

# Чиновники по-прежнему избегают активности в Интернете

 [belarusinfocus.info/by/p/6045chinovniki\\_po-prejnemu\\_izbegayut\\_aktivnosti\\_v\\_internete](http://belarusinfocus.info/by/p/6045chinovniki_po-prejnemu_izbegayut_aktivnosti_v_internete)

Государственные органы пока не очень активно используют возможности электронных сервисов для организации интерактивных контактов с гражданами. Среди электронных процедур по-прежнему наиболее востребована лишь подача электронных обращений в различные госструктуры. Заметно большее развитие получили следующие сегменты электронных услуг: электронный банкинг, медицина и продажа билетов, Интернет платежи.



Несмотря на то, что почти половина населения имеет доступ к сети (сегодня в Беларуси около 5 миллионов интернет-пользователей в возрасте от 15 до 74 лет), электронными услугами пользуется лишь малая доля пользователей. В первую очередь это связано с низкой информированностью. Большинство граждан не знают о существовании сервисов, которые они могут получить в электронном виде. С другой стороны, эксперты исследовательской инициативы [e-Belarus.org](http://e-Belarus.org) отмечают недостаточную грамотность и в государственных структурах.

Тем не менее, существует ряд государственных сервисов, которые предоставляют востребованные услуги, например, система поиска и бронирования билетов Белорусской железной дороги.

Среди государственных медицинских сервисов отметим государственную службу онлайн заказа талонов на прием в поликлиники (<http://minsk.gov.by/ru/services/physicians/>). Самым крупным частным порталом, среди онлайн-ресурсов, посвященных медицине и медицинским услугам в Беларуси, является сайт 103.by (<http://www.103.by/>). Количество ежедневных посетителей на этом сайте составляет порядка 12 тысяч уникальных пользователей.

Еще один популярный сегмент электронных услуг, который набирает все большую популярность – системы Интернет платежей. Среди белорусских систем лидирует [EasyPay](#). На сегодня именно эта платежная система является единственным серьезным конкурентом российских платежных систем. Кроме нее, в Беларуси доступны система онлайн платежей [WebPay/e-Pay](#), а также система мобильных платежей [iPay](#).

Отдельно стоит отметить, что уже созданы некоторые элементы электронного правительства. Это, в частности, Общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС), системы документооборота в ведомствах, доступы к внутриведомственным базам данных, кадастр, регистр населения. Уже эксплуатируется система защищенной электронной почты госорганов и организаций Mailgov (через нее проходит до 300 тысяч документов в месяц), система межведомственного электронного документооборота государственных органов (до 30 тысяч документов в месяц) и единая информационная система контроля за выполнением поручений президента. Переход на электронный документооборот, по плану властей, должен завершиться в 2015 году.

Первой среди областей республики, внедрившей практику рассмотрения чиновниками электронных обращений, стала Брестская область. Там практика электронных обращений граждан в облисполком была введена в 2004 г, хотя в тот период и не существовало законодательного акта, определявшего порядок их приема и рассмотрения. В настоящее время это закон от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц», который вступил в действие с января 2012 г.

Количество электронных обращений граждан в облисполкомы составляет от 10% (Могилев) до 30% (Минск). Обращения отсылаются через специальные формы на сайтах облисполкомов. При этом абсолютное большинство чиновников не используют социальные сети или блоги для обратной связи.

Сегмент сетевой коммуникации закрепился за оппозиционными политиками. Однако в отличие от оппозиционных СМИ, блоги белорусских оппозиционных политиков не пользуются большой популярностью и влиянием. *Определенной альтернативой могут стать проекты региональных блогеров (см. Гродненская область).*

## **Минская область**

Электронные услуги в Минской области пока представлены в ограниченном формате.

Наиболее распространенная услуга – интернет-банкинг. «Беларусбанк» и некоторые другие банки, как и по всей стране, предоставляют своим клиентам возможность оплачивать услуги жилищно-коммунального хозяйства, кабельного телевидения, домофонных систем и пр. с помощью интернета, а также совершать некоторые другие операции, в частности, оплату услуг связи и интернета.

Благодаря сервису girprokrat.by можно узнать о наличии лекарств в аптеках крупных городов региона и сравнить цены.

В области работает несколько региональных негосударственных информационных интернет-ресурсов (в частности, ex-press.by, kraj.by, vborisove.by), посещаемость которых составляет несколько тысяч пользователей в сутки. На этих сайтах размещаются платные рекламные предложения, имеются доски для бесплатных частных объявлений о купле-продаже вещей и оказании услуг. На некоторых из этих ресурсов представлены площадки для интернет-магазинов.

Судя по количеству платной рекламы, в денежном объеме она пока не превышает нескольких миллионов рублей в месяц для каждого сайта.

