

---

---

# БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

УДК 004.9

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

**Е.И. Тихомирова**

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова  
E-mail: tihomirova.elen@gmail.com

**Я. Банасиковска**

Экономический университет в Катовицах, Польша  
E-mail: janina.banasikowska@ue.katowice.pl

В статье представлено нынешнее состояние развития основных электронных государственных услуг для физических лиц в Польше. Выполнен 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 физических лиц.

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

## ANALYSIS OF ELECTRONIC STATE SERVICES FOR INDIVIDUALS IN POLAND NOT FULLY SOLVABLE ONLINE

**E.I. Tikhomirova**

Plekhanov Russian University of Economics  
E-mail: tihomirova.elen@gmail.com

**Ya. Banasikowska**

University of Economics, Katowice, Poland  
E-mail: janina.banasikowska@ue.katowice.pl

The article presents current state of development of main electronic state services for individuals in Poland. Analysis of electronic services not fully solvable online is carried out, obstacles are revealed, actions aimed at their solution in electronic format are recommended. Conclusions on further development of electronic state services for individuals are drawn.

*Key words:* electronic government, electronic state services, electronic forms, digital signature, interoperability.

Нарастающая интенсификация экономического развития, глобализация мирохозяйственных связей ведут к использованию новейших технологий и переходу к информационному обществу. Управление государством

в таком обществе требует построения электронного правительства с использованием новейших технологий ИКТ и предоставления электронных государственных услуг внутренних и трансграничных.

Вступление Польши в Европейский союз заставило польскую экономику приспособиться к европейским стандартам, а также вынуждает стремиться к полной интегрированной информатизации польских учреждений и институций с использованием новейших коммуникационных технологий, совершенствующих общение со всеми институциями, учреждениями и посетителями. Введение новых информационных технологий в сферу административных действий приводит к возникновению широкой сферы предлагаемых облегчений и возможностей.

Современное государство XXI в. должно обеспечить своим гражданам контакты с учреждениями и институциями электронным путем. Грамотно проведенная информатизация публичной администрации несет с собой много шансов и способствует открытости и прозрачности государственного сектора.

Услуги электронного правительства играют важную роль как для государства, так и для общества. Устойчивый рост государственных расходов отражается в том, что потребители заинтересованы в их эффективном использовании.

В 2000 г. ЕС в программе e-Europe определил план предоставления услуг государственной администрации через Интернет. Цель этой программы заключается в предоставлении современных государственных услуг гражданам и создании динамичной среды для электронного бизнеса.

Для физических лиц Европейский союз рекомендует реализовать следующие услуги:

- здравоохранение (регистрация пациентов, стоимость медицинских услуг, электронный файл пациента с перечнем заболеваний и лекарств, и т.д.);
- социальные пособия (взносы на фонды: пенсионный, здравоохранения, несчастных случаев; пенсии, инвалидности, социальная помощь, медицинское страхование и т.д.);
- выдача разрешений на строительство (разрешение на строительство дома, помещения для бизнеса, общественного пользования и т.д.);
- прием удаленных заявок для полиции (уведомление о печальных событиях, уничтожении государственной собственности, угрозах жизни, терроризме и т.д.);
- регистрация транспортных средств (регистрация приобретенных транспортных средств, снятие транспортных средств с учета, выдача водительских удостоверений и т.д.);
- выдача документов, удостоверяющих личность (временное удостоверение личности, паспорт);
- поиск работы (объявления о работе, курсы для безработных и т.д.);
- адресный стол, перемена места жительства (регистрация на постоянное и временное проживание, выезд);
- библиотеки, доступ к общественным ресурсам библиотеки (библиотечные ресурсы, удаленный просмотр, заказ выбранных книг, журналов и т.д.);

- ЗАГС, выдача актов о браке, рождении, смерти и т.д.;
- подоходный налог с физических лиц (подача налоговых деклараций, прием изменений в данных);
- регистрация в вуз, прием кандидатов на высшее образование (заполнить и отправить заявку) [3–9].

Проведенные исследования доступности и уровня развития электронных государственных услуг для физических лиц в Силезском воеводстве в Польше [1, 2, 5] и нынешнее состояние их развития показывают, что из 12 перечисленных выше е-услуг только три решаются полностью онлайн (табл. 1). Реализация остальных девяти услуг остается на уровне 25–59 %. 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 или распечатать электронную форму для заполнения. Нынешний уровень развития электронных государственных услуг для физических лиц в Польше показан в табл. 1.

