

Информационное общество глазами граждан

Недавно в Москве в Общественной палате РФ прошли общественные слушания «Информационное общество – стратегия развития». Слушания вели секретарь Общественной палаты РФ, академик Евгений Велихов и руководитель Рабочей группы по развитию информационного общества в России Елена ДЬЯКОВА. Сегодня мы беседуем с членом Общественной палаты РФ Еленой Дьяковой.

- Елена Григорьевна, мы знаем, что общественные слушания по проблемам информационного общества проводились впервые в России. Почему было принято такое решение?

- 2008 год по праву можно считать прорывным в сфере информационного общества в России. В феврале этого года была утверждена «Стратегия развития информационного общества в России». В июле в Петрозаводске состоялся Президиум Госсовета, посвященный ее реализации, в ходе которого Президент РФ Дмитрий Медведев назвал переход к информационному обществу одной из самых актуальных проблем развития страны. В настоящее время идет разработка плана мероприятий по реализации «Стратегии развития информационного общества в России» как на федеральном, так и на региональном уровне. Работа предстоит очень непростая: в Стратегии поставлена цель вывести нашу страну в двадцатку лидеров по уровню развития информационных технологий. Поэтому и было принято решение провести общественные слушания, чтобы оценить перспективы реализации стратегии глазами гражданского общества. Пользуясь случаем, хочу поблагодарить Совет Общественной палаты РФ и лично Евгения Велихова и Вячеслава Глазычева за понимание и поддержку нашего начинания.

- Вы сказали, что поставлена задача вывести нашу страну в число лидеров информационного общества. Какие проблемы для этого надо решить?

- Обычно в таких случаях говорят, что надо решить технологические проблемы, связанные с развитием современной коммуникационной инфраструктуры, и, прежде всего, с недостаточным распространением широкополосного и беспроводного доступа в интернет. Но на слушаниях мы пришли к выводу, что самые сложные проблемы – не технологические, а социальные и юридические, связанные с эффективным использованием той инфраструктуры, которая уже имеется, и с правовым обеспечением электронного развития.

- Как-то это очень сложно звучит...

- А между тем имеются в виду достаточно простые вещи – насколько информационные технологии помогают людям решать реальные проблемы. Например, можно ли у нас по интернету отправить запрос в государственные органы власти, заплатить государственную пошлину или получить по электронной почте нужную справку... К сожалению, сегодня в стране практически ни одна государственная услуга не оказывается в электронном формате, хотя преимущества такого способа очевидны: не надо стоять в очередях, бегать по инстанциям, собирать многочисленные бумажки, при этом уменьшаются возможности для коррупции и т.п. Между тем в «Стратегии развития информационного общества в России» четко сформулировано – к 2015 году 100 % государственных услуг должны предоставляться в том числе и в электронном виде.

- Какие шаги потребуются для того, чтобы достичь этой цели?

Здесь мы переходим в правовому обеспечению. Прежде всего, нужно приравнять «электронный документ» к бумажному, а электронную «цифровую» подпись – к привычной нам сделанной от руки синей подписью. Между тем, закон об «электронной цифровой подписи» у нас имеется, но закона об «электронном документе» нет, так что эту подпись просто не на что ставить. Нет и закона об «электронном нотариате», т.е. об удостоверяющем центре, который бы подтверждал, что подпись поставлена верно и действительно принадлежит тому, кто ее использовал. В отсутствие таких законов самые хорошие начинания повисают в воздухе. Вот, например, наши авиакомпании стали продавать «электронные билеты». Теперь не надо ехать в кассу, выписывать билет и т.п. Все, что нужно – это выйти в интернет, заказать билет и оплатить его с помощью кредитной карточки. В подтверждение выдается распечатка, которая и служит заменой привычному билету и на основании которой вас сажают в самолет. Но формально это незаконно! У меня у самой был случай – в одном достаточно крупном отечественном аэропорту мне заявили, что моя распечатка – изготовленная на принтере подделка, и понадобилось вмешательство представителя авиакомпании, чтобы исправить ситуацию. Как вы понимаете, невозможно нормально развивать «электронную торговлю» в условиях, когда подтверждающие документы не имеют полноценного юридического статуса. И это только один пример того, как отсутствие законодательного обеспечения тормозит переход к информационному обществу.

- Но законодательное обеспечение – это дело Государственной Думы, а слушания организовала Общественная палата...

- В «Стратегии развития информационного общества в РФ» четко сказано, что переход к информационному обществу возможен только на основе взаимодействия государства, бизнеса и гражданского общества. На первый взгляд, причем тут гражданское общество? Вроде бы с задачей информатизации страны у нас неплохо справляется ИТ-бизнес, доля которого в ВВП постоянно растет. А законодательное обеспечение и переход к «электронному государству» - это задача органов власти, которые не только приняли «Стратегию развития информационного общества в РФ», но и с 2002-го года реализуют федеральную целевую программу «Электронная Россия». Однако и у того, и у другого «субъекта информатизации» есть свои существенные ограничения. С бизнесом все понятно: его интересует прибыль, поэтому информационные технологии внедряются прежде всего в мегаполисах, и только постепенно распространяются на менее крупные города. В результате различия между российскими регионами по степени развития информационных технологий достигают 80 (!) раз: если в Ямало-Ненецком автономном округе имеют выход в интернет 62 % домохозяйств, то в Рязанской и Смоленской областях – не более 2 %! Иными словами, Ямал по уровню проникновения интернета находится рядом с развитыми странами Северной Европы, а Смоленская область и Рязань – где-то в Африке. Понятно, что сгладить такие различия может только целенаправленная государственная политика.

