УДК 330.4

Я. Банасиковска

ул. 1 Мая, 50, Катовице, Польша
ul. 1 Maja, 50, Katowice, Poland

E-mail: janina.banasikowska@ue.katowice.pl

АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПОЛЬСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ, НЕ РЕШАЕМЫХ ПОЛНОСТЬЮ ОНЛАЙН

Представлено текущее состояние развития основных 8 электронных государственных услуг для юридических лиц. Сделан анализ е-услуг, не решаемых полностью онлайн, выявлены препятствия и рекомендованы действия для их решения в электронном виде. Сделаны выводы по дальнейшему развитию электронных государственных услуг для юридических лиц.

Ключевые слова: электронное правительство, электронные государственные услуги, электронные формы, электронная подпись, взаимодействие (*Interoperability*).

Введение

Переход на широкое использование технологии ИКТ в масштабе государства означает реорганизацию форм деятельности государственных учреждений. Это очень сложный технологический, организационный и социальный процесс, который требует больших административных усилий и финансовых затрат. Положительный результат этого процесса зависит от координации взаимодействия всех его участников – законодательной, исполнительной и судебной властей всех уровней, общественных организаций, граждан и бизнеса.

Электронное правительство является важным элементом в стратегии развития информационного общества. Использование информационных и коммуникационных технологий в государственном управлении в связи с изменениями организационного характера и приобретением новых навыков (способностей) улучшит государственные услуги и демократические процессы.

Целью создания электронного правительства для граждан является повышение эффективности государственного управления в предоставлении услуг. Принятая форма позволяет собрать в одном месте дела (вопросы), входящие в компетенцию различных административных подразделений и предоставить доступ к процедурам данных услуг в Интернете.

Электронное правительство (e-Government), в результате широкого использования инфокоммуникационной технологии в деятельности государственного правительства и многогранного воздействия на общество в целом, может способствовать электронному управлению и электронной демократии. Более того, трансформирующая роль электронного правительства делает его одним из важных движущих сил информационного общества в соответствии с его степенью сложности.

Банасиковска Я. Анализ электронных государственных услуг для юридических лиц в Польской республике, не решаемых полностью онлайн // Вестн. Новосиб. гос. ун-та. Серия: Информационные технологии. 2014. Т. 12, вып. 1. С. 5–10.

ISSN 1818-7900. Вестник НГУ. Серия: Информационные технологии. 2014. Том 12, выпуск 1
© Я. Банасиковска, 2014

Анализ электронных государственных услуг для юридических лиц

Используя модель портала электронного правительства, государственные органы могут оказывать любой категории населения комплексные, согласно с нуждами данного потребителя, услуги и информацию [1–7].

В 2000 г. ЕС в программе *eEurope* определил план предоставления электронных услуг государственной администрации через Интернет. Целью этой программы было предоставление современных государственных электронных услуг физическим и юридическим лицам, а также создание динамичной среды для электронного бизнеса.

Для юридических лиц Европейский союз рекомендует реализовать следующие услуги:

- социальное страхование (пенсионные взносы, социальное обеспечение, здравоохранение, пенсии, медицинское страхование для сотрудников; страхование от несчастных случаев, фонд работы и т. д.);
- налоги от фирм, подоходные налоги с юридических лиц (подача налоговых деклараций через Интернет);
- налог НДС, налог на добавленную стоимость (подача деклараций НДС и налоговые платежи в Интернете);
- регистрация бизнеса (заполнить и отправить заявку);
- ресурсы статистики (передача данных ЦСУ, GUS);
- таможенные декларации (заполнение и подача таможенных деклараций);
- разрешения и сертификаты Охраны окружающей среды (заполнение и подача заявлений через Интернет);
- государственные закупки (объявление конкурсов на веб-сайтах) [1–7].

