

دولت الکترونیک به عنوان استراتژی ضد فساد در قزاقستان^۱

نویسندگان: گلمیرا شریازدانوا، جیم بوترفیلد
مترجم: آمنه کاشانی موحد^۲

چکیده

قزاقستان در مسئله توسعه اقتصادی و اجتماعی پیشرفت کرده، اما درگیر مبارزه با فساد نظام مند می باشد و رهبری این کشور عمق مشکل را تأیید کرده است. در قزاقستان برنامه بلندپروازانه دولت الکترونیک که برای ساده سازی فرایندها، کاهش اسناد و مدارک، حذف صف ها و محدود کردن تعاملات میان شهروندان و مقامات که فرصتی برای رشوه خواری را فراهم می کند، طراحی شده است. اگرچه هنوز برای اندازه گیری تأثیر کامل این نوآوری، زود است ولی ما همایش های برخط، پوشش اخبار و گزارش های شخص ثالث را برای ارائه قضاوت اولیه به آزمون کشیده ایم. یافته ها نشان می دهد که دولت الکترونیک، فساد خرد را کاهش می دهد، اما ضروری است که این برنامه، بخشی از یک بسته بزرگ تر از اقدامات ضد فساد باشد.

واژگان کلیدی: فساد، دولت الکترونیک، قزاقستان

۱- این متن، ترجمه مقاله گلمیرا شریازدانوا و جیم بوترفیلد است که نشریه فناوری اطلاعات و سیاست در سال ۲۰۱۷ منتشر کرده است. این نشریه مربوط به بخش فناوری اطلاعات و سیاست انجمن علمی سیاست آمریکا است که تحقیقات مربوط به تعامل فناوری اطلاعات با فرایندهای سیاسی و دولتی را پوشش می دهد.

E-government as an anti-corruption strategy in Kazakhstan; Gulmira Sheryazdanova & Jim Butterfield; Published online: 07 Feb 2017.

۲- رئیس گروه بررسی و تحقیقات مرکز مطالعات و پژوهش های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مقدمه

قزاقستان از جهات مختلف، یک داستان موفقیت مابعد شوروی است. رهبری آن پایدار بوده است؛ در این کشور، سرمایه‌گذاری گسترده در حوزه آموزش، زیرساخت‌ها و تحول اقتصادی صورت گرفته و کشور از هرگونه اغتشاش قومی در داخل و تنش‌های جغرافیایی-سیاسی بین‌المللی اجتناب کرده است. با این وجود قزاقستان با برخی چالش‌های جدی روبه‌رو می‌باشد که یکی از آن‌ها مسئله فساد است. رئیس‌جمهور قزاقستان، نورسلطان نظربایف، بر اهمیت مبارزه با فساد تأکید نمود و اظهار داشت که در سال ۲۰۰۸ «فساد به شکلی قابل توجه، رقابت‌پذیری کشور را کاهش داده، مانع اجرای ساختارهای دموکراتیک در جامعه شده، باور مردم به قانون و عدالت و در نهایت اعتماد آن‌ها به دولت را تخریب کرده است» (نظربایف، ۲۰۰۸).

قزاقستان عهده‌دار ابتکار عمل یک دولت الکترونیک گسترده برای کاهش فساد از طریق ساده‌سازی خدمات، معرفی شفافیت و حذف تصمیم‌گیری‌های دلبخواهی است. در شاخص توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل متحد^۱ که شامل خدمات برخط، زیرساخت ارتباطات راه دور و توسعه سرمایه انسانی در بخش‌های مساوی می‌باشد، قزاقستان از رتبه ۳۸ به جایگاه ۲۸ طی دو سال بین‌گزارش‌های ۲۰۱۲ و ۲۰۱۴ سازمان ملل متحد ارتقا یافت (UN, 2014, p. 27). قزاقستان رتبه دوم را در رده کشورهای با درآمد متوسط در خدمات برخط و رتبه چهارم در جهان نسبت به درآمد را به دست آورد (UN, 2014, pp. 54, 56). هدف ما در این مقاله بررسی چگونگی اقدامات قزاقستان برای توسعه ظرفیت دولت الکترونیک و بررسی شواهد اولیه اثربخشی آن در برابر فساد است.

قزاقستان

قزاقستان یکی از ۱۵ کشوری است که از زمان فروپاشی اتحاد جماهیر شوروی در اواخر سال ۱۹۹۱ ظهور یافت. از دیدگاه سرزمینی دومین کشور پس از شوروی است، اما با تراکم جمعیت شش نفر در هر کیلومتر مربع (در مجموع ۱۷ میلیون نفر) به عنوان کشوری کم‌جمعیت با جایگاه ۲۱۱ از ۲۲۰ کشور در سراسر جهان رتبه‌بندی شده است و چالش‌های جدی برای ارائه خدمات نشان می‌دهد. اقتصاد قزاقستان در سال ۲۰۱۳، سیزده برابر بیشتر از سال ۱۹۹۹ بوده که پایین‌ترین میزان کاهش اقتصادی پس از کمونیست است. در فاصله زمانی ۱۲ سال بین سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۱۵، قزاقستان متوسط رشد اقتصادی ۶/۱ درصد را تجربه کرد (بانک جهانی، ۲۰۱۶). تقریباً دو سوم جمعیت قومی قزاق با تقسیمی متعادل میان روس‌ها و دیگر گروه‌های قومی آسیای مرکزی هستند و زبان‌های غالب آن‌ها قزاقی (از خانواده ترک) و روسی است. تنش‌های قومی کم است و آن را تا حدودی در فضای پس از شوروی متمایز می‌کند.

