

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ

© 2008 г. Е. С. Устинович¹

На современном этапе информатизации российского общества и информационного развития органов государственной власти Российской Федерации возникает объективная необходимость создания последними системы предоставления гражданам и организациям государственных информационных услуг, тем более что в органах государственной власти имеются необходимые для этого информационные инфраструктуры, источники, методы и средства².

Отметим, что в современном российском законодательстве понятие “государственные информационные услуги” своего правового закрепления пока еще не имеет и является в научной сфере неразработанным и малоизученным. С нашей точки зрения, представляется возможным рассматривать государственные информационные услуги в качестве важной составляющей государственных услуг. Их особенность заключается в следующем: это – вид государственных услуг по предоставлению именно информации, информационных материалов (или информационных продуктов),готавливаемых государственными организациями или предоставляемых ими. Иными словами, основа государственных информационных услуг – информация, накапливаемая в государственных информационных ресурсах.

К проблемам государственных информационных услуг относятся и вопросы их классификации, определения критериев, по которым данный вид государственной услуги можно отнести к информационной, а также какие именно виды государственных информационных услуг может предоставлять то или иное ведомство в соответствии со спецификой своей отраслевой деятельности и т.д. К сожалению, все эти вопросы пока не имеют разработки на ведомственном уровне. На федеральном уровне в новых информационных законах начинают появляться отдельные упоминания о некоторых видах государственных информационных услуг и государственных услуг, предоставляемых через информационно-телекоммуникационные сети. О последних, например, идет речь в проекте федерального закона “Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления”³.

Так, в соответствии со ст. 9 данного проекта закона в сети Интернет должен быть размещен порядок оказания государственными органами таких государ-

ственных услуг, как лицензирование, аккредитация, регистрация и пр. К государственным информационным услугам можно отнести размещение форм заявительных документов, принимаемых государственным органом к рассмотрению, и т.д. (ст. 9). Учитывая, что широкое информирование является одним из видов государственных информационных услуг, в проекте закона предусмотрен значительный перечень информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе в сети Интернет.

В Российской Федерации система предоставления государственных информационных услуг органами государственной власти только-только начинает формироваться. Сопряжено это с подготовкой необходимой базы – правовой, информационной, технологической, кадровой и т.п. В этой связи необходимо упомянуть постановление Правительства РФ “О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг” от 11 ноября 2005 г.⁴, в котором федеральные органы исполнительной власти обязаны размещать информацию, связанную с разработкой административного регламента, и проект в сети Интернет на своем официальном сайте.

Таким образом, указанное постановление фактически является первой ласточкой в формировании правового поля электронного взаимодействия между государственными структурами и гражданами, организациями. Однако оно не решает проблему обязательности разработки и установления электронных инструментов взаимодействия государства и общества, механизмы этого взаимодействия с использованием Интернет-сервисов, в том числе и таких, как электронная почта. Это возможно будет сделать скорее всего через отдельные административные электронные регламенты. В настоящее время органами государственной власти формируются также государственные информационные ресурсы – основной источник для осуществления деятельности по предоставлению государственных информационных услуг населению.

Более того, необходимо четко отличать государственные информационные услуги от государственных услуг, предоставляемых через информационно-телекоммуникационные сети, что не одно и то же. К примеру, в Великобритании в 2000 г. к государственным услугам, предоставляемым через информационно-телекоммуникационные сети, относились: получение книг и научных материалов, контроль за налогами, получение информации по социальным пособиям, использование Национальной обучающей сети, полу-

¹ Проректор по науке Курского института государственной и муниципальной службы, кандидат политических наук, доцент.

² См.: Устинович Е.С. Источники, методы и средства информационной деятельности органов государственной власти Российской Федерации // Информационное право. 2007. № 3 (10). С. 12–16.

³ См.: <http://medialaw.ru>

⁴ См.: www.infolaw.ru

чение кредитов на обучение, получение региональных грантов для бизнесменов⁵. К концу 1999 г. в сфере образования большинство населения страны имело свободный доступ к учебным ресурсам через Национальную обучающую сеть, подключенную к Интернету, что облегчало знакомство с учебными материалами школ, колледжей, университетов, публичных библиотек. Показательны следующие цифры: 30% начальных школ, 90% средних школ и 45% специальных школ в Англии имели доступ в Интернет⁶. Сегодня эти показатели практически стопроцентные.

