УДК 004.9

СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ ПРОЕКТА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КОТ-Д'ИВУАР

Соанху Х.В., Папилина Т.М.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина», 119991, г. Москва, проспект Ленинский, дом 65, корпус 1, e-mail: odiwilfried@gmail.com

Система предоставления услуг населению остается серьезной проблемой для Республики Кот-д`Ивуар. Крупные реформы, инициированные правительством, остаются в значительной степени незавершенными. В работе анализируется текущее положение реализации административной реформы и рассматривается разработка одного из проектов электронного правительства с учётом положений стандартов ИСО/МЭК.

Ключевые слова: электронное правительство, Республика Кот-д'Ивуар, услуги населению, система управления документами.

SYSTEM ANALYSIS OF THE E-GOVERNMENT PROJECT OF THE COTE D'IVOIRE REPUBLIC

Soanhu H.V., Papilina T.M.

Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education "I.M. Gubkin Russian State University of Oil and Gas (National Research University)", 119991, Moscow, Leninsky Prospekt 65, building 1, e-mail: odiwilfried@gmail.com

The provision of public services remains a major challenge for the Republic of Côte d'Ivoire. The major reforms initiated by the government remain largely unfinished. The work analyses the current status of administrative reform implementation and considers the development of an e-government project taking into account the provisions of ISO/IEC standards.

Keywords: e-government, Republic of Côte d'Ivoire, public services, document management system.

Совершенствование системы предоставления услуг населению остается серьезной проблемой для Республики Кот-д`Ивуар (РКИ). Крупные реформы, инициированные правительством и поддержанные партнерами по развитию, остаются в значительной степени незавершенными. Тем не менее, наличие в сменяющих друг друга правительствах департамента, отвечающего за модернизацию администрации, указывает на готовность органов государственной власти продолжать усилия в этом направлении. Особое внимание уделяется качеству государственной службы и предоставления услуг населению. Расстановка приоритетов административной реформы вытекает из политической программы Президента РКИ, которая значительно ориентирована на неблагополучные слои населения.

Качество и доступность услуг населению

Стратегической целью РКИ является улучшение качества и доступности государственных услуг. Достижение цели основано на решении трех задач:

1.создание условий, способствующих управлению изменениями;

2.повышение ответственности администрации перед населением;

3.упрощение административных процедур при работе с населением.

Услуги гражданам предоставляются государственными администрациями, разделенными между 30 министерствами, а также некоторыми автономными учреждениями, подчиняющихся министерствам и местным органам власти. Стоек регистрации очень мало. Статистические данные о количестве посетителей или времени ожидания не собираются. Также отсутствуют данные в отношении времени обработки административной почты и количества необработанной почты в отделе. Степень компьютеризации услуг населению очень ограничена и не позволяет развивать транзакционные услуги онлайн.

В администрации развита работа с населением по электронной почте, но требует значительных усилий по сопровождению. Несмотря на повсеместное внедрение интернет- и интернет-сайтов, местный контент остается

очень ограниченным. Появляются отдельные сайты с госуслугами на web2.0, но для быстрого развития недостаточно человеческих и материальных ресурсов. Отсутствие интеграции услуг администрации с операторами сектора информационных и коммуникационных технологий препятствует развитию транзакционных услуг, которые сегодня населению не доступны [2,6].

Уровень доверия между населением и администрацией крайне низкий. Более того, недостаток потенциала для предоставления качественных услуг является следствием многочисленных институциональных, кадровых и финансовых ограничений государственного управления. Нехватка персонала, низкая мотивация, сложные и зачастую непрозрачные формальные процедуры, отсутствие соответствующих информационных систем и выстроенных процессов – всё это приводит к медлительности и коррупции при обработке запросов граждан.

На изменение ситуации направлена политика правительства, усилия гражданского общества и партнеров по развитию в области построения электронного правительства. Концепция «электронного правительства» основывается на принципе предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам в режиме «одного окна», позволяющего уменьшить сроки сбора документов от разных учреждений, снизить потенциальную коррупционную составляющую за счет исключения контакта заявителя с должностными лицами. Инициатива направлена на более широкое использование информационных технологий в администрации, финансирование социально ориентированных проектов, строительство приемных отделений.