Подробный анализ электронных государственных услуг для физических лиц, не решаемых онлайн, и построение моделей их реализации (организационной модели и процесса реализации услуги) позволяют выявить препятствия и возможности полного их решения в электронном виде.

В виде примера рассмотрим две услуги: «Регистрация транспортных средств» и «Документы личности».

Основными функциональными элементами услуги «Регистрация транспортных средств» являются: отчетность на приобретение транспортного средства; изменение адреса места жительства владельца транспортного средства; снятие с учета транспортного средства в связи с кас-

Таблица 1

**Современный уровень развития электронных государственных услуг для физических лиц в Польше (рассчитано авторами)**

Административные услуги для физических лиц	Уровень развития услуг, %
Здравоохранение	50
Социальные пособия	100
Разрешение на строительство	51
Полиция – обслуживание заявок	25
Регистрация транспортных средств	49
Документы личности	50
Поиск работы	100
Адресный стол	47
Библиотеки	58
ЗАГС	47
Подоходный налог	100
Регистрация в вуз	59
Средний уровень развития услуг, %	61,33

сацией; плата за услугу; информация в учреждении налоговой службы при заключении договора купли-продажи; информация в учреждении страхования транспортного средства о перерегистрации. В число пользователей данной услуги входят владельцы транспортных средств, сотрудники отдела коммуникации, работники учреждений налоговой службы.

Процесс реализации услуги «Регистрация транспортных средств» состоит из следующих действий: проверка подлинности – распределение полномочий, доступных для гражданина после проверки его личности; отчетность по приобретению, измене-

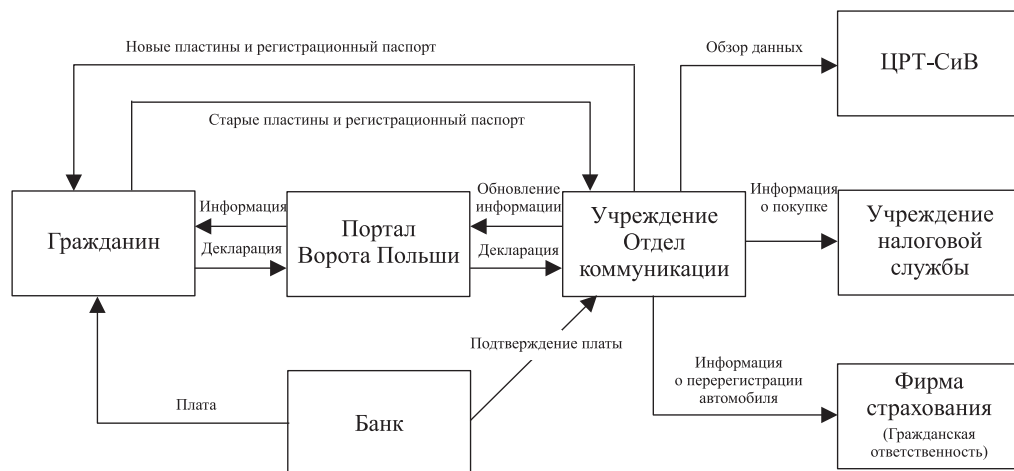


Рис. 1. Организационная модель реализации услуги «Регистрация транспортных средств»<sup>1</sup>. Источник: авторская работа на основании [10]