Проведенные исследования доступности и уровня развития электронных государственных услуг для юридических лиц в Силезском воеводстве в Польше [3; 8; 9] и текущее состояние их развития показывают, что на восемь е-услуг шесть решается полностью онлайн (см. таблицу). Реализация остальных двух услуг, охрана чистой среды и государственные закупки, остается на уровне 43 и 50 % соответственно. Офисы публикуют информацию на веб-сайте, а пользователи просматривают сайты офисов на компьютере, в специальных информационных киосках или с помощью других устройств доступа в Интернет, получая необходимую информацию. В случае более развитых услуг пользователи могут заполнить форму и отправить в офис, подписав электронной подписью, или распечатать электронную форму для заполнения. Уровень развития электронных государственных услуг для юридических лиц в Польше показан в таблице.

Уровень развития электронных государственных услуг для юридических лиц в Польше [*]

Административные услуги для юридических лиц	Уровень развития услуги в %
Социальное страхование	100
Налоги от юридических лиц	100
Налог НДС	100
Регистрация бизнеса	100
Статистика	100
Таможенная декларация	100
Охрана чистой среды	43
Государственные закупки	50
Средний уровень развития услуг	**86,63**

[*] Источник: расчеты автора.

Подробный анализ электронных государственных услуг для юридических лиц, не решаемых онлайн, и построение их моделей реализации – организационной модели и процесса реализации услуги – позволяют выявить препятствия и возможности полного их решения в электронном виде. В виде примера рассмотрим две услуги, не решаемые онлайн: охрана чистой среды и государственные закупки.

Основными функциональностями услуги «Охрана чистой среды» являются:

- подача заявки на выдачу документа на использование среды;
- плата за использование среды;
- напоминание о возобновляемых сборах.

Потребителями услуги «Охрана чистой среды» являются предприятия и служащие Управления охраны чистой среды.

Процесс реализации услуги «Охрана чистой среды» состоит из следующих действий:

- проверка платы за использование окружающей среды;
- проверка подлинности – распределение прав доступа гражданину после верификации личности;
- подача заявки на выдачу документа на использование среды;
- плата за использование среды;
- напоминание о возобновляемых сборах;
- получение программного приложения.

Организационная модель реализации услуги «Охрана чистой среды» показана на рис. 1, а модель процесса ее реализации – на рис. 2.

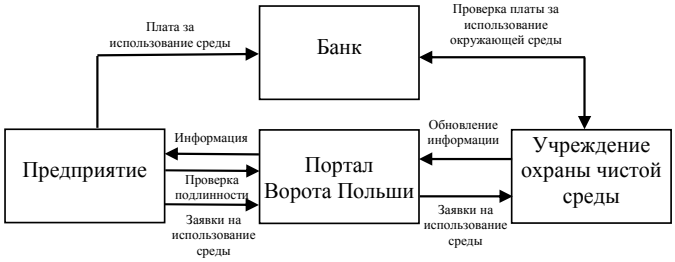

Рис. 1. Организационная модель реализации услуги «Охрана чистой среды»