ИТ-инфраструктура и построение электронного правительства

Первые инвестиции администрации в инфраструктуру были сосредоточены на прокладке оптоволоконных кабелей в помещениях и объединении отделов в единую локальную сеть. Она не подключена к сетям операторов связи и, таким образом, не обеспечивает интеграции различных администраций. В целом, по сравнению с инвестициями в эту область в субрегионе, инфраструктура остается ограниченной.

С точки зрения защиты информации в 2007 году была разработана политика безопасности и создана служба помощи пользователям. Однако безопасность остается неконтролируемой: отсутствует комплексная система мониторинга ситуации, многопротокольного транспорта, такого как Multi Protocol Label Switching, культура технического обслуживания, резервного копирования и архивирования данных [3,4].

Несмотря на введение правительственной оптоволоконной интрасети и центра обработки данных, уровень использования ИТ в правительственных условиях остается очень низким. Внутренняя сеть должна способствовать компьютеризации администраций и их объединению. После инвестиций в инфраструктуру должны были быть введены единые информационные системы во всех объединенных департаментах.

Однако на данный момент активное используются только офисные пакеты и система обмена сообщениями. Разработаны, но используются только в отдельных организациях: интернет- и интернет-сайты, система управления почтой. Другие системы, например, системы управления процессами, документами, закупками, социальными проектами – до сих пор не реализованы.

Приоритетные проекты развития электронного правительства

Разработка информационных систем ведется в рамках проекта электронного правительства. Значительный вклад в инфраструктуру внесло соглашение между правительством РКИ и корпорацией Майкрософт в 2003 г., что позволило создать платформу для взаимодействия и подготовить кадровые ресурсы. Однако, усилия не принесли пользы всем структурам из-за низкого уровня информированности и коммуникации, а многие результаты остались не внедренными.

Кроме того, ИС используются в нескольких министерствах и связанных с ними организациях, но эти системы разрабатывались в течение десятков лет в виде независимых приложений, где информация дублируется. В результате возникают несоответствия, многочисленные точки входа и сложности обслуживания.

Это явилось следствием отсутствия стратегии развития ИС на основе централизованных систем хранения данных и современных подходов к проектированию. Поэтому в рамках построения нормативной базы электронного правительства были выделены несколько приоритетных направлений:

разработка единого стандарта сбора, хранения и представления данных, правила доступа к ним;

разработка общего хранилища данных для избежания дублирования, системы доступа и аудита;

разработка политики подключения внешних программных продуктов к системе администрации;

создание единой защищенной телекоммуникационной сети;

создание центра обработки данных – Национального центра данных;

адаптация центра обработки данных для использования в качестве платформы для размещения государственных приложений;

разработка портфеля стандартных приложений, например, для управления почтой, документами, бизнес-процессами.

Рассмотрим в рамках последнего направления разработку системы электронной документации (СЭД) муниципального уровня [3,5].

Системы электронной документации

Любой документ, изданный государственными органами, должен соответствующим образом храниться и обрабатываться, чтобы обеспечить соответствие требованиям стандарта ISO 15489-1:2016 [7,10]: подлинность, надежность, целостность, удобство использования.

Как правило, СЭД имеет следующие функции, направленные на выполнение этих требований:

создание документов в контексте: сбор дополнительных данных об активности (метаданных);

управление и хранение документов;

сохранние документов в течение регламентированного периода, удаление подотчетным способом;

настройка метаданных: идентификатор записи, дата создания, автор / ответственное лицо и другие поля в соответствии с организационными и нормативными требованиями и стандартами

ISO 23081 - 1: 2006 и ISO / TS 23081 - 2: 2007[10];

поддержка версионирования документов;

формирование отчетов о документообороте;

интеграция с системами контроля доступа и безопасности. [8,9]

Бал проведён анализ систем управления документами с открытым исходным кодом: Alfresco, Contineo, Freedom, Jahia, Knowledge Tree, March, Nuxeo EP.

