

*Угорелова Екатерина Сергеевна
студентка 3 курса магистратуры,
кафедра «Бизнеса и экономики»
Институт цифровой экономики
Югорский государственный университет
Россия, г. Ханты-Мансийск
e-mail: s24111978@yandex.ru*

*Научный руководитель: Бессонова Татьяна Николаевна,
кандидат экономических наук
Институт цифровой экономики
Югорский государственный университет
Россия, г. Ханты-Мансийск*

АНАЛИЗ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ПРИМЕРЕ ИТАЛИИ

***Аннотация:** Статья посвящена анализу информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в Италии. Представлены основные этапы, которые каждый итальянский муниципалитет проходит, чтобы осуществить мероприятия по внедрению и совершенствованию ИКТ в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.*

***Ключевые слова:** информационно-коммуникационные технологии, ИКТ, цифровая трансформация, Италия, государственные и муниципальные услуги.*

*Ugorelova Ekaterina Sergeevna
3rd year master student,
Department of "Business and Economics"
Institute of Digital Economy
Yugorsk State University
Russia, Khanty-Mansiysk*

*Scientific adviser: Bessonova Tatiana Nikolaevna,
candidate of economic sciences
Institute of Digital Economy
Ugra State University
Russia, Khanty-Mansiysk*

ANALYSIS OF GOVERNMENT ADMINISTRATION ON THE IMPLEMENTATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON THE EXAMPLE OF ITALY

Abstract: *The article is devoted to the analysis of information and communication technologies (ICT) in the provision of state and municipal services in Italy. The main stages that each Italian municipality goes through in order to implement measures to introduce and improve ICT in the provision of public and municipal services are presented.*

Key words: information and communication technologies, ICT, digital transformation, Italy, state and municipal services.

В Италии насчитывается более восьми тысяч муниципалитетов, от крупных мегаполисов до небольших горных городков. Эти восемь тысяч муниципалитетов могут служить эффективным двигателем цифровой трансформации. У них есть преимущество в том, что они в своей деятельности разделяют одни и те же проблемы и, к счастью, они могут решаться одними и теми же методами и мероприятиями.

Цифровая трансформация является стратегическим активом для Италии, поэтому государство выделяет средства и много инвестирует в информационно-коммуникационные технологии. Это позволяет муниципалитетам, которые часто сталкиваются с бюджетными ограничениями и нехваткой денег, вносить изменения и запрашивать дополнительное финансирование.

Информационно-коммуникационные технологии требуют первоначальных инвестиций. Однако, как мы подробно рассмотрим, это всегда позволяет значительно сэкономить за счет сокращения затрат и ненужных процессов, иногда даже в краткосрочной перспективе.

Первые шаги, которые необходимо предпринять муниципалитету, - это те, которые требуются законом. Они представляют собой разработку инфраструктуры цифровой системы по предоставлению услуг муниципалитета.

1. Присоединение к Национальному реестру.

Национальный реестр постоянного населения (ANPR) - это единый реестр, к которому все итальянские муниципалитеты обязаны присоединиться по

законодательству Италии (статья 62 CAD) [1]. Войти в ANPR означает прекратить независимое управление данными граждан на локальных серверах или бумажных архивах и перейти к более эффективной, безопасной и обновленной централизованной системе, способной взаимодействовать с другими государственными органами и цифровыми службами.

Согласно прогнозам, к концу 2020 года, в Национальном реестре регистрируется более 45 миллионов итальянцев. Муниципалитеты, которые еще не принадлежат к нему, могут начать процесс присоединения, следуя руководству по ANPR. На присоединение уходит около двух месяцев.

2. Активация цифровых платежей с помощью платежной платформы pagoPA.

Управление платежами представляет собой очень значительные затраты для муниципалитетов. Оплата штрафов, TARI (налог на вывоз мусора), платы за посещение детского сада и школьных обедов требует сложных и трудоемких операций: квитанций, сверки, индивидуальных напоминаний, управления денежными средствами, страхования, соглашений с поставщиками платежных услуг и т.д.

