

*Хартия электронного  
гражданина  
Рабочая тетрадь*

---



### 1. **Выбор канала**

Как гражданин, я могу сам выбирать, каким образом осуществлять взаимодействие с правительством. Правительство обеспечивает многоканальный доступ к услугам, т.е. доступность всех каналов коммуникации: центр обслуживания, почта, телефон, электронная почта, Интернет.

### 2. **Прозрачность государственного сектора**

Как гражданин, я знаю, куда обращаться для получения официальной информации и государственных услуг. Правительство гарантирует предоставление услуг по принципу одного окна и действует как единое целое, в котором нет «неправильных дверей».

### 3. **Обзор прав и обязанностей**

Как гражданин, я знаю, на получение каких услуг я имею право и на каких условиях. Правительство обеспечивает прозрачность моих прав и обязанностей.

### 4. **Персонализированная информация**

Как гражданин, я имею право на получение полной, актуальной и непротиворечивой информации. Правительство предоставляет мне информацию в форме, адаптированной к моим нуждам.

### 5. **Удобные услуги**

Как гражданин, я могу предоставить свои личные данные один раз и ожидать активной заинтересованности государства при предоставлении мне услуг. Правительство ясно дает понять, какие именно данные обо мне хранятся в архиве, и не использует данные без моего согласия.

### 6. **Понятные процедуры**

Как гражданин, я легко могу узнать, как работает правительство, и следить за его деятельностью. Правительство информирует меня о процедурах, которые меня затрагивают, посредством индивидуального мониторинга.

### 7. **Доверие и надежность**

Как гражданин, я предполагаю, что правительство компетентно в области электронных технологий. Правительство гарантирует безопасность управления идентификационными данными и надежность при хранении электронных документов.

### 8. **Внимательная администрация**

Как гражданин, я могу предлагать идеи по совершенствованию и подавать жалобы. Правительство компенсирует последствия ошибок и использует отзывы граждан для совершенствования продуктов и процедур.

### 9. **Подотчетность и контроль**

Как гражданин, я могу сравнивать, проверять и измерять результаты деятельности правительства. Правительство активно предоставляет сравнительные данные о своей деятельности.

### 10. **Вовлечение и наделение полномочиями**

Как гражданин, я приглашен к участию в принятии решений и в продвижении своих интересов. Правительство наделяет меня полномочиями и обеспечивает доступ к необходимой информации и инструментам.

# ***Хартия электронного гражданина***

## ***Рабочая тетрадь***

*Версия 2.2 (декабрь 2006)*

*CC Burger@Overheid.nl*



*Этот текст публикуется в соответствии с условиями лицензии Creative*

*Commons. Разрешается свободное распространение данной хартии при*

*условии упоминания держателя авторских прав.*

## **Что электронные граждане ожидают от электронного правительства?**

### **Модернизация правительства**

*Цель стратегии электронного правительства в Нидерландах – совершенствование обмена информацией, предоставления услуг и интерактивного взаимодействия посредством введения нового принципа партнерства между гражданами и правительством. Эта цель должна быть достигнута путем предоставления большей ответственности и выбора гражданам. В голландском кабинете министров вопросы наделения граждан полномочиями находятся в ведении управляющих по информационным технологиям. Для того, чтобы помочь гражданам адаптироваться к новой роли, в рамках программы «Электронный гражданин» была разработана так называемая Хартия электронного гражданина.*

### **Требования к качеству**

*Хартия намеренно составлена с точки зрения гражданина и состоит из 10 требований к качеству электронного взаимодействия. Каждое требование формулируется в виде права гражданина и соответствующей обязанности правительства. Это не значит, что у граждан нет обязанностей. Гражданин является не только клиентом услуг, но и субъектом права и участником процесса разработки политики.*

*Хартия предназначена как для граждан, так и для правительства. Она позволяет гражданам призвать правительство к ответу за качество электронных услуг. Правительство может использовать хартию при оценке качества своей внешней деятельности. В настоящий момент хартия не является обязательной, но основана на принципе «выполнил или объясни причины невыполнения».*

*10 требований можно разделить на четыре категории: в требовании 1 рассматривается основной принцип доступа; требования 2, 3 и 4 связаны с проблемой информации; требования 5, 6, 7 рассматривают проблему*

взаимодействия; требования 8, 9 и 10 регулируют принципы участия граждан. По результатам недавно проведенного в Нидерландах опроса общественного мнения важнейшими с точки зрения граждан пунктами являются №2 (прозрачность), №7 (доверие) и №5 (удобство).