Сравнение проводилась по четырём обобщенным критериям:

- наличие API, автоматизации делопроизводства и интеграции с системами распознавания текста;
- управление метаданными;
- управление правами доступа;
- поддержка полного жизненного цикла документов.

Сводные результаты приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Решение	Наличие API	Управление метаданными	Управление правами доступа	Поддержка полного жизненного цикла документов
Alfresco	есть	есть	есть	есть
Contineo	платный модуль	есть	есть	нет
Freedom	нет	есть	есть	нет
Jahia	платный модуль	есть	есть	нет
Knowledge Tree	платный модуль	есть	есть	нет
Maarch	нет	есть	нет	нет
Nuxeo EP	есть	есть	есть	есть

По результатам можно отметить, что Alfresco, Nuxeo EP и Knowledge Tree хотя и не обладают одинаковыми функциональными возможностями, но успешно конкурируют в решении большинства бизнес-задач и имеют очень хороший уровень поддержки от разработчиков и сообщества [11,12,13,14,15,16].

Заключение

Системный анализ проектов электронного правительства показал важность внедрения общей стратегии развития ИТ-инфраструктуры для административных учреждений, основанной на соответствии стандартам ISO. Было выбрано несколько вариантов решений с открытым исходным кодом для реализации системы электронного документооборота. Окончательное решение предполагается принимать с учётом рекомендаций местных органов власти и на основе методики, предложенной профессором Костогрызовым А.И., учитывающей широкий спектр факторов [1].

Список литературы

1. Костогрызов А.И., Степанов П.В. Инновационное управление качеством и рисками в жизненном цикле систем формационных систем / - М.: Изд-во ВПК, 2008. - 404 с.
2. Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire www.cepici.ci
3. Comité National de Pilotage des Partenariats Public-Privé de Côte d'Ivoire www.ppp.gouv.ci
4. Côte d'Ivoire Groupe Consultatif Plan National de Développement www.gcpnd.gouv.ci
5. Cornwell Management Consultants (for the European Commission Interchange of Documentation between Administrations Programme), Model Requirements for the Management of Electronic Records, March 2001
6. https://www.alfresco.com
7. http://contineo.link
8. https://freedom.to
9. https://www.jahia.com/home/en
10. http://www.open-source-guide.com/en/Solutions/Applications/Gedecm/Maarch
11. https://www.nuxeo.com
12. ISO 15489, Part 3, Clause 3.1.
13. International Standard for Records Management, ISO 15489 – 2001 (also includes the ISO 23081 series),
14. Jeune Afrique www.jeuneafrique.com
15. National Archives of Australia, Recordkeeping and Online Security Processes: Guidelines for Managing Commonwealth Records Created or Received Using Authentication and Encryption, 2004.
16. SPFAffairesétrangères www.diplomatie.be

References

1. Kostogryzov, A.I.; Stepanov, P.V. Innovative quality and risk management in the life cycle of the formation systems (in Russian) / - Moscow: M.: MIC Publishing House, 2008. - 404 c.
2. Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire www.cepici.ci
3. Comité National de Pilotage des Partenariats Public-Privé de Côte d'Ivoire www.ppp.gouv.ci
4. Côte d'Ivoire Groupe Consultatif Plan National de Développement www.gcpnd.gouv.ci
5. Cornwell Management Consultants (for the European Commission Interchange of Documentation between Administrations Programme), Model Requirements for the Management of Electronic Records, March 2001
6. https://www.alfresco.com
7. http://contineo.link
8. https://freedom.to
9. https://www.jahia.com/home/en
10. http://www.open-source-guide.com/en/Solutions/Applications/Gedecm/Maarch
11. https://www.nuxeo.com
12. ISO 15489, Part 3, Clause 3.1.
13. International Standard for Records Management, ISO 15489 – 2001 (also includes the ISO 23081 series),
14. Jeune Afrique www.jeuneafrique.com
15. National Archives of Australia, Recordkeeping and Online Security Processes: Guidelines for Managing Commonwealth Records Created or Received Using Authentication and Encryption, 2004.
16. SPFAffairesétrangères www.diplomatie.be