PagoPA - государственная платежная платформа, решает большинство из этих проблем (и снижает связанные с этим расходы), предоставляя муниципалитетам бесплатную, простую и безопасную систему для автоматизации платежей, сборов и выверки.

Членство в PagoPA требуется по закону. Муниципалитеты, которые еще не зарегистрировались, могут:

- выполнить действия для присоединения;
- интегрировать PagoPA со всеми онлайн и офлайн сервисами (например, включив возможность оплаты через pagoPA в бумажных уведомлениях), используя техническую поддержку специальной IT-команды.

3. Интеграция единой системы цифровой идентификации.

SPID - это единая система аутентификации для использования государственных услуг онлайн. Граждане могут получить удостоверение

личности SPID (т. е. имя пользователя и пароль, подключенные к их смартфону) через частных провайдеров и использовать эти учетные данные в качестве системы распознавания для доступа к любой онлайн-службе государственного сервиса и управления. На сегодняшний день существует около четырех тысяч государственных администраций, которые предоставляют доступ по крайней мере к одной услуге через SPID.

SPID может быть интегрирован с любой цифровой услугой, принадлежащей муниципалитету. Благодаря интеграции муниципалитет может:

- проверить личность гражданина при предоставлении онлайн-услуги;
- настроить услуги, например, создав зарезервированные области на своем портале, где граждане могут найти документы и сертификаты, которые их касаются;
- освободиться от сложностей, связанных с обеспечением доступа к информации и защитой персональных данных (GDPR).

Использование SPID требуется законом для всех муниципалитетов (статья 64 CAD) [1]. Чтобы использовать SPID, муниципалитет должен:

- получить право на SPID, подписав соглашение с Agenzia per l'Italia digitale (AGID) и следуя соответствующей технической и административной процедуре. AGID - Агентство цифровизации Италии - техническое агентство при Президенте Совета министров. Основная цель агентства - гарантировать достижение задач итальянской цифровизации и способствовать распространению информационных и коммуникационных технологий с целью стимулирования инноваций и экономического роста. Поддерживает цифровые инновации и способствует распространению цифровых навыков, в том числе в сотрудничестве с международными, национальными и местными учреждениями и организациями;
- интегрировать SPID со своими сервисами и порталами, предоставляя доступ гражданам.

Для включения SPID требуется около десяти дней.

4. Предоставление Электронного удостоверения личности (Carta di Identità Elettronica, CIE).

Электронные удостоверения личности введены в обращение в Италии, начиная с конца 2016 года. На сегодняшний день насчитывается 7 639 муниципалитетов, которые предоставляют гражданам возможность получения электронного удостоверения личности (CIE) — то есть это почти все существующие муниципалитеты. Новое электронное удостоверение личности Италии - это инновационное, безопасное, современное удостоверение личности. Предоставление гражданам возможности получить CIE является важным шагом на пути к оцифровке, поскольку новый документ:

- использует лучшие доступные стандарты безопасности и защиты от подделок;

- может использоваться в качестве средства аутентификации (например, своего рода бейджа) для доступа как к физическим службам (библиотека, транспорт, стадион и т.д.), так и к онлайн-сервисам.

В некоторых муниципалитетах, уже выпускающих новый CIE, получение карты может занять много времени — иногда несколько недель или даже месяцы. Это часто является сдерживающим фактором для граждан, которые в конечном итоге выбирают бумажный формат. Чтобы преодолеть эту проблему, муниципалитет может:

- установить обновленное бесплатное веб-приложение, доступное для всех муниципалитетов, которое позволяет лучше управлять назначениями на продление удостоверения личности. Чтобы начать его использовать, необходимо сделать запрос через головной сайт CIE или отправить запрос в Министерство внутренних дел. Муниципалитеты, которые в настоящее время все еще используют «старую» предыдущую версию программы CIE, могут использовать те же учетные данные для аутентификации непосредственно в новой системе;

- предложить «смешанную» систему, в которой граждане, обновляющие свою карту для аутентификации, могут выбирать, записываться ли на прием онлайн или идти лично в муниципалитет. До сих пор этот подход давал

наилучшие результаты в оптимизации управления продлением данных карт, как для малых, так и для крупных муниципалитетов.

