

УДК 35.08:316.77:004.9

## ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЕ ПРОСТРАНСТВО: ПОДХОДЫ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ПРИ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



**И.П. Сидорчук**

Заместитель директора по научно-методической работе ИИТ БГУИР, кандидат юридических наук, доцент



**А.А. Охрименко**

Директор ИИТ БГУИР, кандидат технических наук, доцент



**Е.Г. Крысь**

Заместитель начальника учебного отдела ИИТ БГУИР, магистр управления и права

Институт информационных технологий. Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники. Республика Беларусь.

E-mail: [elen.bo@mail.ru](mailto:elen.bo@mail.ru); [irina\\_sidorchuk@bsuir.by](mailto:irina_sidorchuk@bsuir.by).

### **И. П. Сидорчук**

Окончила Белорусский государственный университет и аспирантуру в Национальной академии наук Беларуси. Кандидат юридических наук, доцент. Работает в Белорусском государственном университете информатики и радиоэлектроники в должности заместителя директора по научно-методической работе Института информационных технологий. Сферу научных интересов составляют исследования в области нормотворческой деятельности, государственного управления, кадровой политики, оценки регулирующего воздействия, устойчивого развития общества, местного управления и самоуправления, непрерывного образования и профессионального развития руководителей и специалистов в условиях цифровой экономики.

### **А. А. Охрименко**

Окончил Минское высшее инженерное зенитное ракетное училище противовоздушной обороны и адъюнктуру в Военной инженерной радиотехнической академии противовоздушной обороны им. Л. А. Говорова. Кандидат технических наук, доцент. Работает в Белорусском государственном университете информатики и радиоэлектроники в должности директора Института информационных технологий. Сферу научных интересов составляют исследования в области цифровой трансформации и электронного правительства, информационно-коммуникационных технологий, вопросы устойчивого развития общества, государственного управления, непрерывного образования и дистанционного обучения.

### **Е. Г. Крысь**

Окончила Белорусский институт правоведения, Институт государственной службы, магистратуру и аспирантуру Академии управления при Президенте Республики Беларусь. Магистр управления и права. Работает в Белорусском государственном университете информатики и радиоэлектроники в должности заместителя начальника учебного отдела Института информационных технологий. Сферу научных интересов составляют исследования в области государственного управления, кадровой политики, местного управления и самоуправления, противодействия коррупции.

**Аннотация.** В статье анализируется состояние информационно-коммуникационного пространства республики. Раскрываются особенности взаимодействия государства с населением и бизнесом в условиях цифровизации экономики. Предлагаются пути дальнейшего совершенствования системы предоставления государственных электронных услуг гражданам и бизнесу. Обосновывается предложение о непрерывном профессиональном развитии государственных служащих, в том числе их коммуникативных компетенций.

**Ключевые слова:** информационно-коммуникационное пространство, информационное взаимодействие, коммуникативная деятельность, электронные технологии, государственные электронные услуги, электронное правительство, информационно-коммуникационные технологии.

Государственный служащий в процессе выполнения своих функций находится всегда в центре межличностных отношений. В связи с этим формирование контактов с окружающими людьми тесно связана с процессом взаимодействия. Воздействовать, влиять в процессе коммуникации для государственного служащего, осуществляющего служебную деятельность, значит грамотно управлять, быстро принимать решения, эффективно достигать желаемого результата. Коммуникативный характер деятельности государственного служащего, проявляющийся в интенсивности социальных, межличностных контактов, а часто и ограниченность во времени делают коммуникативное воздействие универсальным средством и способом достижения необходимого профессионального результата [9, с. 66].

Взаимодействие – одна из важнейших методологических категорий. Она отражает процессы воздействия различных объектов друг на друга, определяет взаимную обусловленность и динамику состояния, является причиной порождения одним объектом другого. Информационное взаимодействие в широком смысле (Information interaction) – процесс обмена любыми видами информации, который длительное время существует в человеческом обществе. Оно приобретает новые формы и, по мере развития человечества, становится все более интенсифицированным.