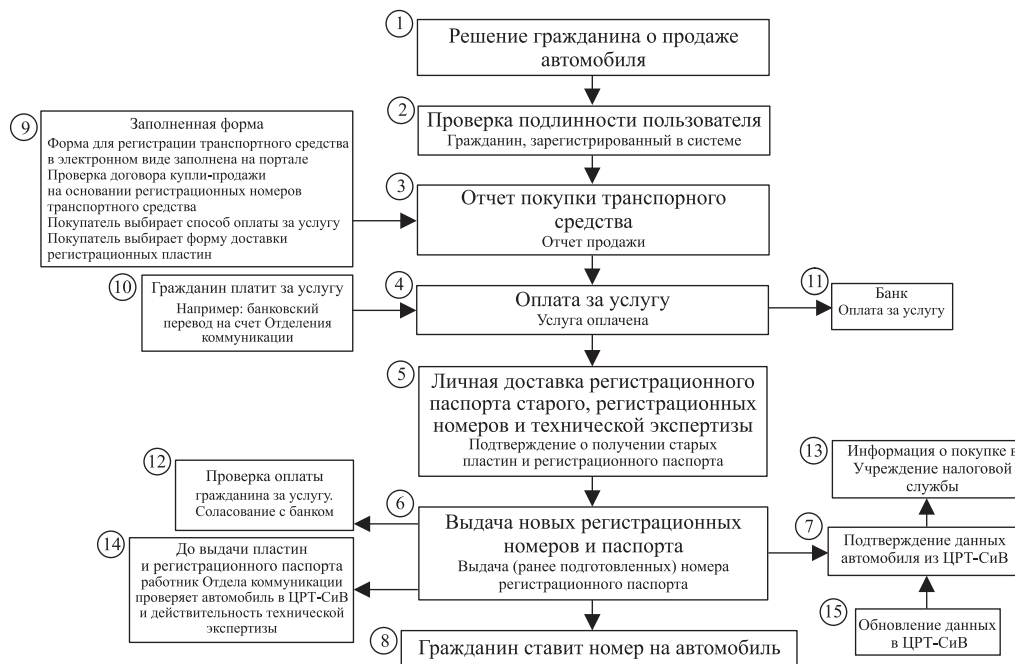


Рис. 2. Модель процесса реализации услуги «Регистрация транспортных средств». Источник: авторская работа на основании [10]

нию адреса места жительства владельца, снятие с учета в связи с кассацией транспортного средства; оформление декларации; отправка декларации; оплата налога или возврат разницы.

Организационная модель и модель процесса реализации услуги «Регистрация транспортных средств» представлены на рис. 1, 2.

<sup>1</sup> Центральный регистр транспортных средств и водителей ЦРТ-СиВ (СЕРiК).

Основными рисками продвижения услуги «Регистрация транспортных средств» являются: изначально низкий интерес со стороны пользователей услуги; невысокий уровень охвата Интернетом потенциальных пользователей услуги; не многим пользователям известно о возможности подачи заявки в электронном виде на услугу «Регистрация транспортных средств»; низкая частота использования услуги приводит к тому, что преимущества в виде экономии времени получаются небольшие; отсутствие уверенности в безопасности регистрации транспортного средства в электронном виде: страх перед отправкой конфиденциальной информации через Интернет, страх захвата важных документов третьей стороной; последствия в результате введения распоряжения министра инфраструктуры от 22 июля 2002 г. заставляют граждан лично давать заявки в письменной форме и документы для регистрации транспортных средств.

Предлагаемые мероприятия для развития, распространения и устранения опасностей решения услуги «Регистрация транспортных средств» включают следующие действия:

- популяризация интерактивных государственных услуг среди общественности;
- осуществление плана внешней коммуникации, включающего: информирование водителей и участников водительских курсов, образование участников водительских курсов;
- популяризация безопасности онлайн-услуг в рамках плана внешней коммуникации;
- поставка исчерпывающей информации о процессе и проверке статуса решаемой услуги;
- быстрое обновление информационного содержания портала Ворота Польши;
- поправка распоряжения, которая позволит внести заявку для регистрации и перерегистрации транспортного средства через каналы электронной связи.

Услуга «Документы личности» имеет следующие основные функциональные элементы: подача заявки на выдачу нового удостоверения личности; подача заявки на выдачу удостоверения личности в случае кражи, потери, уничтожения, обновления, изменения личных данных; плата за услугу.

Услугой пользуются граждане и сотрудники Отделения регистрации населения.

Процесс реализации услуги «Документы личности» включает: проверку подлинности – распределение полномочий, доступных для гражданина после проверки его личности; подачу заявки на выдачу нового удостоверения личности; плату за услугу; проверку заявки; решение о выдаче удостоверения личности.

Организационная модель и модель процесса реализации услуги «Документы личности» представлены на рис. 3, 4.