Сайты районных газет, издаваемых исполкомами, имеют довольно низкую посещаемость, и, видимо, поэтому рекламу не размещают. Нет рекламы и на сайте газеты облисполкома «Мінская праўда».

У областного и всех районных исполкомов (22), а также Жодинского горисполкома есть сайты, созданные по двум-трем шаблонам с помощью специалистов БЕЛТА и радио «Минская волна». Интернет-общение чиновников с народом присутствует в лучшем случае в виде обращения главы вертикали к посетителям сайта, которое меняется (незначительно) лишь в случае назначения нового главы.

Исполкомовские сайты обновляются в целом нерегулярно, в основном с помощью новостной ленты БЕЛТА. Местной информации крайне мало за редким исключением. В ведении блогов чиновники Минской области пока не замечены.

## **Гомельская область**

Число интернет-пользователей в Гомельской области к середине 2013 года составило, согласно данным исследования gemiusAudience, около 740 тыс. человек в возрасте от 15 до 74 лет. Для сравнения: в декабре 2011 года в Гомеле и области было порядка полумиллиона пользователей сети Интернет. *По соотношению количества домохозяйств к количеству абонентов Гомель занимает второе место в Беларуси после Минска. К интернету здесь подключено около 79% населения (в Минске - 95%).* Но в области охват значительно меньше - всего около 50%, поскольку обычно в райцентрах присутствует только национальный оператор «Белтелеком». Среди пользователей больше женщин, чем мужчин, более половины пользователей живут в Гомеле.

В области работает 12 провайдеров. Среди них можно отметить «Гарант», «Телесеть», «Ностра», «Новые технологии», «Деловая сеть», «Альтернативная цифровая сеть», МОРС (Мозырьская оптоволоконная региональная сеть), имеющие значительное количество абонентов, что позволяет им конкурировать с национальным «Белтелекомом». Так, по данным Минсвязи, по количеству абонентов гомельский «Гарант» занимает третье место в РБ после «Белтелекома» и «Космос ТВ».

В последнее время получила широкое распространение система, предусматривающая «электронную» форму обращения граждан в различные инстанции. На сайтах практически всех организаций появились разделы «электронное обращение». Первым начал работу с электронными письмами облисполком. В настоящее время подобные разделы появились в райисполкомах и других властных структурах. *По последним данным, число электронных обращений растет: в Гомельском горисполкоме оно достигло 26% от общего количества обращений.* Существуют определенные проблемы с использованием электронной технологии: многие граждане не поняли, что электронное обращение, так же как письменное или устное, должно содержать жалобу, предложение либо заявление о реализации каких-то прав. Зачастую гомельчане воспринимают эту форму обращений как справочное бюро или как возможность поделиться своим мнением. В большинстве случаев ответы на электронные письма граждан из Горисполкома и Облисполкома приходят в срок, но зачастую они представляют собой формальные отписки. *Так, в ответ на просьбу разместить бюджет Гомельской области принятый на сессии депутатов, на сайте облисполкома или поместить его в*

областной газете, заявителям была прислана «Информация о бюджете» на 4,5 страницы, которая не позволяет детально разобраться со статьями доходов и расходов и представляет по существу газетную статью. Аналогичные ответы - отписки зачастую приходят и из Горисполкома.

Индивидуальной «электронной» активности чиновников Гомельской области всех уровней обнаружить не удалось.

### **Витебская область**

Большинство жителей области не пользуются электронными услугами, а часть населения вообще не знает о том, что такие услуги имеются. Поэтому говорить о повсеместном распространении подобных услуг на сегодняшний день не приходится.

Постепенно онлайн - услуги и электронная медицина проникают в повседневную жизнь жителей области. Записаться на прием в УЗ «Витебский областной диагностический центр» теперь можно по электронной записи, чем активно пользуются, прежде всего, жители отдаленных районных центров.

Набирает обороты Единое Расчетное Информационное Пространство (ЕРИП) при оплате услуг держателей пластиковых карт. Теперь можно оплатить услуги ЖКХ, произвести оплату за детский сад, оплатить штраф ГАИ, услуги РУП «Белтелеком».

ГУ Витебская областная библиотека им. Ленина предлагает своим читателям «Электронный читальный зал» - отдел, где представлены аудио книги белорусских классиков, электронные издания «Белорусского календаря».

ККУП «Витебский областной центр маркетинга» реализует электронную версию базы данных «Предприятий Витебской области». База содержит около 5 000 предприятий и организаций по городам и регионам области для оперативной информации о продукции и услугах.

Вошли в практику внутренние электронные денежные переводы, которые значительно сокращают время пересылки денежных переводов. Практически во всех бухгалтериях юридических лиц установлена система «Банк-клиент». Все банки стимулируют установку этой системы различными акциями – бесплатной установкой, отсутствием абонентской платы первые месяцы работы и пр. Пока система электронных платежей не развита, но эта услуга развивается быстрыми темпами. Большинство пользователей используют электронные платежи только для того, чтобы оплатить мобильную связь – это более 40% платежей.