## **Развитие**

Хартия электронного гражданина основана на исследовании существующих систем контроля качества и нескольких опросах общественного мнения, посвященных ожиданиям граждан. Результаты были объединены и представлены на общественное рассмотрение в 2004 году. В начале 2005 года была разработана первая версия хартии. На основе множества полученных комментариев и предложений была создана улучшенная версия 2.1. В настоящей версии 2.2 добавлены списки контрольных вопросов.

В хартии обобщено общее видение будущего правительства в целом. Полное ее соблюдение является необязательным, но предполагается, что она может быть адаптирована к различным уровням правительствам и сферам политики. Администрации сами решают, какие требования они могут выполнить сейчас и какие будут реализованы в будущем. Граждане имеют право потребовать обоснования такого решения. С помощью внешнего давления со стороны граждан хартия стимулирует внутренние изменения. Она позволяет обеспечить высокий уровень информированности и таким образом способствует развитию электронного правительства.

## **Признание**

С момента введения хартия постепенно получает всеобщее признание. Национальный омбудсмен Нидерландов объявил о принятии хартии как элемента своих принципов оценки. Хартия принята в качестве руководящего принципа так называемой NORA (Эталонной архитектуры Правительства Нидерландов), являющейся основой национальных стандартов совместимости в области электронного

правительства. 18 апреля 2006 года представителями всех уровней правительства (государство, провинции, муниципалитеты и советы по управлению водным хозяйством) была подписана совместная декларация по развитию электронного правительства. В этой декларации Хартия электронного гражданина рассматривается как руководящий принцип государства, ориентированного на граждан. По результатам экспертизы ОЭСР в 2006 году правительству Нидерландов было рекомендовано использовать хартию при разработке национальной политики. В настоящий момент Совет Нидерландов по стандартизации утверждает хартию в качестве национального стандарта качества государственных услуг. Разработанная в Нидерландах, хартия легко может быть адаптирована и реализована в других странах.

## **Рабочая тетрадь**

Хартия подлежит дальнейшей переработке, целью которой будет создание измеримых показателей для требований к качеству. В этих целях в рамках программы «Электронный гражданин» была запущена открытая процедура разработки, в которой могут принять участие любые заинтересованные лица. Для этого была создана рабочая тетрадь, побуждающая к размышлению (в отличие от руководства, которое можно только изучать).

Данная личная рабочая тетрадь дает владельцу возможность записывать его/ее соображения и критические замечания. Сотрудники программы «Электронный гражданин» собирают все эти комментарии, чтобы на их основе разработать новую версию. Более подробную информацию можно получить на сайте [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl)

**Матт Пулманс**

Директор программы «Электронный гражданин»

*Для заметок*

## 1. Выбор канала

*Как гражданин, я могу сам выбирать, каким образом осуществлять взаимодействие с правительством.*

*Правительство обеспечивает многоканальный доступ к услугам, т.е. доступность всех каналов коммуникации: центр обслуживания, почта, телефон, электронная почта, Интернет.*

### Объяснение

*В современном мире интернет-сайт стал настоящей «витриной» организации. Даже в «электронных офисах» правительственных организаций посетителей больше, чем в реальных. Соответственно, больше внимания уделяется развитию электронных способов связи (электронная почта, Интернет).*

*Однако это не должно отвлекать внимание от других, более традиционных каналов. Это объясняется не только тем, что некоторые люди не знакомы с соответствующими технологиями, поскольку в определенных обстоятельствах любому человеку может понадобиться помощь, но и тем, что иногда удобнее снять телефонную трубку, чем включить компьютер.*

*Принципиальную важность имеет принцип, в соответствии с которым выбор канала является прерогативой клиента. Коммерческие структуры, такие как банки и страховые компании, совершенно правильно считают, что именно таковы ожидания клиентов. Поэтому они уже не следуют стратегии сокращения числа офисов обслуживания даже после того, как убедили большинство клиентов перейти на интернет-банкинг. Точно так же и правительственные органы должны использовать разумные методы управления каналами. Как пример можно привести посещения пожилых людей для оказания им помощи в заполнении электронных форм с помощью ноутбука.*



### **Контрольные вопросы**

- *Дана ли на сайте полная контактная информация и включает ли она адрес для посетителей, писем, номер телефона и адрес электронной почты?*
- *Есть ли единый телефонный номер или номер центра телефонного обслуживания?*
- *Опубликована ли информация о том, как обрабатываются сообщения, полученные по электронной почте, и подтверждается ли их получение?*

