық жастарды цифрлы ғасырға бейімдеу;

- ілімге негізделген қоғамда жұмыс істеудің әдіс-тәсілдеріне оқыту;

- ілім мен ғылыми ауқымды еуропалық экономикаға бүкіл қоғамның қатысуын қамтамасыз ету.

3. Интернетті пайдалануға ынталандыру. Ол үшін:

- электронды коммерцияны, яғни е-бизнесті одан әрі дамыту қажет;

- он-лайн үкімет: мемлекеттік қызметтерге электронды қол жеткізу;

- он-лайн медицина (телемедицина);

- ғаламдық желілердегі еуропалық ақпараттық ресурстардың үлес салмағын көбейту;

- транспорттық интеллектуалдық желілерді дамыту /1/.

Жоғарыда көрсетілген бірінші бағыттағы іс-шаралар кешені Еуропа азаматтарының бүкіл ЕО территориясында кең ауқымды байланыс арналарына қол жетімділігіне, қауіпсіздік пен конфиденциалдық сақтай отырып IPv6 интернет-порталы негізінде GRID-технологияларға шығуға бағытталған.

Екінші және үшінші бағыттар аясында ЕО “Ақпараттық қоғамның” базалық құрылымдарын дамытуға алғышарттар жасау жөніндегі міндеттерді шешті, соның арқасында кейінірек “Электронды үкімет”, “Электронды денсаулық сақтау”, “Электронды білім беру”, “Электронды бизнес” жобалары дамыды.

“Электронды Еуропа 2002 – баршаға арналған ақпараттық қоғам” бағдарламасы келесі басым бағыттарға негізделіп жүзеге асырылды:

1. Әкімшілік органдар қосылған кең ауқымды желі құру;

2. Халыққа қызмет көрсететін жалпы Еуропа ұйымдарының әрекеттестік құрылымын жасау;

3. Мемлекеттік сектордың электронды материалды-техникалық жабдықтау жүйесін қалыптастыру;

4. Онлайн тәртібінде қызмет атқаратын негізгі қызметтерді жүзеге асырудың ұсыныстары /2/.

Сонымен қатар, Еуро Одақтағы электронды үкімет арқылы қызмет көрсетудің 20 басым бағыты айқындалған, олар төмендегідей көрсетілген / Дерек көзі: [www. EC Sponsored E-Government Study. com/](http://www.EC Sponsored E-Government Study. com/).

Мемлекет – Азаматтар (G2C) арнасында:

1 Табыс салығы;

2 Жұмыс іздеу;

- 3 Әлеуметтік көмек алу;
- 4 Жеке құжаттар;
- 5 Автомобилдер тіркеу;
- 6 Құрылысқа өтініш беру ;
- 7 Полицияға өтініш;
- 8 Бұқаралық кітапханалар;
- 9 Туу туралы немесе неке қию куәлік алу;
- 10 Жоғары оқу орындарына түсу;
- 11 Тұрғылықты жерді өзгерту үшін өтініш беру;
- 12 Денсаулық сақтау.

Мемлекет – Бизнес (G2B) арнасында:

- 1 Қызметкерлерге әлеуметтік төлемдер төлеу;
- 2 Корпоративтік салықтар;
- 3 Қосымша құн салығы;
- 4 Жаңа компанияны тіркеу;
- 5 Статистикалық мәліметтер тіркеу;
- 6 Кеден декларацияларын толтыру;
- 7 Қоршаған ортаны қорғау тұрғысынан рұқсат;
- 8 Мемлекеттік сатып алу.

“Электронды Еуропа-2002” тұжырымдамасының қисынды жалғасы “Электронды Еуропа-2005” болды, онда тәжірибелік мақсаттар мен қаржыландыру көздері нақты айқындалды. “Электронды Еуропа-2005” бағдарламасының орындалуы Еуропалық қауымдастыққа мынадай жетістіктер әкелді: он-лайн режимінде азаматтармен өзара қарым-қатынас жасайтын заманауи мемлекеттік қызметті; электронды үкіметті; электронды білім беру жүйесін; электронды денсаулық сақтау жүйесін; электронды бизнестің динамикалы нарығын; бәсекеге қабілетті төменгі бағадағы өнімділігі жоғары, кең ауқымды байланыс желілеріне шығу мүмкіндігін; сенімді және қауіпсіз ақпараттық инфрақұрылымды.