С каждым днем становится популярнее продажа проездных билетов с электронной регистрацией на 14 поездов местного сообщения. Особенно распространена эта услуга среди иногородних студентов.

Ежегодно возрастает количество электронного декларирования физическими лицами. Электронное декларирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей не получило большого распространения из-за высокой стоимости этой компьютерной программы и ее недоработок.

Сведения о проводимых аукционах, получение информации о недвижимом имуществе заинтересованные лица теперь могут получать на сайтах исполкомов, комитетов по имуществу.

Если электронные услуги постепенно входят в повседневную жизнь, то говорить об активности чиновников в интернет пространстве вообще не приходится. На официальных сайтах районных, городских и областного исполкомов сегодня нельзя найти статьи ни одного из чиновников.

### **Гродненская область**

В 2009 году коммунальные торговые объекты Гродно объединились в единую электронную сеть «Мегамаг» (megamag.by), которая была создана по инициативе и на базе интернет-площадки гродненского торгового дома «Неман». Основными задачами проекта "Мегамаг" ставилось развитие интерактивных форм общения с потребителями, продвижение на рынок товаров отечественного производства, развитие маркетинговой и имиджевой политики торговых объектов коммунальной формы собственности. В систему была заложена возможность обратной связи, icq-консультации, заказа товаров. Для зарегистрированных пользователей интегрирована накопительная и бонусная система, упрощенная система кредитования, подарки, чеки, бесплатные услуги. Для каждой торговой точки предусмотрена "живая картинка" с онлайн- трансляцией. Однако система не выдержала конкуренции со стороны частных интернет магазинов и на данный момент на сайте доступна только услуга «Бронирование билетов через Интернет» в театры и кинотеатры в некоторых городах по всей стране.

В сфере госсектора фактически все местные районные исполнительные комитеты и администрации, а также иные государственные органы имеют собственные Интернет ресурсы. На сайтах в основном содержится статичная информация и новости, а связь с гражданами ограничивается функцией “Электронная приемная” (подача электронного обращения), размещением для скачивания бланков для административных процедур, официальных документов местных и национальных органов власти.

С 2002 года при библиотеках создаются публичные центры правовой информации, которых в области на 2013 год насчитывалось 99.

Региональной программой демографической безопасности на 2011-2015 гг. предусматриваются мероприятия по информатизации организаций здравоохранения (внедрение электронного паспорта здоровья, электронной карты амбулаторного пациента, ведение учета пациентов с хроническими заболеваниями, инвалидов и другое).

В Гродненской областной клинической больнице организованы два телемедицинских кабинета: специализированный в отделении неврологии в рамках проекта «Телеконсультирование неврологических больных» и в консультативной поликлинике. Кабинеты обеспечивают дистанционное консультирование пациентов в областном медицинском центре. Удаленные консультации пациентов ведут специалисты как областной консультативной поликлиники, так и онкологического диспансера. Предварительно по электронной почте лечащий врач передает медицинскую информацию пациента (с согласия пациента) для ознакомления специалистов областной консультативной поликлиники; оформляется запрос на телеконсультирование.

В 2012 году проведены консультации онкологических и гематологических больных Сморгонского, Волковысского, Мостовского и Островецкого районов.

В ближайшее время планируется подключение интернет-регистратуры talon.by в 2 поликлиниках области в г. Вороново и г. Сморгонь.

*С 1 мая 2012 года районная милиция Волковыска запустила twitter-аккаунт @rovdivolkovysk. РОВД Волковыска - первое районное отделение милиции в Беларуси, которое открыло твит-ленту. Официальные микроблоги на twitter имеет областное управление милиции и ГАИ в Гродно.*

С 1 августа этого года плату за проезд по дороге М-6/Е 28 Минск – Гродно – граница Польши (Брузги) взимают с помощью электронной системы (BeIToll).

С 2011 года девять школ Гродненской области стали базой для республиканского эксперимента по внедрению электронных учебников физкультуры. Ученые Гродненского государственного университета им. Я. Купалы разработали первые в СНГ электронные учебники по физкультуре. Площадками для эксперимента стали гимназии №5 г.Гродно и №1 г.Ивье, средние общеобразовательные школы в г.п.Россь Волковысского района (№2), Сморгони (№7), Обухово Гродненского района, Ошмянах (№3), Лиде (№13), г.п. Березовка Лидского района (№3), Слониме (№2). В ГрГУ им. Я. Купалы действует образовательный портал, на котором размещены виртуальный методический кабинет, электронная библиотека, система электронных учебно-методических комплексов по дисциплинам и др.электронные услуги.