Основные риски продвижения услуги «Документы личности» примерно те же, что и в предыдущем случае, в качестве специфического ограничивающего условия можно отметить последствия введения распоряжения Совета министров от 21 ноября 2000 г. в Закон о регистрации населения и

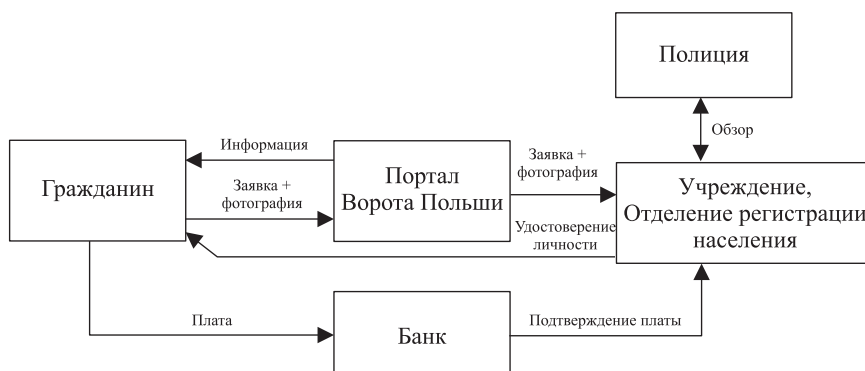


Рис. 3. Организационная модель реализации услуги «Документы личности». Источник: авторская работа на основании [10]



Рис. 4. Модель процесса реализации услуги «Документы личности». Источник: авторская работа на основании [10]

личных паспортах, обязывающее граждан лично давать заявки для выдачи, обмена или отчетности потери удостоверения личности.

В качестве мероприятий для устранения опасностей решения услуги «Документы личности» можно предложить следующие действия:

- популяризация интерактивных государственных услуг среди ответственности;
- осуществление плана внешней коммуникации, в том числе информирование налогоплательщиков и их образование, популяризация безопасности онлайн-услуг в рамках плана внешней коммуникации, поставка исчерпывающей информации о процессе и проверке статуса решаемой услуги;
- быстрое обновление информационного содержания портала Ворота Польши,

– поправка распоряжения, которая позволит внести заявку для выдачи личного паспорта через безопасные каналы электронной связи (§ 1.1 и § 5.3), с определением режима подачи и форм электронных заявок.

Подробный анализ остальных электронных государственных услуг, не решаемых полностью онлайн для физических лиц, представлен в табл. 2.

Таблица 2

**Анализ предполагаемых опасностей и предлагаемых действий для электронных государственных услуг для физических лиц, не решаемых онлайн\***

Анализ услуг, не решаемых онлайн для физических лиц			
Название услуги для физических лиц	Уровень развития услуги в %	Предполагаемые опасности	Предлагаемые действия
1	2	3	4
Здравоохранение	50	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкий уровень использования Интернета среди потребителей</p> <p>Низкая осведомленность возможности регистрации к врачу онлайн</p> <p>Небольшая разница во времени выполнения услуги онлайн и по телефону, что дает небольшие выгоды в виде экономии времени</p> <p>Отсутствие уверенности в процедуру регистрации к врачу онлайн:</p> <p>Страх перед отправкой конфиденциальной информации через Интернет</p> <p>Нет личного контакта с регистрирующим лицом</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Популяризация медицинских услуг онлайн среди общества, путем подачи информации на сайте об: доступных медицинских услугах, длине очередей, качестве медицинских услуг</p> <p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуг</p> <p>Содействие укреплению безопасности е-услуг как элемент общения</p> <p>Поставить исчерпывающую информацию о процессе и проверка статуса</p> <p>Быстрое обновление информации на портале Вороты Польши</p>
Разрешение на строительство	51	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге</p> <p>Обязательство предоставлять необходимые документы в Отдел архитектуры</p> <p>Отсутствие уверенности в безопасности получения разрешения на строительство в электронной форме, поэтому страх отправки конфиденциальной информации через Интернет</p> <p>Отсутствие веры в процедуры для получения разрешения, поэтому страх, что продлевается время услуги или в отношении решения об отклонении ее</p>	<p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуг</p> <p>Содействие укреплению безопасности е-услуг как элемента общения</p> <p>Поставить исчерпывающую информацию о процессе и проверка статуса услуги</p> <p>Быстрое обновление информации на портале Вороты Польши</p> <p>Поставить соответствующие конструкции систем для обмена информацией между гражданином и учреждением</p>