Қазіргі заманғы қоғамның алдында тұрған жаңа міндеттерді жүзеге асыруда шешуші элемент жалпы және кәсіби білім берудің сапасы мен тиімділігін арттыруға тікелей байланысты болғандықтан, “Электронды білім беру” бағдарламасына жаңа стратегиялық бағыт берілді, оның жүзеге асуына 2004-2006 жылдары ЕО Комиссиясының бюджетінен 36 млн. евро қаражат бөлінді. Нәтижесінде: ЕО елдерінің барлық мектептері мен университеттері интернет пен мультимедиялық ресурстарға 2005 жылдың аяғында-ақ еркін шығатын деңгейге жетті; барлық білім беру мекемелері ғылыми-зерттеу желілеріне қосылды; FDSL және GRID технологиялары негізінде байланыс кең ауқымды бола түсті; барша еуропалық кітапханалар, музейлер, архивтер және өзге де тиесілі ұйымдар бірегей желіге біріктірілді. Барлық деңгейдегі педагогикалық кадрлардың біліктілігі “цифрлық сауаттылықпен” толықты. Жалпы алғанда, “Электронды үкіметті” қалыптастыру процесі Еуропа одағымен бақыланып отырады.

Енді еуропалық елдердің ішіндегі электронды үкіметті құруда көшбасшы саналатындарына жеке-жеке тоқталайық. Осындай технологиялық

дамыған елдердің алдыңғы сапында тұрған елдердің бірі - Дания. 2003 жылы электронды Европа жобасы ауқымында жүргізген Европалық комиссияның талдауы бойынша бұл ел он-лайн режимінде мемлекеттік қызмет көрсету деңгейі бойынша бірінші орынды иеленген. Ал 2004 жылғы берілген Евро Парламенттің көрсеткішіне сүйенсек, Дания азаматтар мен бизнеске көрсететін мемлекеттік қызметті электронды үлгіде модернизациялау санатынан бірінші орынды иеленген. Осындай қол жеткізген табыстарына қарамастан, Дания үкіметі әлі де болса жетілдіретін тұстар көп, шешетін міндеттер де аз емес деп ешбір босандық танытып отырған жоқ.

Электронды үкіметті қалыптастырудағы даниялық тәжірибенің бастауларына зер салсақ, 2001 жылға дейін Даниядағы АКТ саласындағы барлық ұлттық стратегияларды Ғылым, технологиялар мен инновациялар министрлігі әзірлеген. Ал 2001 жылдан бастап электронды үкіметті қалыптастырудағы негізгі міндеттер Қаржы министрлігінің өкілеттігіне айналған, оған әсер еткен жағдайлар:

- электронды үкіметті қалыптастыру бойынша жасалатын іс-қимылдарды кең ауқымда, мемлекеттік саясаттың бағыттарымен және мақсаттарымен ұштастыра отырып белсенді ете түсу қажеттілігін сезіну;
- электронды үкіметтің кейбір бағыттары бойынша жалпы мемлекеттік үйлестіру түрінде жасалатын қолдауды күшейту қажеттігін мойындау;
- электронды үкіметті қалыптастыру бойынша жүзеге асырылатын жобаларға салынатын инвестициялардың жоғары табыстылығын қамтамасыз ету қажеттілігі.