Таким образом, информационное взаимодействие в рамках единого информационного пространства – это процесс опосредованного воздействия субъектов информационных отношений друг на друга на основе высокоскоростной передачи по каналам связи унифицированных информационных потоков, порождающих их информационную обусловленность.

Для организации работы в режиме on-line между органами государственной власти и различных ее ветвей, гражданами, общественными объединениями, бизнесом создается комплекс из информационных технологий, интернета, мобильных технологий, который принято называть электронным правительством.

Термин «электронное правительство» (electronic government, e-government) приобрел широкую известность на рубеже 1990-2000-х гг. Его суть состояла в системном внедрении и использовании современных информационных технологий в работе органов власти с целью повышения эффективности и прозрачности их работы. С самого начала перед электронным правительством были поставлены максимально амбициозные задачи: «вместо иерархической, малоподвижной и закрытой управленческой системы должны были появиться гибкие, связанные по горизонтали структуры, оперативно взаимодействующие между собой, открытые для контроля в любом звене и быстро и качественно взаимодействующие с гражданами» [13, с. 163]. Концепция электронного правительства быстро приобрела глобальный характер. Она вошла в повестку организуемой ООН Всемирной встречи глав государств по информационному обществу, а за ее внедрение в развивающихся странах выступил Всемирный банк (на сайте которого имеется специальный раздел, посвященный электронному правительству). ОЭСР под электронным правительством понимает использование информационных технологий для повышения качества управления. В определении ООН: «электронное правительство включает использование ИКТ (интернета, мобильных устройств, технического и программного обеспечения) правительственными структурами».

Многие исследователи придерживаются мнения, что в самом общем виде электронное правительство – это теория и практика выстраивания прямой (управляющей) и обратной (контролирующей) связи между муниципальной, региональной, федеральной властью, с одной стороны, и гражданами, их объединениями (коммерческими и некоммерческими, общественными организациями), с другой стороны, посредством широких возможностей интернета [1, с. 8]. Электронное правительство не только и не столько механизм государственного управления в условиях информационного общества, сколько философия управления в постиндустриальную эпоху развития человечества [2, с. 6].

К настоящему времени выработано общее представление об электронном правительстве как о программе трансформации государственного управления с использованием современных ИКТ, а также сформировался ряд общепринятых принципов стратегического планирования в данной сфере: доступность и индивидуализированность услуг; подотчетность и прозрачность

деятельности органов государственного управления; информирование и результативное участие граждан в политическом процессе; расширение возможностей представительных учреждений; свободный обмен информацией и др [12].

Пользователями электронного правительства являются физические лица, коммерческие и некоммерческие организации, общественные объединения, органы законодательной, исполнительной и судебной ветвей власти, органы местного управления и самоуправления, другие заинтересованные стороны (включая законных представителей пользователей, поставщиков дополнительных услуг, разработчиков сервисов и др.), а также информационные системы и ресурсы указанных субъектов, связанные с предоставлением услуг или выполнением функций.

Развитие системы государственного управления посредством электронных технологий коренным образом меняет саму структуру политической жизни страны. В рамках системы электронного правительства принято выделять несколько модулей взаимодействия:

- между различными ветвями государственной власти (G2G – Government to Government) – это межведомственные сети, государственные базы данных, реестры электронного документооборота и т. п.;

- между правительством и населением (G2C – Government to Citizen) – это налоговые отношения граждан с государством, представление сведений о свободных рабочих местах, выдача свидетельств о заключении брака, медицинская информация и т. п.;

- между правительством и бизнесом (G2B – Government to Business) – взаимодействие между коммерческими структурами и правительством за счет открытого онлайн-доступа к нормативной правовой информации (нормативные правовые акты, стандарты, инструкции), возможность предоставления отчетности в контролирующие госорганы через Интернет, проведение государственных закупок, выдача лицензий и разрешений и др.;

- между правительством и общественными объединениями (G2N – Government to NGO). Информационно-коммуникационные технологии позволяют государству без посредников напрямую общаться с объединениями граждан, использовать ИКТ для формирования у населения гражданской позиции и проведения просветительской работы среди общественности по поводу сложных государственных проблем;