В основе же государственных информационных услуг лежит информация, предоставляемая государственными органами власти. Именно государственные информационные услуги, их становление и развитие становятся важным фактором демократизации российского общества и государства, гармонизации взаимодействия между властью и обществом, перехода этого взаимодействия на совершенно иной уровень. Благодаря развитию системы широкого предоставления государственных информационных услуг появляются дополнительные возможности и гарантии реализации российскими гражданами своих информационных прав. Фактически государственные информационные услуги – это осуществление в закрепленной законом форме информационной деятельности по доведению информационных материалов (продуктов, продукции) до потребителей с целью удовлетворения информационных потребностей граждан, органов государственной власти, предприятий, организаций.

Какие же конкретно услуги можно отнести к предоставляемым органами государственной власти информационным услугам? Во-первых, информационные услуги, которые предоставляются самими органами власти в процессе их информационного взаимодействия для обеспечения большей степени эффективности их деятельности. Так, в случаях, связанных с защитой национальных интересов, интересов государства в сфере безопасности, соответствующей необходимой информацией могут обмениваться между собой такие государственные структуры, как Федеральная служба безопасности РФ и Министерство внутренних дел РФ. Иными словами, происходит межведомственное информационное взаимодействие, преследующее достижение наиболее эффективного результата при решении профессиональных задач. Такого рода информационное взаимодействие можно рассматривать как один из видов государственных информационных услуг, несмотря на то что предоставление и пользование ими происходит во внутренней структуре органов государственной власти. Обоснование того, что данное информационное взаимодействие является государственной информационной услугой, зиждется на том, что в ее основе лежит запрашиваемая информация⁷, т.е. подготовкой и предоставлением необходимой информации удовлетворяется информационная потребность пользователя информации – государственного органа.

Следующий уровень предоставления информационных услуг государственными структурами – их взаимодействие с гражданами, организациями, общественными институтами и другими представителями внешней среды государственной организации. Здесь нельзя ограничиваться, на наш взгляд, возможными представлениями о том, что государственные информационные услуги – это только услуги, которые предоставляются при помощи Интернет-технологий, через правительственный портал, официальные сайты министерств и ведомств. Общеизвестно, что Интернет на сегодняшний день представляет самую демократичную и быстро расширяющуюся систему доступа к электорату. Наряду со средствами массовой информации она становится основным средством обеспечения открытости власти для широкой публики, информирования общественности о различных аспектах деятельности государственных служащих. В отличие от СМИ Интернет является интерактивным средством связи с общественностью, позволяющим осуществлять регулярный диалог представителей государственной службы с наиболее прогрессивной частью общества, имеющей доступ к сети. Совершенствование каналов общения, создание новых способов передачи и восприятия двустороннего потока информации – главная задача органов государственной власти.

Согласно концепции к информационным направлениям деятельности органов власти Российской Федерации кроме информационного взаимодействия с гражданами и обществом на основе электронных технологий сегодня относятся: взаимодействие со средствами массовой информации, работа с общественностью, а также издательская, рекламная деятельность. Государственные же информационные услуги выглядят гораздо шире, а каналы их предоставления не ограничиваются только использованием информационных технологий.

Несмотря на то что информационные технологии активно развиваются и наиболее перспективны в силу своей экономичности, простоты осуществления доступа к ним, имеющихся на сегодняшний день правовых гарантий получения открытой информации от органов государственной власти и иных факторов, вполне востребованными долгое время будут оставаться и традиционные возможности получения государственных информационных услуг с использованием средств связи и коммуникаций.

Предоставление государственных информационных услуг при взаимодействии со средствами массовой информации осуществляется различными каналами (факсимильная связь, сервис электронной почты). Как правило, информационная услуга – это предоставление СМИ информационных материалов (информационных продуктов своей деятельности) в виде пресс-релизов, сообщений, информационных бюллетеней и др. Необходимо отметить, что в соответствии с российским законодательством органы государственной информации обязаны регулярно снабжать СМИ информацией о своей деятельности. Возможны случаи инициативного обращения за той или иной информацией представителей СМИ, которые таким образом реализуют свое конституционное право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (ст. 33 Конституции РФ). Данная норма Конституции обязывает государственные орга-

⁵ См.: Лобанов В.В. Модернизация правительства в Великобритании. М., 2000. С. 49.