Нәтижесінде, Данияның мемлекеттік билік жүйесінде электронды үкімет мәселелерімен екі ұйым айналысатын болды. Оның бірі – Қаржы министрлігіндегі Санды коммуникациялар мәселелері жөніндегі Данияның тематикалық тобы – электронды үкімет мәселелері бойынша мемлекеттік билік жүйесінің барлық деңгейлеріндегі үйлестік пен ынтымақтастықты жандандыруға жауапты. Келесі ұйым – Ғылым, технологиялар мен инновациялар министрлігі жанындағы Ақпараттық технологиялар стратегиясы жөніндегі орталық өзінің міндеті ретінде АКТ терең зерттеуді, бұл технологиялардың мемлекеттік жүйедегі маңызын ғылыми негіздеуді алды. Аталған екі ұйым ұлттық бағдарлама болып табылатын электронды үкіметті қалыптастыру жобасын бірлесе отырып жүзеге асырады. Берілген бағаларға қарағанда мұндай біріккен іс-қимыл сәтті әрі нәтижелі болған. Қаржы министрлігі мемлекеттік басқару іс-шараларын ақпараттандыру, осы бағыттағы саясатты анықтау сияқты міндеттермен қатар, күшті экономикалық өкілеттікке ие, ол сондай-ақ түрлі мемлекеттік органдармен және бизнес құрылымдармен тиісті келіссөздер жүргізіп, мақсатты келісім-шарттар жасасу құқығына да ие. Ал Ғылым, технологиялар мен инновациялар министрлігі АКТ саласындағы зерттеулер мен стратегияларды дамытады, қажетті техникалық ілімдермен қамтамасыз етеді.

2006 жылғы қазан айының Еврокомиссияның жүргізген зерттеулеріне сүйенер болсақ, Европа электрондық үкімет енгізуден көптеген табысқа қол жеткізген. Интернеттегі интерактивті қоғамдық қызмет көрсету мен қолжетілімділік 10 пункттен 55 пунктке дейін өскен. 80% -дық қоғамдық

қызмет көрсетудің онлайндық формасы 6,5 % - дық көрсеткішке қол жеткізген.

Қоғамдық салада көрсетілетін қызметтің 12-сі азаматтарға және 8-і бизнес үшін жұмыс жасауда. Орташа қызмет көрсетуде бизнес саласында 68 % -ға, ал азаматтарға қызмет көрсету 47%-ға өскен. Қоғамдық қызмет көрсетудің орташа категориясы бойынша алда келе жатқан сала ол салық жинау 79 % -ды алады. Құжаттар жасау мен беру мысалға, жүргізушілік куәлік, паспорт және тағы басқа құжаттарды беру 41% -ға тең. Евроодақтың барлық мемлекеттері айтарлықтай нәтижелі табысқа қол жеткізу үшін аянбай еңбек етуде. Онлайндық қызмет көрсету барлығынан бұрын Швеция мен Бельгия мемлекеттерінде қарқынды дамуда. 6 айлық көрсеткіш бойынша Швециямен Бельгия 20% -ға, Норвегия ешқандай өзгерісіз 63% -да, ал Финляндия 70% -ға қол жеткізген /3/.

Европалық одақтың “Benchmarking e-Europe” атты жобасы бойынша 2002 жылы сәуір айында Европалық Одақ және Исландия, Норвегия, Швецария мемлекеттерінің тағыда басқа да 15 мемлекеттің қатысуымен қоғамдық қызмет көрсетуге базалық тексеру өткізген. Оған 18 мемлекеттен 10 мыңға жуық қоғамдық қызмет көрсету провайдерлері қатысты. Осының нәтижесінде мынандай қортындыға келген: өте тиімді “электрондық үкімет” қалыптастыру саясаты Ирландия мемлекетінде құрылған деген тұжырым жасады. Евро комиссияның сарапшыларының бағалауымен Ирландия мемлекеті 85% -ын алса, екінші орынға Швеция 81% - мен, үшінші орынға Норвегия 70%-дық нәтижемен қол жеткізген. Ал осы жобаға қатысқан барлық елдердің орташа көрсеткіші 54% - ға тең болды /4/.