- между правительством и сектором науки, технологий, инноваций (G2K – Government to Knowledge), имеющее исключительную важность в век экономики знаний для распространения знаний и инноваций. Роль правительства в создании эффективной национальной инновационной системы с использованием интернет исключительно важна. Революция конца XX в. в области ИКТ кардинальным образом меняет возможные пути создания, сбора, объединения, обработки, накопления и передачи знаний;

- между правительством и внешним миром (G2W – Government to Worlds) взаимодействие дает возможность органам власти получать информацию об изменениях во внешнем мире с одной стороны, а с другой – формировать положительный имидж государства во внешнем мире, в том числе у иностранных инвесторов, туристов и т. д. [7, с 17] Указанные подходы могут быть проиллюстрированы в рамках таблицы 1.

Таблица 1. Матрица моделей информационного взаимодействия [7]

	Граждане	Правительство	Бизнес	Общественные организации	Знания	Мир
Граждане (C)	C2C	C2G	C2D	C2N	C2K	C2W
Правительство (G)	G2C	G2G	G2B	G2N	G2K	G2W
Визнес (B)	B2C	B2G	B2B	B2N	B2K	B2W
Третий сектор (N)	N2C	N2G	N2B	N2N	N2K	N2W
Знания (K)	K2C	K2G	K2B	K2N	K2K	K2W
Мир (W)	W2C	W2G	W2B	W2W	W2K	W2W

Таким образом, важнейшая функция электронного правительства – это оказание государственных услуг. Во многих сферах услуги в электронном виде являются очень востребованными и гражданами, и бизнесом, и организациями: в социальной (пенсионный фонд, ФСЗН), юридической (адвокатура, нотариат, судопроизводство), экономической (бюджет, финансы, налоги), культурной (наука, образование), медицинской (поликлиники) сферах. Всех потребителей электронных государственных услуг объединяет желание получать эти услуги наиболее эффективным способом, позволяющим экономить время и деньги (длительность обслуживания) и стоимость, в результате чего будет обеспечено комфортное и быстрое взаимодействие между государством и гражданами [8, с. 37].

Как утверждают многие исследователи, в результате внедрения электронного правительства образуется новая, более эффективная, форма самоорганизующегося общества, облегчается оказание государственных услуг (получение справок, разрешений и т. п.), уменьшается бюрократия и коррупция. Благодаря учету интересов людей, повышению прозрачности, а, следовательно, эффективности работы власти электронное правительство обеспечивает формирование нового типа государственной власти, непрерывно тесно взаимодействующей посредством интернета с обществом, гибко реагируя на его потребности и влияя на его настроения, что особенно важно с приходом в политику поколений, ориентированных на коммуникацию по сети.

В одном из исследований ПРООН (таблица 2) электронное правительство рассматривалось как: «набор электронных услуг для граждан (электронная администрация (e-administration) с элементами гражданского участия (электронная демократия), направленных на достижение целей сбалансированного электронного правления (e-governance)» [13] Интерес представляет сравнение версий электронного правительства, представленное в таблице 2.

По итогам проведенного ООН исследования к 2020 году Беларусь заняла 40 место по индексу готовности к электронному правительству в рейтинге, сохранив свои позиции как страны с высоким уровнем его значения. По сравнению с 2018 годом индекс готовности к электронному правительству Беларуси вырос на 5,8 % в 2020 году . По индексу готовности к электронному правительству Беларусь сохранила свои позиции как страны с высоким уровнем его значения.

В предстоящий период в рамках Государственной программы «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы планируется активное развитие электронных услуг на принципах их проактивности: оказание услуги преимущественно не по заявлению, а по факту наступления жизненной ситуации) и комплексности предоставления (по запросу на получение электронной услуги пользователю доступен весь спектр необходимых для этого операций в электронной форме.

В Республике Беларусь в рамках единого организационного и информационно-коммуникационного пространства создана и развивается система качественного предоставления государственных электронных услуг гражданам и бизнесу (рисунок 1).