## 2. Прозрачность государственного сектора

*Как гражданин, я знаю, куда обращаться для получения официальной информации и государственных услуг. Правительство гарантирует предоставление услуг по принципу одного окна и действует как единое целое, в котором нет «неправильных дверей».*

### Объяснение

*Когда гражданину нужна информация, лицензия или пособие, предполагается, что он должен обратиться в компетентный государственный орган. Однако, как правило, граждане представляют себе правительство как единое целое и не хотят задумываться об административном разделении и структурных различиях. Даже опытные люди могут заблудиться в бюрократических джунглях. Интернет позволяет создать интегрированное правительство, в котором отдельные органы работают вместе, не теряя своей автономности и сохраняя свои уникальные функции. Предоставление услуг по принципу одного окна возможно в том случае, если политики и госслужащие готовы перейти от ориентации на предложение к ориентации на спрос.*

*Хорошим примером является Полностью интегрированная национальная база данных (FIND). Она представляет собой интегрированный каталог государственных услуг, в котором даны описания и способы доступа ко всем 2500 существующим продуктам национального, регионального и местного правительства. На следующем этапе, находящемся в стадии реализации, предполагается объединение нескольких продуктов в одну новую интегрированную услугу, например, географическое разрешение (вместо отдельных разрешений на строительство, территориальное планирование и природоохранного разрешения). Комбинация электронных карт различных масштабов позволяет создать так называемую карту «Что где разрешено», обеспечивающую доступ к соответствующим нормативным актам в сфере территориального планирования. Другой хороший пример – единый центр обслуживания с*

многоканальным доступом, который может непосредственно предоставить необходимую услугу или перенаправить клиента в компетентный орган.

### **Контрольные вопросы**

- Существует ли каталог продуктов и услуг, в котором объясняется, как и где их можно получить?
- Связаны ли между собой организации или дается ли соответствующая информация при обращении за услугой, которая предоставляется другой организацией?
- Соответствует ли сайт международному стандарту «Рекомендации по общедоступности веб-контента» (WCAG)?

### **3. Обзор прав и обязанностей**

*Как гражданин, я знаю, на получение каких услуг я имею право и на каких условиях. Правительство обеспечивает прозрачность моих прав и обязанностей.*

#### **Объяснение**

*Предполагается, что каждый гражданин знает законы, но в повседневной жизни не всегда можно быть уверенным в том, каковы ваши права и обязанности. Поэтому многие граждане не получают того, на что имеют право (например, дотации на жилье). В такой сфере, как социальное обеспечение, существует огромное количество нормативных актов и учреждений, в которых легко запутаться. Эта проблема усугубляется в тех случаях, когда общественные услуги приватизированы и люди сталкиваются с необходимостью делать выбор (например, в сфере пенсионного обеспечения).*

*Электронное правительство может снизить подобные барьеры путем введения моделей одного окна, объединения услуг в блоки, связанные с конкретными событиями в жизни, и т.д. Дальнейшим шагом будет создание персонализированной интернет-страницы MyGovernment.nl, содержащей личные данные и информацию о транзакциях гражданина с административными органами.*

*Недавний опрос, проведенный в рамках программы «Электронный гражданин», показал, что граждане Нидерландов очень заинтересованы в создании подобного сервиса, если будет обеспечена безопасность при хранении их личных данных и если они сами смогут принимать решения о том, в каких случаях эта информация может быть использована. Такой сервис был назван электронным файлом с доступом к безопасному цифровому сейфу.*

### ***Контрольные вопросы***

- *Предоставляется ли информация в систематической форме, т.е. в соответствии с профилями, событиями в жизни или целевыми группами?*
- *Существует ли возможность адаптировать общую информацию к вашим личным нуждам и ситуации?*
- *Способны ли сотрудники центров обслуживания ответить на вопросы, касающиеся всего спектра услуг?*

## 4. Персонализированная информация

*Как гражданин, я имею право на получение полной, актуальной и непротиворечивой информации.*

*Правительство предоставляет мне информацию в форме, адаптированной к моим нуждам.*

### **Объяснение**

*Простое преобразование бумажной бюрократии в электронную будет неудовлетворительным для большинства. Напротив, оно только подчеркнет проблему доступности. Государственная информация должна быть доступна в нескольких формах. Во-первых, основная информация демократического общества (законы, постановления и процедуры) должна быть доступна в виде полных текстов.*

*С 2007 года электронная публикация является базовой формой официальной публикации. Центральный портал [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) обеспечивает доступ ко всем государственным органам и их услугам. Интересно отметить, что одно из положений Орхусской конвенции предписывает публикацию информации о состоянии окружающей среды в электронной форме.*