Продолжение табл. 2

1	2	3	4
Полиция – обслуживание заявок	25	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкий уровень использования Интернета среди потребителей</p> <p>Низкая осведомленность возможностей подачи заявок на полицию онлайн</p> <p>Очень низкочастотное использование услуги, что дает небольшие выгоды в виде экономии времени</p> <p>Отсутствие уверенности в обслуживании заявок на полицию онлайн без личного контакта</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Популяризация государственных услуг онлайн среди общества</p> <p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуг</p> <p>Поставить исчерпывающую информацию о процессе и проверке статуса</p> <p>Быстрое обновление информации на портале Вороты Польши</p> <p>Соответствующие конструкции системы для обмена информацией между гражданином и полицией</p>
Адресный стол	47	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкий уровень использования Интернета среди потребителей</p> <p>Низкая осведомленность возможностей регистрации через Интернет</p> <p>Очень низкочастотное использование услуги, что дает небольшие выгоды в виде экономии времени</p> <p>Последствия Закона о регистрации населения и свидетельствах личности</p> <p>Необходимость личного приложения данных, необходимых при регистрации (постановление Совета министров от 24 декабря 2002 г.)</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Популяризация государственных услуг онлайн среди общества</p> <p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуги</p> <p>Поправка распоряжения, разрешение подачи заявления на регистрацию путем использования безопасных каналов электронной связи</p>
Библиотеки	58	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкий уровень использования Интернета среди потребителей</p> <p>Низкая осведомленность возможностей заказать публикации из библиотеки посредством электронных средств</p> <p>Низкая степень компьютеризации библиотек, нет процессов обновления базы данных и существование различных стандартов для различных описаний публикации</p> <p>Последствия закона о библиотеках, нет возможности снимать оплату библиотеками за перевозку материалов в библиотеку и от гражданина</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Популяризация государственных услуг онлайн среди общества</p> <p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуг</p> <p>Ускорить компьютеризацию библиотек</p> <p>Согласование стандартов ИТ среды библиотек</p> <p>Внесение изменений в статью 14 закона, которые позволяют библиотекам снимать оплату за транспорт материалов в библиотеку и от гражданина</p>



Окончание табл. 2

1	2	3	4
ЗАГС	47	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкий уровень использования Интернета среди потребителей</p> <p>Низкая осведомленность возможности получения нужных документов онлайн</p> <p>Низкочастотное использование услуги, что дает небольшие выгоды в виде экономии времени</p> <p>Отсутствие уверенности в безопасности получения документов в электронной форме:</p> <p>Страх отправки конфиденциальной информации через Интернет</p> <p>Страх захвата важных документов третьим лицом</p> <p>Последствия регулирования министра Внутренних дел и администрации от 26 октября 1998 г.</p> <p>Необходимость лично дать заявку для выдачи копии</p> <p>Последствия регулирования министра Внутренних дел и администрации от 25 октября 1999 г.</p> <p>Необходимость личного получения документа в Бюро</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Популяризация государственных услуг онлайн среди общества</p> <p>Осуществление плана для внешней связи: информация и образование потребителей услуг</p> <p>Содействие укреплению безопасности e-услуг как элемент общения</p> <p>Поставить исчерпывающую информацию о процессе услуги и проверка его статуса</p> <p>Быстрое обновление информации на портале Вороты Польши</p> <p>Поправка распоряжения, разрешение подачи заявления на выдачу документа путем использования безопасных каналов электронной связи</p> <p>Поправка распоряжения, разрешение на выдачу документа путем использования безопасных каналов электронной связи</p>
Регистрация в вуз	59	<p>Первоначальный низкий интерес к услуге:</p> <p>Низкая осведомленность возможности дать заявление на поступление в вуз онлайн</p> <p>Отсутствие уверенности в подаче заявления на поступление в вуз онлайн:</p> <p>Страх отправки документов через Интернет, могут не попасть в данный вуз</p>	<p>Реализация проекта Карта ID для регистрации</p> <p>Осуществление плана внедрения внешней связи для учеников средних школ с вузами</p> <p>Поставить исчерпывающую информацию о процессе и проверке статуса услуги</p> <p>Быстрое обновление информации на портале Вороты Польши</p>

\* Источник: Авторская работа на основании [10].