Рисунок 1. Система оказания государственных электронных услуг [12]

Таким образом, в республике определен ряд государственных информационных систем и инфраструктурных решений, обеспечивающих возможность автоматизированного электронного взаимодействия всех участников информационного обмена – государственного аппарата, населения и бизнеса, основными из которых являются:

а) государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (ГосСУОК);

б) система межведомственного электронного документооборота, являющаяся основным способом информационного взаимодействия между государственными органами и организациям (СМДО);

в) общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС), предназначенная для интеграции государственных информационных ресурсов и автоматизации деятельности государственных органов по предоставлению электронных услуг;

г) Национальный центр электронных услуг, являющийся оператором межведомственных информационных систем и оказывающий электронные услуги государственным органам, организациям и гражданам на возмездной и безвозмездной основах [12].

Таблица 2. Сравнение версий электронного правительства [13]

Электронное правительство (e-government)	Электронная администрация (e-administration)	Электронное правление (e-governance)
Координация и внедрение государственной политики, предоставление услуг в онлайн-режиме	Составляющая управления государственным сектором	Стимулирование взаимодействия между гражданами, правительственными организациями и чиновниками, включая процессы государственного управления и выработки государственной политики
Разработка программ, ориентированных на интересы граждан	Стратегическое планирование перехода к электронной форме предоставления услуг	Технологии (в частности, Интернет) преобразовывают процесс государственного управления
Стимулирование и усовершенствование участия граждан в обсуждении проблем государства	Количественная оценка эффективности электронной формы предоставления услуг по затратам	Электронная вертикаль (изменение взаимоотношений между разными уровнями власти); электронная демократия (повышение степени гражданского участия, онлайн-голосования, вопросы этики, безопасности и неприкосновенности частной жизни, повышение уровня прозрачности)
Совершенствование предоставления услуг в онлайн-режиме методами анализа и оценки, измерение эффективности по сравнению с другими формами предоставления услуг и установление целевых ориентиров	Установление целевых ориентиров и оценка результатов деятельности	Среда для выработки законодательства и государственной политики: политические инициативы правительств; регуляторная среда; внедрение таких инициатив, как легализация электронной цифровой подписи; большая степень гражданского участия в выработке государственной политики (электронная демократия)
Присвоение странам рейтингов (оценка результатов деятельности): анализ правительственных веб-порталов, вебсайтов	Вопросы управления человеческими ресурсами, например, обучение и подбор персонала, его размещение и максимизация доступных ресурсов	Изменения на международном уровне: ослабление границ вследствие информационного обмена; утверждение мировых стандартов и лучшего опыта; управление информацией и знаниями в рамках электронных правительств

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 6 мая 2020 г. № 271 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь по вопросам осуществления административных процедур» установлен перечень административных процедур, подлежащих осуществлению в электронной форме через единый портал электронных услуг. В настоящее время

портал электронных услуг предлагает 140 электронных сервисов для граждан и организаций [3].

Также в стране завершен ряд масштабных отраслевых проектов, посредством которых оказываются услуги в следующих сферах:

1) Экономика и торговля (проведение всех конкурентных видов процедур государственных закупок, проводятся заказчиками (организаторами) на электронной торговой площадке <http://www.icetrade.by/>);

2) Налоговое и таможенное администрирование (развитие информационных систем и гир «государственный реестр плательщиков республики беларусь (иных обязанных лиц)», «сведения о доходах физических лиц» и предоставление государственных электронных услуг с использованием оаис) и иные;

3) Экономика и торговля (создана национальная автоматизированная система таможенного декларирования);

4) Землепользование (завершено развитие информационных систем и гир: «реестр адресов государственного земельного кадастра», «единый реестр административно-территориальных и территориальных единиц республики беларусь», «регистр стоимости земельных участков государственного земельного кадастра», «реестр цен на земельные участки государственного земельного кадастра»; разработана и внедрена информационная система и гир «единый реестр сведений о банкротстве»);

5) Образование (разработаны республиканская система информационного обеспечения аттестации педагогических работников, система электронного зачисления в вузы, дистанционная система повышения квалификации руководителей и специалистов в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций);

6) Здравоохранение (созданы технология полномасштабного учета случаев травматизма в республике беларусь, республиканская информационно-аналитическая система по медэкспертизе и реабилитации инвалидов; продолжаются работы по развитию республиканской телемедицинской системы медицинского консультирования);

7) Труд и социальная защита (разработана автоматизированная информационная система фонда социальной защиты населения, обеспечивающая онлайн-предоставление плательщиками документов персонализированного учета; созданы информационный портал государственной службы занятости и инфолиния по вопросам социальной защиты);

8) Национальный контент (завершена разработка портала государственных средств массовой информации (<http://belsmi.by/news/>) [12].