*Помимо распространения оригинальных документов в электронной форме, электронное правительство позволяет перейти от предоставления информации, ориентированного на предложение, к методу ориентации на спрос. С помощью регистрации конкретных профилей информация может распространяться в персонализированной форме (в соответствии с критериями или нуждами каждого отдельного гражданина). В некоторых муниципалитетах вводится система подписки на информацию муниципального значения на основе заданной темы или почтового индекса.*

*Правительственная информация должна быть достоверной. Недопустимо использование заявления об отказе от ответственности за ошибки или пропуски в документах, поскольку государственная информация всегда должна быть точной и актуальной.*

### ***Контрольные вопросы***

- *Можно ли подписаться на получение персонализированной информации?*
- *Возможно ли проверить и при необходимости изменить свои личные данные?*
- *Получают ли постоянные посетители обслуживание на льготных условиях?*

## 5. Удобные услуги

*Как гражданин, я могу предоставить свои личные данные один раз и ожидать активной заинтересованности государства при предоставлении мне услуг. Правительство ясно дает понять, какие именно данные обо мне хранятся в архиве, и не использует данные без моего согласия.*

### Объяснение

*Наиболее распространенные жалобы граждан связаны с необходимостью постоянно предоставлять одни и те же данные. Гражданам приходится выполнять роль (низкооплачиваемых) почтальонов, перебегающих от одного окна к другому (у каждого из которых стоит очередь). С помощью объединения данных и преобразования множества отдельных баз данных в ограниченное число так называемых достоверных реестров уже не нужно будет вписывать в разные формы все те же данные. Однако это будет возможно только в том случае, если организация будет готова внедрить управление электронным взаимодействием с клиентами и автоматизацию делопроизводства.*

*Первым шагом в этом направлении является создание веб-форм с возможностью электронной подачи. Второй шаг – предварительное заполнение уже имеющимися данными форм, которые могут быть дополнены при необходимости и снабжены цифровой подписью. Такое самообслуживание позволит избежать ошибок и сэкономить время. В некоторых странах такой подход используется в налоговых управлениях.*

*Финальный шаг – проактивное предоставление услуг. В этом случае услуга предоставляется на основе известных данных без предварительного запроса со стороны гражданина (но при его согласии). Важной предпосылкой при этом является прозрачность процедур, то есть возможность узнать, какими данными располагает правительство и в каких целях их использует. Сайт, описывающий взаимодействие*



правительственных органов, начнет работу с 2007 года (в связи с введением уникального номера гражданина).

### **Контрольные вопросы**

- *Доступны ли веб-формы для подачи заявлений и поддерживается ли выбор с помощью программного обеспечения для принятия решений?*
- *Не запрашивается ли повторно уже полученная информация и производится ли предварительное заполнение форм?*
- *Участствует ли организация в проекте «Личная интернет-страница»?*

## 6. Понятные процедуры

*Как гражданин, я легко могу узнать, как работает правительство, и следить за его деятельностью.*

*Правительство информирует меня о процедурах, которые меня затрагивают, посредством индивидуального мониторинга.*

### Объяснение

*Даже высокообразованные граждане, знакомые со структурой правительства, могут заблудиться в бюрократических джунглях. Во многих случаях процедуры регистрации или подачи заявок неоправданно сложны или абсолютно непонятны. Таким образом, предоставляя информацию о том, какие шаги должны быть предприняты и каким образом организован процесс принятия решений, правительство может обеспечить лучшее понимание и повысить доверие граждан. В коммерческом секторе весьма эффективным оказался принцип отслеживания индивидуальных заказов (при покупке книг, билетов через Интернет, отправке посылок и т.д.). Он позволяет отказаться от лишних телефонных звонков, экономит время (и деньги) и повышает удовлетворенность клиентов. Такие процедуры позволяют записываться на прием через Интернет или обновлять записи в базах данных. Подобное самообслуживание могло бы быть реализовано в правительственных процедурах. Когда весь процесс прозрачен, он занимает гораздо меньше времени, чем в том случае, если правительство представляет собой черный ящик. Прозрачность не только повышает удовлетворенность граждан. В странах с менее стабильной политической системой интернет-услуги, реализованные в соответствии с принципами открытости и прозрачности, снижают или устраняют риск правонарушений, взяточничества и коррупции. Примерами лучших практик являются электронные закупки и таможенные декларации.*

### **Контрольные вопросы**

- *Существует ли четкое обоснование задачи и доступна ли база данных правовых и контрактных решений в Интернете?*
- *Ясно ли описаны и объяснены процедуры?*
- *Реализован ли принцип отслеживания при подаче заявления или требования?*

## 7. Доверие и надежность

Как гражданин, я предполагаю, что правительство компетентно в области электронных технологий.