Анализ не решаемых услуг для физических лиц выявил, что все они пока не решаются онлайн из-за: правовых условий, отсутствия польской карты ID<sup>2</sup> (электронная подпись в личном паспорте), 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 и страха перед отправкой конфиденциальной информации через Интернет и захвата важно-

<sup>2</sup> Реализация польской карты ID была планирована на 2013 г., воздержана из-за финансового кризиса.

го документа третьим лицом, слишком малой популярности электронных государственных услуг. Плата за услугу, как правило, осуществляется по Интернету в виде перевода на указанный номер счета. Все более популярной становится услуга «Регистрация в вуз», хотя пока нельзя ее решить полностью онлайн. В большинстве вузов существует «виртуальный деканат», которым обязаны пользоваться научные сотрудники, студенты, служащие деканатов. Во многих вузах стали ликвидировать зачетные книжки и бумаженные протоколы.

### Литература

1. *Банасиковска Я.* Оценка уровня внедрения е-администрации в Польше на основании статистических источников // Вестник НГУ. Серия: Информационные технологии. Т. 9. Вып. 4. Декабрь 2011. С. 86–93.
2. *Банасиковска Я.* Оценка уровня зрелости услуг е-Администрации в повятовых городах Силезского воеводства Польши // Вестник НГУЭУ. 2011. № 2. С. 193–201.
3. *Смирнов С.Н.* Электронный бизнес. М., 2003. 240 с.
4. *Юрасов А.В.* Электронная коммерция. М., 2003. 480 с.
5. *Banasikowska J.* Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-Administracji w Polsce. UE, Katowice, 2011. 232 p.
6. E-government in Europe: re-booting the state / eds. P.G. Nixon, V.N. Koutrakou, Routledge, L., N. Y., 2007.
7. *Misuraca G.* e-Government 2015: exploring m-government scenarios, between ICT-driven experiments and citizen-centric implications, Technology Analysis and Strategic Management. Vol. 21, № 3, April 2009.
8. New Public Management in Europe: adaptation and alternatives / eds. Ch. Pollitt, S. Van Thiel, V. Homburg, Palgrave Macmillan, Rotterdam, 2007.
9. *Olszak C.M., Ziemia E.* Strategia rozwoju systemów gospodarki elektronicznej. W: Strategie i modele gospodarki elektronicznej / red. C.M. Olszak, E. Ziemia, PWN, Warszawa, 2007.
10. <http://www.mswia.gov.pl/ftp/informatyzacja/6453.pdf>

### Bibliography

1. *Banasikovska Ja.* Ocena urovnja vnedrenija e-administracii v Pol'she na osnovani statisticheskikh istochnikov // Vestnik NGU. Serija: Informacionnye tehnologii. T. 9. Vyp. 4. Dekabr' 2011. P. 86–93.
2. *Banasikovska Ja.* Ocena urovnja zrelosti uslug e-Administracii v povjatovyh gorodah Silezskogo vovodstva Pol'shi // Vestnik NGUJeU. 2011. № 2. P. 193–201.
3. *Smirnov S.N.* Jelektronnyj biznes. M., 2003. 240 p.
4. *Jurasov A.V.* Jelektronnaja kommercija. M., 2003. 480 p.
5. *Banasikowska J.* Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-Administracji w Polsce. UE, Katowice, 2011. 232 p.
6. E-government in Europe: re-booting the state / eds. P.G. Nixon, V.N. Koutrakou, Routledge, L., N. Y., 2007.
7. *Misuraca G.* e-Government 2015: exploring m-government scenarios, between ICT-driven experiments and citizen-centric implications, Technology Analysis and Strategic Management, Vol. 21, № 3, April 2009.
8. New Public Management in Europe: adaptation and alternatives / eds. Ch. Pollitt, S. Van Thiel, V. Homburg, Palgrave Macmillan, Rotterdam, 2007.
9. *Olszak C.M., Ziemia E.* Strategia rozwoju systemów gospodarki elektronicznej. W: Strategie i modele gospodarki elektronicznej / red. C.M. Olszak, E. Ziemia, PWN, Warszawa, 2007.
10. <http://www.mswia.gov.pl/ftp/informatyzacja/6453.pdf>