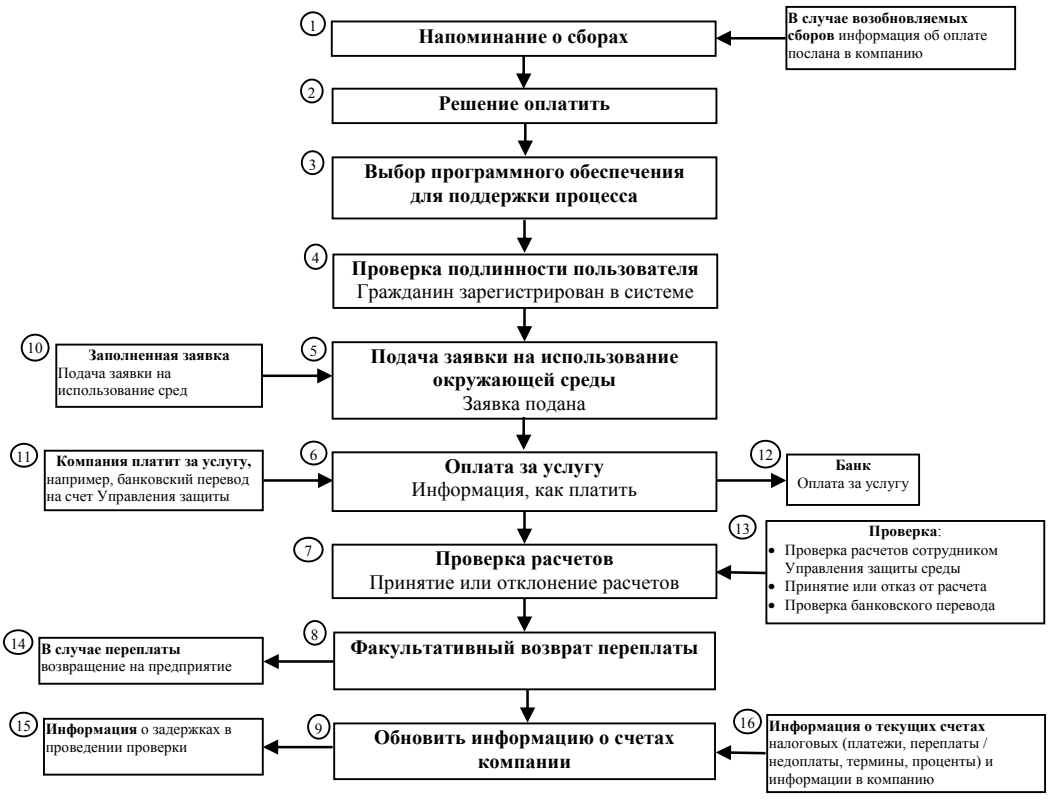

Рис. 2. Модель процесса реализации услуги «Охрана чистой среды»
Источник рис. 1–4: авторская работа на основании данных
http://www.mswia.gov.pl/ftp/informatyzacja/6453.pdf

Основными опасностями распространения услуги «Охрана чистой среды» являются:

- изначально низкий интерес со стороны пользователей услуги;
- низкий уровень проникновения интернета среди малых предприятий;
- пользователи мало знают о возможности подать заявку в электронном виде на выдачу документа на использование окружающей среды;
- очень низкая частота использования услуги приводит к тому, что преимущества, в виде сбережения времени, получаются небольшие;
- отсутствие уверенности в процедуре получения документа за использование окружающей среды.

Предлагаемые мероприятия для устранения опасностей решения услуги «Охрана чистой среды» включают следующие действия:

- популяризация онлайновых государственных услуг среди общественности;
- осуществление плана внешней коммуникации, в том числе информирование предприятий;
- поставка исчерпывающей информации о процессе и проверке статуса решаемой услуги;
- строительство соответствующей системы для обмена информацией между предприятиями и управлением;
- быстрое обновление информационного содержания портала Ворота Польши.

Следующая услуга, не решаемая полностью онлайн, «Государственные закупки», имеет основные функциональности:

- просмотр списка государственных закупок;
- участие в аукционе.

Потребителями услуги «Государственные закупки» являются предприятия и служащие Управления государственных закупок.

Процесс реализации услуги «Государственные закупки» состоит из следующих действий:

- проверка подлинности – распределение прав доступа пользователю после верификации личности;
- просмотр списка государственных закупок;
- участие в аукционе;
- подбор поставщика;
- проверка поставщика.

Организационная модель реализации услуги «Государственные закупки» показана на рис. 3, а модель процесса ее реализации – на рис. 4.

Основными опасностями распространения услуги «Государственные закупки» являются:

- изначально низкий интерес со стороны пользователей услуги;
- низкий уровень проникновения интернета среди малых предприятий;
- пользователи мало знают о возможности участия в аукционе в электронном виде;
- отсутствие уверенности в процедуре участия в аукционе электронным способом – боязнь неправильного функционирования процесса и проигрыша аукциона;
- негативное отношение государственных должностных лиц – введение изменений в способы работы многих должностных лиц и внесение изменений в процедуры реализации услуги «Государственные закупки» из-за многолетней привычки приведут к сопротивлениям должностных лиц;
- последствия закона о государственных закупках – в случае контрактов более чем на 60 тысяч евро является обязательным представление заявлений, деклараций и уведомлений в письменной форме;
- электронные аукционы могут осуществляться только в случае заказов на стандартные изделия до 60 тыс. евро.