Правительство гарантирует безопасность управления идентификационными данными и надежность при хранении электронных документов.

### Объяснение

Переход от традиционного к виртуальному взаимодействию приводит ко все большей зависимости от доступности и бесперебойной работы электронных сетей. Хотя принимается за должное, что государство несет ответственность за содержание автодорог, такая ответственность, как правило, не распространяется на цифровую магистраль (даже сегодня, когда это реальная альтернатива).

В электронном банкинге определенный процент мошенничества принимается как неизбежное явление и компенсируется из коллективных средств. Однако мошенничество или злоупотребление в государственных вопросах (представьте себе электронное голосование) недопустимы, и к ним нельзя относиться несерьезно. Необходимо обеспечить бесперебойность работы и доверие. Недавняя DDOS-атака («распределенный отказ обслуживания») на голландские правительственные сайты не была принята всерьез. После протестов со стороны программы «Электронный гражданин» были приняты меры по устранению проблемы. В следующем году в Нидерландах произойдет повсеместное внедрение цифровой подписи, и необходимо обеспечить безопасность цифрового обмена конфиденциальной информацией. Правительственные организации и госслужащие должны быть обучены осмотрительному обращению с цифровыми файлами. Они также должны знать, как бороться с хакерами, фишингом (мошенничеством, направленным на незаконное получение секретной информации) и спамом. Существует специальное агентство по мониторингу и предупреждению ([www.govcert.nl](http://www.govcert.nl)).

Наконец, составным элементом управления документооборотом должно быть обеспечение долговечности цифровых данных.

### ***Контрольные вопросы***

- *Указано ли в положении о конфиденциальности, какие меры принимаются по предотвращению злоупотребления данными?*
- *Возможны ли электронные платежи?*
- *Используется ли электронная подпись?*

## 8. Внимательная администрация

Как гражданин, я могу предлагать идеи по совершенствованию и подавать жалобы. Правительство компенсирует последствия ошибок и использует отзывы граждан для совершенствования продуктов и процедур.

### Объяснение

Жалоба – это совет, за который не нужно платить. Организация должна учиться на своих ошибках. Дело не только в том, что гражданин имеет право на серьезное отношение к себе; доброжелательное отношение к клиентам позволяет улучшить эффективность. Однако для государственного сектора все еще является огромной культурной проблемой переход к мышлению и организации с точки зрения пользователя. Поскольку на правительство не действуют механизмы рынка, заставляющие частные компании реагировать на изменение обстоятельств, необходимы другие стимулы.

Первый шаг – разработка процедуры подачи электронных жалоб, которая снижает барьеры по сравнению с подачей письменных жалоб. Еще одним инструментом являются хартии качества. К несчастью, очень небольшое число правительственных органов используют хартии качества. К тому же такие хартии, как правило, посвящены количественным характеристикам, таким как снижение времени ответа или ожидания.

Более важным решением было бы полное снятие необходимости ждать в очереди с помощью предоставления интернет-услуг. Прямым способом обратной связи является разработка новых процедур коммуникации для услуг, которые предусматривают процедуру подачи жалоб. Это может привести к увеличению потока жалоб, но их обработку в электронном виде осуществить значительно проще.

### ***Контрольные вопросы***

- *Публикуется ли хартия качества и четко ли указаны стандарты предоставления услуг?*
- *Возможно ли подать жалобу в электронной форме?*
- *Назначен ли омбудсмен?*

## 9. Подотчетность и контроль

*Как гражданин, я могу сравнивать, проверять и измерять результаты деятельности правительства.*

*Правительство активно предоставляет сравнительные данные о своей деятельности.*

### **Объяснение**

*Для многих общественных услуг (пенсии, трудоустройство, здравоохранение, энергообеспечение), находящихся на стадии приватизации, рыночные механизмы работают только в том случае, если гражданам доступна необходимая информация для принятия решений. Для обеспечения отчетности перед клиентами должны быть реализованы механизмы обратной связи. В частном секторе имеется ряд методов для сравнения продуктов и услуг. Они должны также применяться и в государственном секторе, например, в виде пользовательских рейтингов. Один из примеров - отчеты об успеваемости, которые позволяют родителям выбирать образовательные учреждения. Сегодня в Нидерландах подобные механизмы используются для поддержки процесса приватизации здравоохранения и медицинского страхования.*