⁶ См.: там же. С. 48.

⁷ См.: Холмс Д. Стратегии электронного бизнеса для государства / Пер. с англ. А.В. Коротков. М., 2004. С. 39.

ны и органы местного самоуправления создавать информационные ресурсы в сфере их деятельности и предоставлять из них информацию обратившимся субъектам по их запросам⁸.

В связи с развитием процессов информатизации в обществе и государственных структурах вполне вероятно, что значительная часть работы с обращениями граждан перенесется в сферу так называемого электронного пространства. В этом случае основными видами государственных информационных услуг, предоставляемыми органами власти, будут являться консультирование по тем или иным вопросам, подготовка и предоставление информационных материалов по той или иной проблеме, а также официальные ответы на поступившие запросы и обращения граждан в виде подготовленных официальных документов на официальных бланках, заверенных электронной цифровой подписью.

Отметим, что названные информационные услуги предоставляются в режиме двусторонней связи. Но размещение информации на официальных сайтах органами государственной власти позволяет предоставлять для развития полноценного информационного взаимодействия органов власти с гражданами и обществом одну из новых и важных информационных услуг – широкое информирование о деятельности самого органа власти, предоставление правовой информации (некоторые сайты предоставляют возможность пользоваться справочно-правовыми поисковыми системами “КонсультантПлюс” и “Гарант”⁹), а также информации справочного и статистического характера и т.д.

В настоящее время не в полную меру реализуется издательская деятельность органов государственной власти. Многие министерства и ведомства выпускают достаточно большое количество периодических изданий, которые имеют отраслевую и специфическую направленность, но охватывают только часть аудитории. Такие социально значимые министерства и ведомства, как Министерство экономического развития и торговли РФ или Министерство здравоохранения и социального развития РФ, должны находить и развивать новые формы предоставления своих информационных услуг населению. Целесообразно было бы по примеру западных стран организовать в оживленных местах

специальные информационные центры с предоставлением на бесплатной основе большого количества разнообразной печатной продукции, которая способствовала бы разъяснению в доступной для граждан форме сложных, но необходимых управленческих решений, принимаемых Правительством РФ в социальной сфере и экономике. Следует обратить внимание на опыт российских банковских структур, информирующих граждан о различных предоставляемых ими услугах в форме буклетов. Все это можно было бы использовать в целях снятия социальной напряженности при разъяснении необходимости принятия Федерального закона о “монетизации льгот”.

К государственным информационным услугам можно отнести также и услуги отделов по связям с общественностью по производству и распространению аудиовизуальной продукции, тематически связанной как с деятельностью органов власти, так и с политическими проблемами, правовыми вопросами и др. К сожалению, в нашей стране такой вид информационной услуги пока не развит в силу финансовых проблем предшествующих лет. Сегодня государство ориентируется в первую очередь на предоставление информационных услуг при помощи информационных технологий. Однако не следует не учитывать преимущества и других направлений информационной деятельности органов государственной власти, которые способны разнообразить спектр предоставляемых информационных услуг. Это – задача органов государственной власти Российской Федерации на ближайшую перспективу.

Исходя из вышеизложенного, подчеркнем: крайне важно различать государственные информационные услуги и государственные услуги, предоставляемые через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет. Для создания нового стиля взаимоотношений между государством и обществом непреложное значение имеют оба вида услуг. По сути государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти через свои официальные сайты, – это прежде всего услуги, но предоставляемые удобным способом. Что же касается дополнительных возможностей реализации информационных прав граждан, то на передний план выходят государственные информационные услуги.

Таким образом, предоставление государственных информационных услуг является неотъемлемой составной частью информационной деятельности органов государственной власти и приобретает особое значение для реализации информационных прав граждан в развивающемся в России демократическом обществе.

⁸ В соответствии с проектом федерального закона “Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления” *запрос* – это обращение пользователя информации в государственный орган или орган местного самоуправления о предоставлении ему информации о деятельности этого органа.

⁹ См.: Копылов В.А. Информационное право. М., 2005. С. 178.