- Вот пусть государство ее и реализует...

- С государственной политикой в сфере информатизации тоже имеются сложности. Одна из них – ведомственность, из-за которой информатизация приобретает «лоскутный» характер. Каждое государственное учреждение внедряет информационные технологии для решения собственных проблем, не стыкуя свои действия с другими органами власти. В результате внутри все нормально, эффективно и оперативно, но когда нужно запросить или отправить информацию из ведомства в ведомство, приходится действовать по старинке. Вот сейчас у нас в рамках административной реформы активно внедряют так называемые многофункциональные центры оказания государственных услуг, работающие по принципу «одного окна». То есть гражданин пришел, подал запрос и органы власти начинают взаимодействовать между собой сами, не заставляя его собирать справки и бегать из кабинета в кабинет. Но так в идеале, а на практике «одно окно» зачастую превращается в «одну дверь», перед которой стоит длиннейшая очередь. Почему? В том числе потому, что взаимодействие между ведомствами не налажено или налажено плохо.

- Как гражданское общество может бороться с ведомственностью?

- Прежде всего, формулируя четкий запрос – чего граждане ждут от государства. У нас ведь беда не только в ведомственности, но и в том, что государственные органы власти зачастую работают сами на себя, не учитывая потребности граждан. Приведу простой пример – официальные сайты органов власти. Да, они сообщают очень много полезной информации, однако при этом исходят из того, что пользователь должен обладать высоким уровнем административной компетентности: представлять соподчиненность различных структур, знать, чем распоряжение отличается от указа и т.п. Зачастую на сайтах присутствуют подробное описание внутренней структуры органов власти, но отсутствует простейшая информация о часах работы различных подразделений и т.п. Почему так получается? Прежде всего потому, что отсутствует общественная экспертиза официальных сайтов, их оценка с точки зрения интересов людей. Об этом, в частности, на наших общественных слушаниях говорил руководитель Комиссии по региональному развитию Общественной палаты РФ Вячеслав Глазычев. Он прямо сказал, что в условиях слабого общественного контроля сайты органов власти могут содержать откровенную ложь.

- Какие еще темы обсуждались на общественных слушаниях?

- Обсуждался весь спектр проблем, связанных с переходом к информационному обществу. Нашей целью было объединить на одной площадке представителей разных групп с разными интересами: в слушаниях принимали участие свыше 100 представителей федеральных и региональных органов власти, научного и экспертного сообщества, ИТ-бизнеса. В ходе слушаний работала секция по правовой поддержке информатизации, в которой приняли участие ведущие отечественные специалисты по информационному праву из Министерства юстиции РФ, Института государств и права РАН, Уральской академии государственной службы и других крупнейших научных учреждений страны. В секции, посвященной проблемам «электронного государства», вопросы перехода к оказанию государственных услуг в электронном формате обсуждали эксперты не только из центральных ведомств, но и из наиболее продвинутых в данной сфере регионов России, включая Нижегородскую, Самарскую, Тюменскую и Омскую области. Эту секцию вела заместитель генерального директора ФГУ «Объединение «Росинформресурс» Ирина Задирако, и, по общему мнению, она получилась одной из самых интересных и продуктивных. Особая секция слушаний была посвящена вопросам сохранения культурного наследия в условиях информационной революции. Ею руководил ответственный секретарь Оптинского форума Вячеслав Леонтьев. На секции «Информационное общество – общество инновационное», которую вела я, мы говорили о преодолении информационного неравенства и обеспечения равного доступа к информации.

- А что такое «информационное неравенство» и почему его надо преодолевать?

- Дело в том, что во всем мире освоение информационных технологий происходит очень неравномерно и порождает так называемый «цифровой раскол» или «информационное неравенство». Во всех странах имеются группы населения, которые осваивают новые технологии легко и быстро, и активно используют их для решения деловых и житейских проблем. Прежде всего, это молодые, образованные люди, занятые умственным трудом, жители крупных городов со сравнительно высокими доходами. В то же время люди старшего возраста с невысоким уровнем образования и доходами, а также те, кто занят преимущественно физическим трудом, жители малых городов и сельской местности испытывают при освоении новых технологий большие трудности. В результате они все больше оказываются в положении людей, не умеющих читать, в обществе, где вся важная информация излагается исключительно в письменном виде. Можно говорить и о «внутрисемейном информационном неравенстве», в силу которого старшие члены семьи, не владеющие новыми навыками, теряют авторитет в глазах младших ее членов.

- Какие методы борьбы с информационным неравенством были предложены в ходе общественных слушаний?