Как мы видели, у муниципалитетов часто одни и те же проблемы, и одни и те же решения. Это также относится и к технологической инфраструктуре, используемой муниципалитетами для предоставления цифровых услуг: от программного обеспечения, которое управляет внутренними службами, такими как, к примеру, электронная почта сотрудников, до платформ, предлагающих услуги гражданам, таких как портал для управления регистрацией в детских садах.

В этих случаях потребности муниципалитетов схожи или идентичны. Однако каждая администрация стремится приобретать или разрабатывать программное обеспечение самостоятельно, тем самым «каждый раз изобретая велосипед заново» и создавая огромную трату ресурсов.

5. Использование открытого программного обеспечения.

Информационный кодекс Италии (статьи 68 и 69) требует, чтобы все муниципалитеты (и другие государственные администрации):

- все введенное в эксплуатацию (или измененное) программное обеспечение было доступно в открытом исходном коде;
- перед приобретением нового программного обеспечения провести сравнительную оценку, чтобы убедиться, что аналогичный продукт еще не доступен, независимо от того, выпущен ли он другой государственной администрацией или опубликован с лицензией с открытым исходным кодом.

Кроме того, муниципалитеты должны зарегистрировать все принадлежащее им программное обеспечение и опубликовать его в открытом исходном коде. Следуя этим шагам, программное обеспечение становится доступным для использования другими администрациями, что еще больше способствует эффективности цифровизации.

6. Использование общей инфраструктуры и облачных сервисов.

Сегодня в Италии работает около 11 000 центров обработки данных. Центры обработки данных (ЦОД) - это ИТ-структуры, которые обслуживают

более 22 000 государственных администраций. В настоящее время муниципалитеты управляют своими собственными серверами и службами внутри страны.

Такая ситуация влечет за собой значительные трудовые и финансовые затраты для муниципалитета:

- по размещению и обслуживанию серверов;
- по обслуживанию и обновлению программного обеспечения, управляющего этими службами.

Сталкиваясь с этими затратами, муниципальные администрации часто встречаются с необходимостью иметь дело с устаревшими и небезопасными серверами, ненадежным или устаревшим программным обеспечением.

Во многих случаях эту проблему можно решить путем переноса служб в общие инфраструктуры или внедрения облачных сервисов. Для муниципалитета это означает, что требуется определение услуг, которые можно доверить внешним поставщикам, которые уже управляют аналогичными услугами для других муниципалитетов. Эти поставщики смогут управлять и поддерживать свою собственную инфраструктуру, обновляя программное обеспечение и гарантируя его работу гораздо более эффективным и экономичным способом, благодаря значительной экономии за счет масштаба, который можно получить за счет объединения услуг на совместном оборудовании.

Чтобы начать данный процесс муниципалитет обязан:

- убедиться, что в муниципалитете есть достаточно мощная интернет-связь;
- составить карту своих сервисов, чтобы определить, какими из них могут управлять облачные провайдеры;
- ознакомиться со списком операторов, уполномоченных предоставлять облачные услуги и каталогом облачных услуг.

Простого предложения цифровых услуг недостаточно. Граждане должны знать, что данные услуги есть и их использование возможно, поэтому необходима адекватная коммуникационная стратегия. А также данные

государственные и муниципальные онлайн-сервисы должны быть достаточно просты в использовании.

Список литературы:

1. Информационный кодекс Италии (утв. Законодательным декретом № 82 от 7 марта 2005 года) [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2018-09-28/index.html> (дата доступа: 01.10.2021 г.).