2008 жылы Біріккен Ұлттар Ұйымы “электрондық үкімет” жобасының дамыған аймақтары мен мемлекеттердің тізімін жариялады. Зерттеу нәтижелеріне сүйенер болсақ, “электрондық үкімет” қалыптастырудан үздік нәтижеге әлемдегі 190 мемлекеттің ішінде халықаралық қауымдастықта UNDPEPA рейтингі бойынша 1 - ші орынды АҚШ 3,11 баллмен алда келеді. Ары қарай мына мемлекеттер: Австралия 2,6 балл, Жаңа Зеландия 2,59 балл, Сингапур 2,58 балл, Норвегия 2,55 балл, Ұлыбритания 2,52 балл, Канада 2,52 балл, Нидерланды 2,51 балл, Дания 2,47 балл және Германия 2,46 баллдық көрсеткішпен келеді /5/.

Жыл соңында Бельгия шенеуніктері 11 бельгиялық муниципалитеттер электрондық идентификациялық картасын тәжірбиеге енгізбек. Осы картаның көмегімен тұрғындар мен шенеуніктер арасындағы қарым қатынас орнату және онлайнмен мемлекеттік қызметке кіруге рұқсат етілмек. Егер осы пилоттық жоба 6 ай көлемінде сәтті аяқталса, онда идентификациялық карта 589 бельгиялық муниципалитетке енгізіледі. Карта 5 жылға дейін жарамды бағасы 10 евро тұрады. Карта кәдімгі банк картасы сияқты бірақ, оның микро чип иесінің мекен - жайы, электрондық қолы, сақталған ақпараттардың қауіпсіздігін сақтайтын жүйе мен PIN-код енгізіледі.

Ал келесі бір дамыған ел болып саналатын Германиядағы электронды мемлекеттік қызмет түрлерінің жіктелмесін 8 типке бөлуге болады:



1-тип: жалпы және арнайы ақпарат;  
2-тип: кеңес беру;  
3-тип: саяси шешімдер мен заңдар дайындау;  
4-тип: ведомстволар арасындағы өзара әрекеттестік;  
5-тип: өтініштерді өңдеудің жалпы рәсімі;  
6-тип: көмек пен қолдау көрсету рәсімдері;  
7-тип: сатып алуларды жүзеге асыру (тендер жариялау, е-бизнес)  
8-тип: мемлекеттік ведомстволар тарпынан қадағалау мен бақылауды жүргізу.

1-6 типтер аралығы барлық мемлекеттік электронды қызметтің 75 % құрайды /6/.

Британия үкіметінің орталығы онлайн режимінің қызмет көрсетуін 54% - дық көрсеткішке жеткізген. Ендігі мақсаты - жылдың аяғына дейін осы көрсеткішті 75% - ға жеткізу болып отыр. Болашақта онлайн режимін дамыту үшін аутентификациялық қолданушыларды қамтамасыз ету керек.

Британия үкіметінің қауіпсіздік қызметінің жетекшісі Stephen Marsh мырзаның пайымдауынша осы қызметтің көп бөлігі ақпараттық функцияны ғана атқаруда. Сондықтан да идентификация оның пайдаланушыларымен жұмыс жасалмай қалуда. Салық қызметі агенттігінің саласында электрондық жазылуда өзінің қорғаныс паролі болуы шарт. Мемлекеттік емес фирмалардың арнайы рұқсаты болуы қажет. Ондай рұқсат Британиялық екі - “Шотландия Королдігінің сенімділік пен тексеру қызметінің банкі” (Roual Bank of Scotland’s Trust Assured Service) және “Сенімділік сертификациясының фабрикасында” (Trusti’s Certificate Factoru) ғана бар /7/.