- Самые различные. Так, европейским опытом в этой сфере с участниками поделился Лоран Потэ, куратор проекта ТАСИС по развитию информационного общества. Из всех предложенных методов я бы хотела назвать инициативу Рабочей группы ОП РФ по созданию движения «электронных тимуровцев» - студентов и школьников, которые могли бы обучать представителей старшего поколения. Примерно так, как в свое время обучали грамоте в рамках кампании по ликвидации безграмотности. Потому что в современных условиях компьютерная безграмотность – это резкое падение шансов найти хорошую работу, пониженная самооценка, неуверенность в себе и множество других проблем, с которыми люди не могут справиться самостоятельно. Добавлю еще, что обучение работе в интернете и включение в социальные сети будет способствовать компенсации того дефицита общения, который складывается у наших пенсионеров после ухода с работы.

- Был ли представлен на слушаниях Уральский федеральный округ?

- Конечно! В пленарном заседании приняли представители Уральского федерального округа: Наталья Кириллова, заведующая кафедрой медиакультуры и медиатехнологий Российского государственного профессионально-педагогического университета и Александр Романов, заместитель начальника департамента стратегического развития Правительства Тюменской области. Наталья Кириллова представила первый в России учебник по медиакультуре, подчеркнув, что он помогает педагогу и учащимся адаптироваться в условиях новой информационной эпохи, когда власть информации становится властью знания. А Александр Романов рассказал об опыте Тюменской области по переходу к «электронному государству» и о тех проблемах, с которыми сталкиваются региональные власти, решая вопросы информатизации. Кстати, Александр Романов также указал на значимость внешней, общественной экспертизы при принятии решений, какие информационно-коммуникационные технологии внедрять. Он отметил, что такая экспертиза не только повышает эффективность работы органов власти, но и содействует снижению затрат, что сейчас особенно актуально.

- То есть общественная экспертиза дает еще и финансовую отдачу?

- Да. Вообще публичное обсуждение и общественная экспертиза – лучшее лекарство от бюрократизма и невнимания к людям. Кстати, Уральский федеральный округ в этой сфере является пионером: уже второй год мы проводим конкурс на лучший официальный сайт органов власти «Общественной признания». Конкурс проходит под эгидой полномочного представителя Президента РФ в УФО Петра Латышева, и его задача – дать общественную оценку сайтам органов власти всех уровней, от муниципальных до территориальных подразделений федеральных органов власти. В этом году «Гран-при» получил официальный сайт органов власти Ханты-Мансийского автономного округа-Югры www.admhmao.ru, в том числе и благодаря разделу «Информация для всех», где представлены образцы свыше 500 документов, необходимых при обращении в государственные и муниципальные учреждения всех уровней, и показано, как следует их заполнять. Первое место в номинации «Официальные сайты региональных органов власти» занял официальный портал органов власти Тюменской области, отличающийся высоким уровнем информационных услуг и ориентацией на взаимодействие с гражданами. Отметим, что портал Тюменской области участвовал в конкурсе и в прошлом году, и за прошедшее время в его развитии произошел настоящий рывок, что и обусловило его нынешнюю победу. В номинации «Официальные сайты муниципальных органов власти» уже второй год лидирует сайт города Екатеринбурга «Столица Урала», на котором используется целый комплекс новейших информационных технологий.

- Как Вы думаете, как повлияет на переход к информационному обществу начавшийся мировой кризис?

- В ходе слушаний высказывались опасения, что в результате финансового кризиса внедрение информационно-коммуникационных технологий замедлится или вообще приостановится. Но напомним, что

в китайском языке понятие «кризис» состоит из двух иероглифов: «опасность, смерть» и «возможность, развитие». Именно поэтому мы должны сосредоточиться на второй части – развитии. Современные технологии могут стать именно тем рычагом, при помощи которого наша страна выйдет на новый этап. Сейчас надо избегать «соблазна простых решений», о котором говорил премьер-министр России Владимир Путин. И цель наших слушаний – попытаться найти, может быть, не очень простые, но эффективные и грамотные решения, как для сегодняшнего дня, так и для будущего.

- И какие решения были приняты по итогам слушаний?

- Назову только самые важные. Во-первых, решение о создании на базе Общественной палаты РФ межведомственной рабочей группы по содействию развитию информационного общества. К участию в межведомственной рабочей группе предполагается пригласить членов Совета безопасности, Государственной Думы и Совета Федерации Федерального Собрания РФ, представителей Минкомсвязи, Минэкономразвития, Минрегиона, а также других профильных ведомств и организаций. Задача рабочей группы состоит в том, чтобы на практике реализовать принцип взаимодействия органов власти, бизнеса и гражданского общества, сформулированный в «Стратегии развития информационного общества в России». Кроме того, члены Общественной палаты намерены разработать собственные предложения к ежегодному «Национальному докладу о развитии информационного общества в России» и более активно участвовать в правовом обеспечении процессов информатизации. Самое главное, чтобы информационно-коммуникационные технологии сделали жизнь людей удобнее и лучше, и для этого мы приложим все усилия.