*Данные об эффективности также поддерживают функцию граждан, т.н. горизонтальную проверку.*

*Вместо проведения проверки, осуществляемой государственными служащими, обеспечивается доступ граждан к государственным реестрам; в этом случае заинтересованные граждане сами могут узнать, есть ли у некоей компании необходимые лицензии и действует ли она согласно существующим нормам.*

*К несчастью, такая форма проявления бдительности труднореализуема из-за угрозы терроризма и повышенного внимания к вопросам безопасности.*



### ***Контрольные вопросы***

- *Публикует ли организация показатели своей эффективности?*
- *Доступны ли стратегические планы и ежегодные отчеты в Интернете и написаны ли они доступным языком?*
- *Принимает ли организация участие в соответствующих системах бенчмаркинга?*

## 10. Вовлечение и наделение полномочиями

*Как гражданин, я приглашен к участию в принятии решений и в продвижении своих интересов.*

*Правительство наделяет меня полномочиями и обеспечивает доступ к необходимой информации и инструментам.*

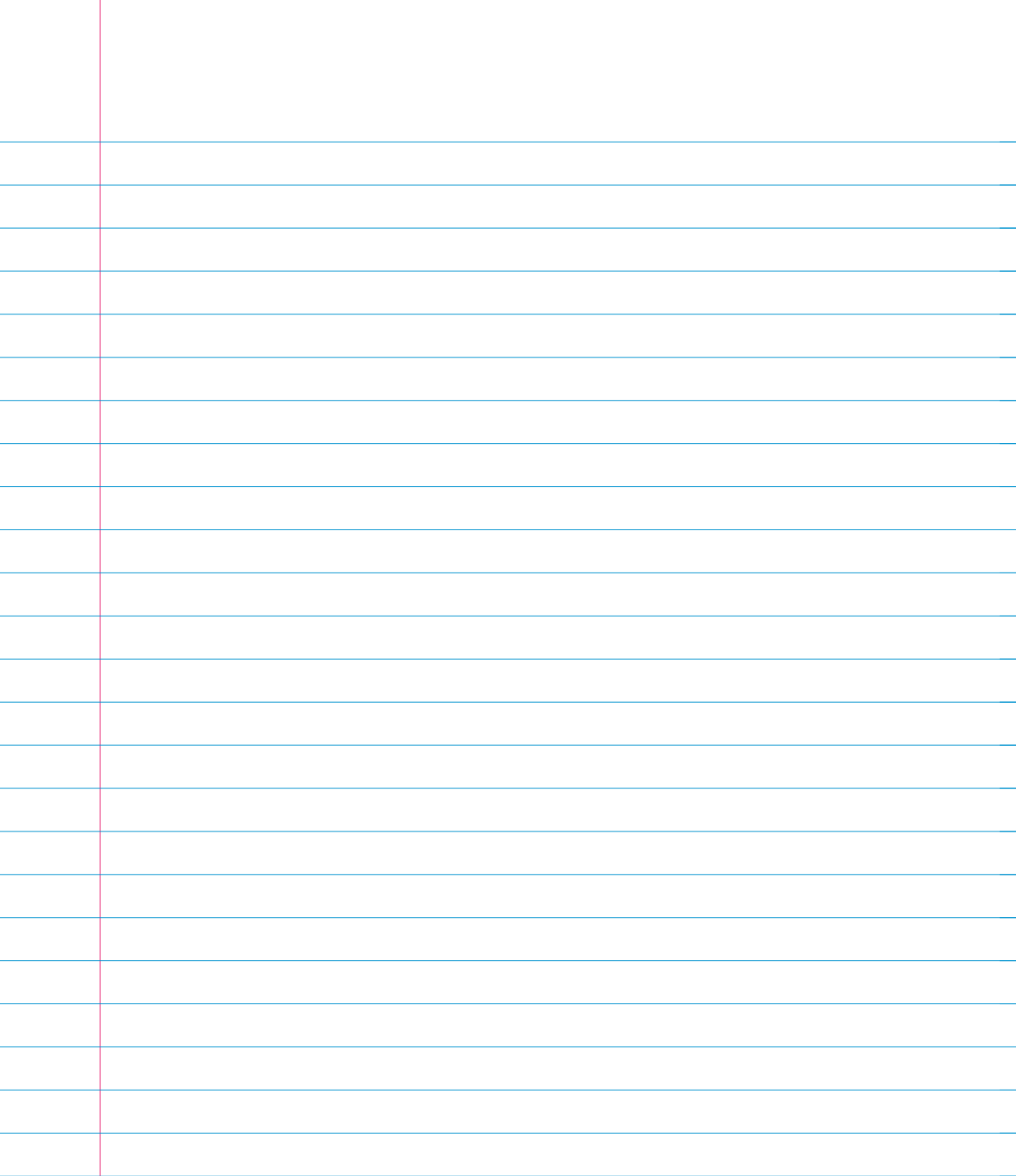