Таким образом, в республике активно формируется современное информационно-коммуникационное пространство в целях развития системы качественного предоставления государственных электронных услуг гражданам и бизнесу.

Однако эффективное взаимодействие государства и населения, государства и бизнеса в условиях цифровизации требует формирования новых цифровых компетенций государственных служащих для делового общения и предоставления услуг в режиме on-line.

Традиционно к формам деловой коммуникации относили дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловую переписку и др [11, с. 56]. Вместе с тем повышение уровня развития ИКТ в Республике Беларусь, широкомасштабное развертывание технологий и каналов высокоскоростной связи, а также сложившиеся эпидемиологические условия, степень проникновения Интернета и его доступность стали не только катализатором развития информационного обмена, распространения электронных сервисов (сайты, форумы, электронная почта, социальные медиа, программы для организации видеоконференцсвязи, Интернет-коммуникаторы), но и появления новых форм коммуникаций населения и бизнеса.

Современное деловое общение в настоящее время претерпевает существенные изменения, которые проявляются как на уровне содержания, так и на уровне его форм.

К современным формам деловой коммуникации государственных служащих можно отнести:

а) интернет-порталы, позволяющие гражданам оставлять электронные обращения в

государственные органы и организации;

б) интернет-опросы, используемые для решения различных задач профессиональной деятельности государственных служащих;

в) онлайн-присутствие на официальных заседаниях;

г) официальные аккаунты государственных служащих, государственных органов и организаций в социальных сетях (Twitter, Facebook, Instagram). Ведение публичных аккаунтов, а также Telegram-каналов с размещением официальной информации позволяют увеличить охват аудитории. Ведутся Telegram-каналы Министерства образования Республики Беларусь, Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, Следственного комитета Республики Беларусь, пресс-секретаря МВД Беларуси и др.

Информационные технологии стали неотъемлемой частью деятельности органов власти. В их структурах образуются подразделения, ответственные за формирование планов информатизации ведомств, в рамках которых реализуются проекты внедрения автоматизированных информационных систем в сфере межведомственного электронного документооборота, управления материально-техническими, финансовыми и кадровыми ресурсами, а также проекты интеграции государственных информационных систем между собой в рамках оказания электронных государственных услуг.

На ситуацию в Беларуси также оказывают влияние и общемировые тренды в сфере информационных технологий:

– облачные и туманные вычисления, позволяющие аккумулировать различные данные, размещенные на многочисленных электронных устройствах и эффективно распределять их с учетом необходимых потребностей;

– накопление, хранение и оперативная аналитическая обработка больших объемов данных («большие данные»), что позволяет обнулить время принятия управленческих решений, быстро обнаружить источник возникновения проблем, сделать надежный прогноз развития актуальных событий;

– объединение физических объектов (вещей) и механизмов управления ими в единую вычислительную сеть с обеспечением их взаимодействия друг с другом или внешним окружением («интернет вещей»), что помогает освободить человека от рутинных непроизводительных работ и создать ему дополнительные условия для творческой деятельности;

– развитие программ интеллектуальных персональных помощников, которые позволяют преодолевать барьеры сложности информационных систем и повышают удобство и эффективность работы пользователя в его персонифицированной информационной среде;

– технология блокчейн, как совокупность решений, обеспечивающая создание распределенной децентрализованной системы (сети) передачи и хранения блоков данных, которая повышает доверие к информации в цифровом мире, в том числе в рамках финансовых транзакций;

– сервисная электронная поддержка целенаправленной коллективной деятельности на основе применения методов сетевого искусственного интеллекта, что обеспечивает высокую скорость в обработке данных, собранных из разных источников и от разных участников, а также позволяет находить среди них самые полезные для пользователей данные, в том числе для принятия высокоэффективных управленческих решений.