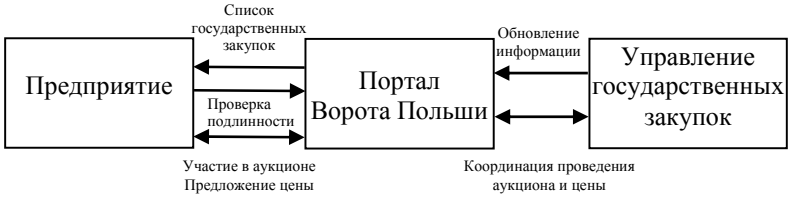

Рис. 3. Организационная модель реализации услуги «Государственные закупки»

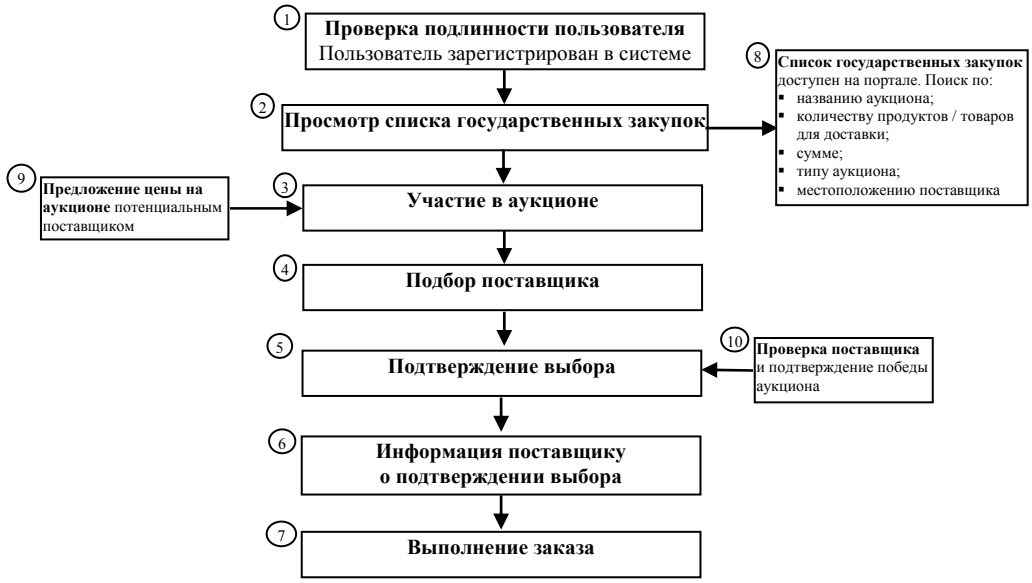

Рис. 4. Модель процесса реализации услуги «Государственные закупки»

Предлагаемые мероприятия для устранения опасностей решения услуги «Государственные закупки» включают следующие действия:

- популяризация онлайновых государственных услуг среди общественности;
- осуществление плана внешней коммуникации, в том числе информирование предприятий;
- поставка исчерпывающей информации о процессе и проверке статуса решаемой услуги;
- строительство соответствующей системы для обмена информацией между предприятиями и управлением;
- быстрое обновление информационного содержания портала Ворота Польши;
- создание спонсора проекта соответственно высоко уполномоченного для эффективной координации работы на межотраслевом уровне;
- информирование должностных лиц о неизбежности перемен посредством приведения примеров повышения эффективности работы в других странах; директив Европейского союза; программы е-Европа;
- Изменения в законе, которые позволят предоставлять тендерные документы в электронной форме, заверенные защищенной электронной подписью;
- Поправки к закону об отмене следующих ограничений для онлайн-аукциона: предел до 60 тысяч евро; возможность применения только для приобретения стандартных товаров.