### Объяснение

*Электронное правительство помогает не только улучшить качество предоставления услуг, снизить административную нагрузку и улучшить внутреннюю эффективность. Оно также является многообещающим инструментом вовлечения граждан. Сами методы, улучшающие качество предоставления услуг, несомненно могут быть использованы для наделения граждан новыми полномочиями.*

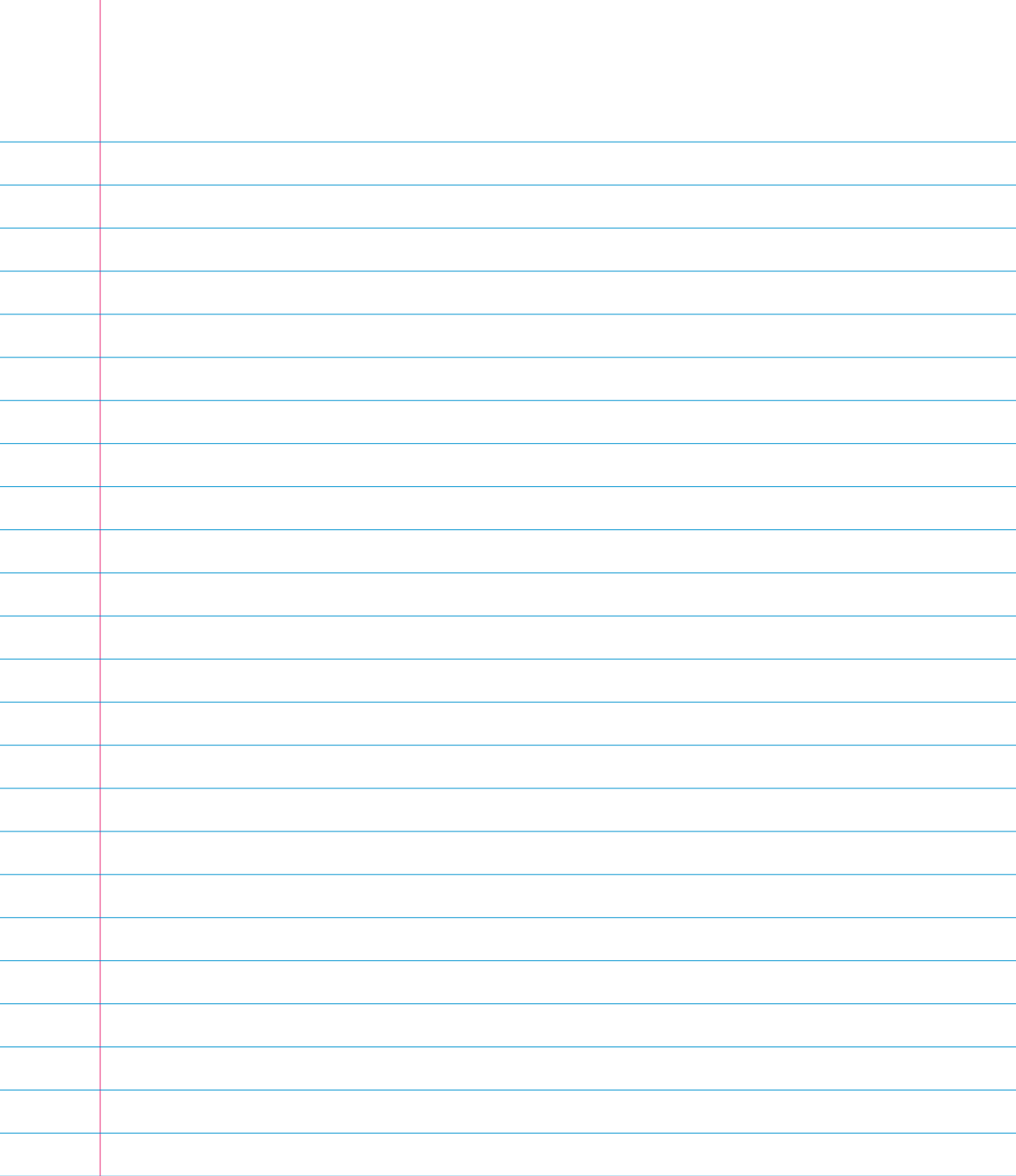
*Успешный «Помощник избирателя» ([www.stemwijzer.nl](http://www.stemwijzer.nl)) помогает избирателям сравнивать предвыборные программы политических партий и делать обоснованный выбор. Электронное голосование могло бы повысить явку избирателей. Чаты и блоги также могут повысить прозрачность политического процесса. Однако доступность инструментов не является гарантией того, что их будут использовать. Как правительство, так и граждане должны хорошо представлять себе, как эти инструменты могут помочь в развитии существующих отношений. Хотя, с одной стороны, граждане теряют интерес к политике партий, с другой стороны, все более популярными становятся коллективные действия и новые способы лоббирования в Интернет. Интернет может стать платформой для наделения граждан полномочиями. С этой точки зрения преодоление «цифровой пропасти» остается задачей для всех нас.*