Таким образом, современные тенденции в сфере информационных технологий в стране и в мире создают новые условия и вызовы для развития электронного правительства. В обществе существует запрос на совершенствование использования государственными служащими форм деловой коммуникации, реализуемых с применением современных ИКТ. Граждане все чаще общаются с государственными служащими через официальные сайты организаций, интернет-порталы, оставляют обращения на сайтах государственных органов. Однако целый ряд возможных инновационных форм диалога между обществом и государством пока не используются в полной мере [4, с. 115].

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что в современных условиях, когда



бумажный носитель заменяется электронным, а приоритетными при передаче сообщений становятся электронные почтовые ящики, корпоративная почта, блоги, форумы и прочие средства связи, этот перечень должен быть расширен и дополнен. Взаимодействие власти и общества в условиях цифровой трансформации нуждается в дальнейшем развитии с использованием новейших инновационных информационно-коммуникационных форм.

Видение дальнейшего развития электронного правительства Республики Беларусь можно представить следующим образом:

– государственные (как на республиканском, так и на местном уровне) услуги должны реализовываться по принципу: «любой гражданин», «любой государственный орган (организация)», «любое время», «любое место». Принцип характеризует высокое качество предоставления электронных услуг, исключающее бюрократические барьеры для любой категории получателей. При этом должна обеспечиваться персональная ответственность государственных служащих на всех этапах предоставления электронных услуг;

– принципом развития электронного правительства должно стать упрощение и минимизация присутствия «человеческого фактора». Это значит выполнение таких посылов как: «отсутствие бумаги», «отсутствие проблем взаимодействия». Этот принцип характеризует образ максимально эффективного и результативного электронного правительства, в котором все процедуры полностью автоматизированы, а также сведен к минимуму субъективный компонент в принятии решений, в том числе в рамках осуществления контроля и надзора. При этом должно поддерживаться непрерывное электронное взаимодействие на всех уровнях компетенций, поскольку необходимость использования бумажных документов практически отсутствует;

– интерактивный уровень электронного правительства должен стать общедоступным любой категории получателей. Принцип характеризует такой уровень прозрачности, динамичности и гибкости новых форм интеграции между электронным правительством, бизнесом и гражданами, и иными субъектами взаимоотношений, когда информирование о деятельности органов власти осуществляется на всех административных этапах, а при публичном обсуждении вопросов государственного управления действует механизм учета мнений каждого участника взаимодействия в целях удовлетворения всех потребностей. В этой связи можно предложить создание специального WEB-ресурса, позволяющего на постоянной основе учитывать мнение каждого участника взаимодействия в целях удовлетворения жизненных потребностей. Для этих целей необходимо подготовить концепцию WEB-ресурса, обосновать его структуру и содержание, разработать критерии учета и т. п.

Наконец насущными проблемами на пути формирования электронного правительства любой страны, и Беларусь в данном случае – не исключение, является подготовка соответствующей нормативной правовой базы. Нормативная правовая база по вопросам формирования и развития электронного правительства представлена рядом законов Республики Беларусь, указов Президента Республики Беларусь, постановлений Совета Министров Республики Беларусь и иных нормативных правовых актов. Тем не менее, например, в законодательстве отсутствуют определения терминов: «электронное правительство» и «государственная услуга»; термины «государственная электронная услуга», «информационная услуга», «административная процедура в электронном виде» не получили однозначного определения. Необходимо устранить этот пробел. Также следующим шагом, необходимым в качестве первоочередных мер, ориентированных на потребности граждан является подписание Конвенции Совета Европы «О защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных».