“Гардиан” газеті арнайы парламенттік комиссияның Ұлыбританияның үкіметтік сайттарына көпшіліктің “кіруі” туралы баяндамасын жариялады. Үкіметтік ресурстар айтарлықтай болса да олардың саны жылына бір мың кіруге де жетпейді екен, ал кейбіреулеріне жыл сайын жүз келушіден де аз адам тартылатын болып шықты. Бұл ретте Ұлыбританияның Мәдениет, жалпы коммуникация және спорт министрлігінің 11 интернет - парағына ғана жыл сайын 40 миллион фунт стерлингтен астам қаражат шығындалады екен. Комиссия мемлекеттік құрылымдардың сайттарын ұстауға кететін қаржы оларға келу деңгейіне байланысты емес екендігін анықтады. Одан басқа, қазірде мұндай ресурстардың қаншасы жұмыс істейтіні және бұл салада қанша адам еңбек ететіндігі туралы ешқандай дәл мәлімет жоқ. Осының нәтижесінде барлық үкіметтік мекемелерге интернеттегі өздерінің қызметтерін ретке келтіру, сондай-ақ ұсақ және адамдар аз кіретін сайттарды ірі сайттарға жинақтау туралы ұсыныс жасалды.

Тоқсан ауыз сөздің тобықтай түйіні мынадай: қазақстандық “электрондық үкіметті” іске асырған кезде олардың жіберген қателіктерін қайталамау үшін электронды демократияны дүниеге әкелген елдердің тәжірибиесін мұқият зерделеген жөн. Әлемде электронды үкімет арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің озық үлгілері жетерлік, бірақ соған қарамастан, қазақстандық үлгі өзіндік ерекшеліктерімізді, ұлттық

болмысымыз бен мемлекеттік тілді негізге ала отырып дамуы тиіс. Қазақстан мен дамыған елдердің экономикалық, саяси және әлеуметтік даму деңгейлерінің арасындағы алшақтық үлкен, соған сәйкес ақпараттық-қатынастық инфрақұрылым да күшті дамыған, азаматтарының саяси мәдениеті мен құқықтық сауаттылығы жоғары, ақпараттық қол жетімділік деңгейі мен ақпараттық білім де көш ілгері. Сондықтан Қазақстанның электронды үкіметінің тиімді әрі табысты қызмет етуі үшін осындай қосалқы факторларға баса назар аударуымыз қажет. Қазақстандық электронды үкіметтің болашағы зор боларына сеніміміз мол, бірақ бұл кезең-кезеңімен бір ізді және мақсатты дамуды қажетсінеді. Шетелдік электронды үкімет үлгілері мен тәжірибелеріндегі оңтайлы модельдерді ұлттық ерекшеліктерімізге сай бейімдеп, саяси тәжірибеге енгізуіміз қажет.

1. Павроз А.В. Реализация концепции электронного правительства и новые возможности для развития демократии // Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции. СПб., 25 - 29 ноября 2002 г. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2002.- С. 296-298.

2. Реформирование государственного аппарата: мировая практика и российские проблемы. В. Лобанов, к.полит.н., зам.директора Института государственной службы Государственного университета управления. [http://www.ptpu.ru/issues/1\\_99/5\\_1\\_99.htm](http://www.ptpu.ru/issues/1_99/5_1_99.htm)

3. Шляхтина С. Электронное правительство в цифрах и фактах.// [www.slobodainfo.org](http://www.slobodainfo.org).

4. Шолу жасауға дерек көзі болған сайт - World Markets Telecoms, э-адрестері: [www.europemedia.net](http://www.europemedia.net), [www.idc.com](http://www.idc.com).

5. UNDP. 2008. Good Governance and Sustainable Human Development. - Governance for Sustainable Human Development. A UNDP Policy Document (<http://magnet.undp.org>).

6. Сморгунов Л.В. Электронное правительство в контексте современных административных реформ на Западе // Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: труды VI Всероссийской объединенной конференции. Санкт-Петербург, 3 - 6 ноября 2003 г. - СПб.: Изд-во Филологического ф-та СПбГУ, 2003. -С. 133-135.

7. Тони Блер. Модернизация правительства. "Белая книга" британского электронного правительства. <http://www.e-gorod.ru/e-roject/whitepaper/4310.htm>

#### Резюме

В статье освещаются вопросы применения политического опыта в формировании электронного правительства в РК.

#### Summary

In article questions of application of political experience in formation of the electronic government in Republic Kazakhstan are taken up.