Заключение

На основе проведенных испытаний и анализа уровня развития электронных государственных услуг для юридических лиц в Польше установлено их состояние. Подробный анализ услуг, не решаемых онлайн, построение их организационных моделей и моделей их реализации, позволил выявить препятствия, опасности и предложить действия, необходимые для их решения и распространения. Анализ нерешаемых услуг для юридических лиц выявил, что две услуги пока не решаются полностью онлайн из-за правовых условий, обязанности личной или уполномоченным лицом подачи заявки на решение данной услуги и получения справки или требуемого документа, отсутствия уверенности в безопасности получения документа электронным путем, страха перед отправкой конфиденциальной информации через Интернет и захвата важного документа третьим лицом. Плата за услугу, как правило, осуществляется по Интернету в виде перевода на указанный номер счета.

В настоящее время большинство предпринимателей для решения электронных услуг пользуется безопасной электронной подписью, верифицированной квалифицированным сер-

тификатом. В правовом и экономическом обороте она выполняет следующие функции: идентификация, доказательство и контракт. Наличие такой подписи в случае крупных предприятий значительно влияет на эффективность рабочих и снижает эксплуатационные расходы. Электронная подпись стала распространенной среди финансистов, бухгалтеров, сотрудников отделений человеческих ресурсов и начисления заработной платы.

Для доступных электронных услуг в данном учреждении в каталоге находится перечень услуг и документов, необходимых для их реализации, которые должно обеспечить заинтересованное лицо. Обеспечивая взаимодействия систем и учреждений и наличие доступа к базам данных таких необходимых документов, заинтересованное лицо будет только заполнять форму, принадлежащую данной услуге, подписывать ее электронной подписью и вносить сбор при платной услуге. Обеспечение взаимодействия (*Interoperability*) является также условием реализации трансъевропейских услуг, которые имеют большое значение в эпоху информатизации и глобализации.

Список литературы

1. *Смирнов С. Н.* Электронный бизнес. М., 2003. 240 с.
2. *Юрасов А. В.* Электронная коммерция. М., 2003. 480 с.
3. *Banasikowska J.* Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-Administracji w Polsce. UE, Katowice, 2011. 232 s.
4. *Misuraca G.* e-Government 2015: exploring m-government scenarios, between ICT-driven experiments and citizen-centric implications // Technology Analysis and Strategic Management. 2009. Vol. 21, № 3.
5. E-government in Europe: re-booting the state / Nixon P. G., Koutrakou V. N. (Eds.). Routledge; L.; N. Y., 2007.
6. *Olszak C. M., Ziemba E.* Strategia rozwoju systemów gospodarki elektronicznej. // Strategie i modele gospodarki elektronicznej / Olszak C. M., Ziemba E. (Eds.). PWN, Warszawa, 2007.
7. New Public Management in Europe: adaptation and alternatives / Pollitt Ch., Van Thiel S., Homburg V. (Eds.). Palgrave Macmillan, Rotterdam, 2007.
8. *Банасиковска Я.* Оценка уровня внедрения е-администрации в Польше на основании статистических источников // Вестн. Новосиб. гос. ун-та. Серия: Информационные технологии. 2011. Т. 9, вып. 4. С. 86–93.
9. *Банасиковска Я.* Оценка уровня зрелости услуг е-администрации в повятовых городах Силезского воеводства Польши // Вестн. Новосиб. гос. ун-та экономики и управления – Бизнес-информатика. 2011 № 2. С. 193–201.

Материал поступил в редколлегию 07.01.2014

Ya. Banasikowska

ANALYSIS OF E-GOVERNMENT SERVICES FOR LEGAL ENTITIES IN POLAND IS NOT SOLVED COMPLETELY ONLINE

The article presents the current state of development of 8 e-Government services for legal entities. Analysis of e-services are not solved completely online, obstacles and recommended actions to address them in electronic form. Are drawn conclusions on the further development of e-government services for individuals and legal entities.

Keywords: e-Government, e-government services, electronic forms, electronic signature, interoperability.