Вышеперечисленные мероприятия невозможно реализовать без привлечения высококлассных специалистов, поскольку активное развитие интернет-коммуникаций, появление новых коммуникативных возможностей влечет за собой качественное изменение информационной и социокультурной среды, что в свою очередь предъявляет новые требования к коммуникативным компетенциям представителей государственных органов и организаций. Государственные служащие не всегда оказываются достаточно подготовленными к тому, чтобы



осуществлять служебное общение в новых для них коммуникативных ситуациях. Разнообразие информационно-коммуникационных средств зачастую представляет сложность для тех представителей государственных органов и организаций, которые не обладают необходимыми навыками и опытом в данной сфере.

Как свидетельствуют данные Национального статистического комитета Республики Беларусь вопросу обучения работников, связанному с развитием и использованием ИКТ, уделяется недостаточно внимания. Так, например, за 2018 год затраты на обучение работников составляют всего 0,3 % в общей структуре затрат организаций на ИКТ [10].

Структура затрат организаций на ИКТ представлена на рисунке 2.

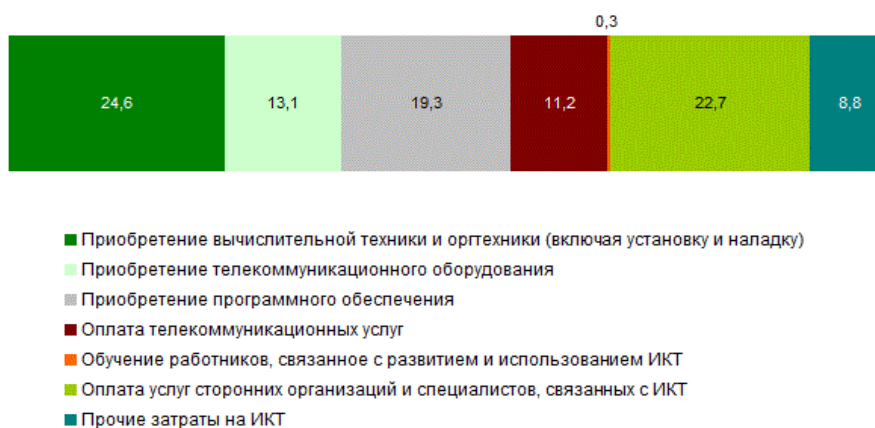


Рисунок 2. Структура затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии [10]

Решить задачи, связанные с непрерывным обучением руководителей и специалистов, могут в полной мере учреждения высшего образования, специализирующиеся на развитии цифровых компетенций. Причём наибольший эффект от их образовательной деятельности будет в том случае, если они будут ориентироваться на потребности заказчиков образовательных услуг, которые уже сегодня работают и живут в условиях цифровизации экономики, информационно-коммуникационного пространства. Поэтому практико-ориентированное обучение с привлечением специалистов из ИТ-компаний для ведения различных образовательных программ позволит приобрести необходимые знания как государственным служащим, так и населению, и бизнесу для работы в новых условиях.

Таким образом, формирование систем информационного обмена и взаимодействия, развитие цифровых технологий, расширение сфер применения ИКТ повышают требования к качеству деятельности государственных структур, диктуют использование современных форм и методов работы с населением и бизнесом, ориентируют государственных служащих на непрерывное повышение профессионального уровня, а население и бизнес – на формирование цифровых компетенций.

### Список литературы

[1] Андреева, Г.Н. Развитие цифровой экономики в России как ключевой фактор экономического роста и повышения качества жизни населения: монография / Г. Н. Андреева [и др.]. – Нижний Новгород: Профессиональная наука, 2018. – 131 с.

[2] Банке, Б. Россия онлайн? Догнать нельзя отстать. Отчет The Boston Consulting Group. Июль 2016 г. / Б. Банке [и др.]. // The Boston Consulting Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://image-src.bcg.com/Images/BCG-Russia-Online\\_tcm27-152058.pdf](http://image-src.bcg.com/Images/BCG-Russia-Online_tcm27-152058.pdf). – Дата доступа: 10.05.2020.

[3] Больше сотни госуслуг в Беларуси доступны онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nces.by/bolshe-100-gosslug-v-belarusi-dostupny-online/>. – Дата доступа: 12.01.2021.