### ***Контрольные вопросы***

- *Приглашены ли граждане к участию в принятии решений?*
- *Может ли гражданин зарегистрироваться как член комитета потребителей?*
- *Существуют ли онлайн-форумы и публикуются ли блоги?*









## **Burger@Overheid.nl**

Программа электронного гражданина является независимой организацией, которая стимулирует развитие электронного правительства с точки зрения гражданина. Для этого она привлекает граждан, консультирует государственные органы и осуществляет мониторинг развития.

Burger@Overheid.nl регулярно проводит опросы с помощью Гражданского Комитета, ежегодно присуждает награды электронного правительства за положительные результаты, а также разработала хартию электронного гражданина, содержащую требования к качеству электронного правительства. Burger@Overheid.nl является инициативой Министерства внутренних дел. Этот отдел (директор Матт Пулманс) является частью ICTU - нидерландской исполнительной службы при отделе информационных технологий правительства. Действия программы координируются Комитетом по Управлению, который представляет интересы различных групп граждан.



## **Хартия электронного гражданина**

Что могут ожидать граждане, когда электронное правительство будет создано? Хартия электронного гражданина дает ответ. Хартия включает стандарты качества, которые регулируют электронные взаимосвязи между гражданином и правительством (в сферах обмена информацией, предоставления услуг и политического участия). Эти стандарты сформулированы в виде прав граждан и соответствующих обязанностей государственных органов.

Хартия составлена в интересах как граждан, так и правительства. Она позволяет гражданам призвать правительство к ответственности за качество онлайн-услуг. Правительство может использовать хартию для оценки качества электронного правительства. Таким образом, хартия представляет собой инструмент стимулирования дальнейшего развития электронного правительства с точки зрения граждан.



## **Награда в области электронного правительства**

Burger@Overheid.nl ежегодно награждает государственный орган, лучше всех выполняющий требования хартии электронного гражданина. В 2006 году победителем стал город Амстердам. Государственный орган, который не прикладывает достаточно усилий по выполнению хартии, объявляется «Веб-провалом года». В 2005 году провальной была объявлена деятельность второй палаты парламента.



## **Комитет электронных граждан**

Комитет граждан создается для сбора информации об опыте и мнениях граждан о программах в области электронного правительства. Комитет состоит из 1500 граждан и представляет собой репрезентативную выборку населения Нидерландов по возрасту, уровню образования и географическому положению. Состав комитета определяется специализированным исследовательским институтом; несколько раз в год к комитету обращаются с помощью онлайн-опросников. Среди последних обсуждаемых тем ответы на электронные сообщения, безопасность в Интернет, прозрачность, электронные голосования, электронная отчетность. Кроме того, на сайте [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl) граждане могут публиковать свои идеи и участвовать в онлайн-дискуссиях.

## Хартия электронного гражданина

1. Выбор канала
2. Прозрачность государственного сектора
3. Обзор прав и обязанностей
4. Персонализированная информация
5. Удобные услуги
6. Понятные процедуры
7. Доверие и надежность
8. Внимательная администрация
9. Подотчетность и контроль
10. Вовлечение и наделение полномочиями



**Burger@Overheid.nl**

### Программа «Электронный гражданин» (ICU)

Адрес для посещений	Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN The Hague
Почтовый адрес	PO Box 84011 2508 AA The Hague
Телефон	+31 70 8887868
Е-мейл	<a href="mailto:burger@overheid.nl">burger@overheid.nl</a>
Сайт	<a href="http://www.burger.overheid.nl">www.burger.overheid.nl</a>