*В 2012 году гродненский блогер и автор популярнейшего проекта s13.ru Сергей Чаботько запустил проект «Среда обитания», призванный помочь жителям Гродно наладить связь с госорганами для решения различных проблем. Сервис so.s13.ru предназначен только для жителей Гродно и позволяет любому пользователю описать интересующую его проблему, отправить письмо в профильную городскую службу и оценить ее решение.*

## **Брестская область**

В Брестской области электронные обращения граждан, поступившие на официальный сайт облисполкома, стали приниматься к рассмотрению с 2004 г. – с момента назначения «губернатором» региона К.Сумара. Брестчина стала первой среди областей республики, внедрившей практику рассмотрения чиновниками электронных обращений, хотя в тот период и не существовало законодательного акта, определявшего порядок их приема и рассмотрения (в настоящее время это закон от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц», который вступил в действие с января 2012 г.). В 2012 г. в адрес руководства облисполкома поступило более 7,5 тыс. обращений граждан, из которых 1,3 тыс. (17,2%) электронных; за 9 месяцев 2013 г. – более 4,5 тыс. обращений, из которых 862 (19,1%) электронных.

Внедрение других видов электронных услуг в Брестской области осуществляется под патронажем Комитета



экономики облисполкома. После недавно проведенной «оптимизации» госаппарата эту работу курирует самостоятельный отдел со штатом более 15 сотрудников, который до настоящего времени, ссылаясь на технические трудности, так и не смог обеспечить возможность заказа через интернет талонов на прием к врачам в поликлиниках Кобрина, Жабинки, Каменца, Малориты и Ляхович (5 райцентров из 16). Безусловно, для жителей областного центра такая возможность предоставлена, но в списке выбора врачей отсутствуют «узкие» специалисты, к которым по-прежнему необходимо заказывать талоны через регистратуру медучреждений. Управление здравоохранения Брестского облисполкома отмечает систематические хакерские атаки на сайте заказа талонов на прием к врачам: зафиксированы неоднократные случаи заказов по интернету всех талонов, по которым на прием к врачам никто не являлся.

Для оплаты услуг в городах области установлено достаточное количество инфокиосков и платежных терминалов, принимающих для оплаты как банковские карты, так и наличные деньги, которые, как планировалось, в первую очередь должны были решить проблему очередей, возникающих в почтовых и банковских отделениях в дни оплаты коммунальных платежей. Однако большинство граждан, в основном среднего и пожилого возраста, предпочитают осуществлять оплату по старинке, поэтому проблема остается неразрешенной. Брестское областное управление АСБ «Беларусбанк» выступило с инициативой о нахождении в такие дни у каждого платежного терминала специального сотрудника, приглашающего и обучающего граждан к электронной оплате.

До 2009/2010 учебного года в Бресте в арендуемом неприметном офисе действовал филиал Московского нового юридического института (Россия), предоставлявшего образование в рамках дистанционного обучения, но после ареста правоохранительными органами его директора, попавшегося на взятках за передачу студентам готовых экзаменационных работ, филиал прекратил свою деятельность.

### ***Могилевская область***

Электронные услуги в области представляют государственные учреждения и частные компании республиканского уровня. Мощные региональные электронные сервисы пока не созданы. В основном электронные услуги ограничиваются покупкой билетов (БелЖД, концерты, авиабилеты и т.д.) и оплатой различных сервисов (от кабельного телевидения до коммунальных услуг).

Публичные точки бесплатного доступа к Интернету пока не создаются. В большинстве городов области пункты общественного доступа в Интернет находятся в филиалах государственного провайдера Белтелеком.

Число интернет-пользователей в области, согласно данным исследования gemiusAudience, составляет более 520 тыс. человек в возрасте от 15 до 74 лет. Около 80% пользуются Интернетом ежедневно. ТОП-10 ресурсов в Могилевской области отличаются от распределения самых популярных ресурсов в Беларуси по охвату аудитории в регионе. Наиболее популярные ресурсы из Бобруйска и Могилева (bobr.by и mogilev.biz). Из электронных услуг данные ресурсы предоставляют только доски объявлений и рекламу.

Что касается сетевой активности чиновников, то прецедент был создан еще в 2009 году. Председатель Могилевского городского исполнительного комитета Виктор Шориков предложил жителям города напрямую общаться с властью и завел собственный блог. Блог был размещен на официальном сайте администрации Могилева. Комментируя свое решение, Шориков заявлял, что, несмотря на успехи, в Могилеве, по-прежнему, немало проблем, которые он и хотел бы обсудить напрямую с жителями города. Спустя месяц после запуска блога Шориков был отправлен в отставку. Последующие руководители Могилева (Станислав Бородавко и Владимир Цумарев) от такой практики отказались.

Частных инициатив – популярных блогов, которые бы помогали осуществлять коммуникацию с органами власти, в регионе пока нет.