[4] Итиуридзе, Л. А. Инновационные формы диалога между властью и обществом / Л. А. Итиуридзе // Власть. – 2015. – Том 23. – № 9. – С. 112-116.

[5] Ковалев, М. М. Создание электронного правительства с учетом международного опыта / М. М.

Ковалев, Аль-Сараирех Шади // Банкаўскі веснік. – 2006. – № 16. – С. 16-25.

[6] Ковалев, М. М. Цифровая экономика – шанс для Беларуси : моногр. / М. М. Ковалев, Г. Г. Головенчик. – Минск : Изд. центр БГУ, 2018. – 327.

[7] Ковалев, М. М. Цифровая экономика – шанс для Беларуси : моногр. / М. М. Ковалев, Г. Г. Головенчик. – Минск : Изд. центр БГУ, 2018. – 327.

[8] Кунцевич, С. С. Перспективы развития электронных государственных услуг в Республике Беларусь / С. С. Кунцевич, А. Б. Гедранович // Актуальные проблемы науки XXI века: сб. науч. ст. молодых ученых / Минский инновационный ун-т. – Минск, 2015. – Вып. 4. – С. 3-41.

[9] Логинова, Т.В. Формирование коммуникационной компетентности государственных гражданских служащих / Т.В. Логинова // Сетевое электронное издание (Network electronic edition), 2015. – № 03 (11). – С. 66-69.

[10] Структура затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии в 2018 году [Электронный ресурс] / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/informatsionno-telekommunikatsionnye-tekhnologii/graficheskiy-material-grafiki-diagrammy/struktura-zatrat-organizatsiy-na-informatsionno-kommunikatsionnye-tekhnologii/>. – Дата доступа: 11.02.2021.

[11] Чумаков, А. Н. Анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих как условия эффективной профессиональной деятельности / А. Н. Чумаков // XXI Уральские социологические чтения. Социальное пространство и время региона: проблемы устойчивого развития : материалы Междунар. научно-практ. конф., Екатеринбург, 15–16 марта 2018 года. – Екатеринбург: Гуманитарный университет, 2018. – С. 261-264.

[12] Электронное правительство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nces.by/e-government/> – Дата доступа: 12.02.2021.

[13] Jobs Lost, Jobs Gained: Workforce Transitions In A Time Of Automation. December, 2017 // McKinsey Global Institute [Electronic Resource]. – Mode of Access: [https://www.mckinsey.com/~media/BAB489A30B724BECB5DEDC41E9BB9\\_FAC.ashx](https://www.mckinsey.com/~media/BAB489A30B724BECB5DEDC41E9BB9_FAC.ashx). – Date of access: 07.03.2021.

[14] New IDC Spending Guide Forecasts Worldwide Spending on Security Solutions Will Reach \$133.7 Billion in 2022 // IDC [Electronic Resource]. – Mode of Access: <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS44370418>. – Date of access: 02.05.2020.

[15] Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the UN Member States [Electronic Resource]. – Mode of Access: <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>. – Date of access: 07.03.2021.

## INFORMATION AND COMMUNICATION SPACE: APPROACHES TO INTERACTION IN PROVIDING PUBLIC SERVICES

### **I. SIDORCHUK**

*Deputy Director for Scientific and Methodological Work of the Institute of Information Technologies of BSUIR, Candidate of Legal Sciences, Assistant Professor*

### **A. AKHRYMENKA**

*Director of the Institute of Information Technologies of BSUIR, Candidate of Technical Sciences, Assistant Professor*

### **E. KRYS**

*Deputy Head of the Educational Department of the Institute of Information Technologies of BSUIR, Master of Management and Law*

*Institute of Information Technology  
Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics*

**Abstract:** The article analyzes the state of the information and communication space of the republic. The features of the interaction of the state with the population and businesses in the context of the digitalization of the economy are revealed. The ways of further improving the system of providing state electronic services to citizens and businesses are proposed. The proposal on the continuous professional development of civil servants, including their communicative competencies, is substantiated.

**Keywords:** information and communication space, information interaction, communication activities, electronic technologies, state electronic services, electronic government, information and communication technologies.