دستور کار پس از کمونیست در سراسر اتحاد جماهیر شوروی سابق و اروپای شرقی، بادگرگونی‌های گسترده سیاسی و اقتصادی مشخص شده است. الستر، اوفه و پرسوس (۱۹۹۸)، در حالی که در مطالعه خود از چالش‌های چهار کشور اروپای شرقی بحث می‌کنند، به هنگام نبود اختیاری برخاسته از قانون اساسی که ترتیبات غیررسمی انتقال قدرت و جانشینی آن به جای نهادهای رسمی را حفظ کند، سرشت انسانی را برجسته می‌نمایند. در چنین محیطی از جریان نهادی، میزان قدرت تصمیم‌سازی، نوعی اختیار میان مقامات بسیار بالا محسوب می‌شود. بنابراین فرصت فساد فراهم می‌گردد، زیرا دارایی‌های دولتی خصوصی شده‌اند.

دولت الکترونیک و فساد

طرفداران اقدامات دولت الکترونیک از طرح آن به عنوان یک استراتژی ضد فساد برای ادعای خود تردید ندارند. هو (۲۰۰۲، ص ۴۳۵) آن را «انگاره جدید»^۱ می‌نامد که جایگزین مدل سنتی شده است و بر بخش‌بندی، تخصص، استانداردسازی و عادی‌سازی تأکید می‌کند. در عوض، پارادایم دولت الکترونیک بر ساخت شبکه‌های هماهنگ، همکاری بیرونی و خدمات تک‌مرحله‌ای مشتری تأکید می‌کنند. باتناگار و اپیکل (۲۰۰۶) بر این عقیده هستند که مسئله بهره‌گیری دولت الکترونیک از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطات به دولت اجازه می‌دهد تا اثربخش‌تر کار کند، اطلاعات را به اشتراک بگذارند و خدمات بهتری را برای عموم توزیع نمایند. لای و هالیم (۲۰۰۲) به شکل هم‌زمان به عنوان یک پارادایم جدید و یک «انقلاب»^۲ به دولت الکترونیک اشاره می‌کنند. لونسکو (۲۰۱۳) بر توان بالقوه دولت الکترونیک در تأثیرگذاری بر فرایند خرید در یک حوزه مستعد فساد تأکید می‌کند (Andersen, 2009).

باتناگار و اپیکل (۲۰۰۶) چارچوبی مفید درخصوص دولت الکترونیک را در این مقاله ارائه می‌کنند. دولت الکترونیک می‌تواند از طریق شفاف کردن رویه‌ها و حذف تصمیم‌سازی‌های اختیاری از فساد جلوگیری کند. اقدامات انجام‌شده از سوی مقامات می‌تواند ردیابی و شکایات شهروندان، ثبت شود و در نتیجه، احتمال اجرای آن افزایش یابد. فرایندهای تصمیم‌سازی غیرشفاف، وقوع فساد را امکان‌پذیر می‌سازند، بنابراین دسترسی آزاد به اطلاعات باعث افزایش شفافیت و پاسخگویی می‌شود و در نتیجه‌ی آن، شهروندان توانمند می‌شوند. سرانجام، زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات^۳ (ICT) و سرمایه‌گذاری منابع انسانی، ظرفیت دولت را برای ارائه خدمات بهتر تقویت می‌کند. لیو و همکاران (۲۰۱۱، ص ۴۸) بر آنند که «فساد» بیشتر زمانی رخ می‌دهد که مقامی دولتی به یک امتیاز دسترسی داشته باشند، دارای اختیار در اداره آن باشند و با عدم پاسخگویی عمل کنند». بنابراین، کاهش اختیارات و

1 - New paradigm

2 - Revolution

3 - Information and Communications Technology

افزایش پاسخگویی باید فرصت‌های فساد را کاهش دهد. اثربخشی افزایش شفافیت و کاهش تصمیم سازی‌های اختیاری، در مطالعات دیگر، از جمله تحقیق آندرسن (۲۰۰۹، ص ۲۰۲)، برتوت و همکاران (۲۰۱۲) و الباناسوی (۲۰۱۳) مورد تأکید قرار گرفته است.

استراتژی ارتقای باز بودن^۱ و دسترسی به اطلاعات به‌عنوان سازو کاری برای مبارزه با فساد، پدیده‌ای نسبتاً جدید است و جای تعجب نیست که استفاده روزافزون از فناوری اطلاعات و ارتباطات (بارتوت، جگر و گریمز، ۲۰۱۰، ص ۲۶۵) باهم مرتبط هستند. تحقیقات موردی از شماری از کشورهای آسیا، آمریکای لاتین و اقیانوسیه، شواهدی از این اثربخشی را ارائه می‌دهد.

ادبیات خاص پروژه دولت الکترونیک قزاقستان و فساد ادیبائی گسترده نیست. [خانم] جانوآ (۲۰۰۹) شبکه‌ای از مراکز خدمات عمومی و نقش مورد نظر آن‌ها را در کاهش فساد بررسی می‌کند. علاقه اصلی او در این مراکز در واقع به کار او به‌عنوان نماینده این جریان در «مدیریت عمومی جدید»^۲ بازمی‌گردد. یک سال بعد، همین نویسنده، کاربرد دولت الکترونیک برای قزاقستان به‌عنوان یک کشور در حال گذار را مورد بررسی قرار داد و چندین مانع را برای اجرای اثربخش آن مشخص نمود که یکی از آن‌ها مقامات فاسدی بودند که انتظار شکست این طرح را داشتند (Janenova, 2010). این مشاهدات نشان می‌دهد که انجام درست دولت الکترونیک باید بر سطح فساد اثر گذار باشد.

پروژه دولت الکترونیک قزاقستان

یکی از محققان این حوزه، ادعا می‌کند که کشورهای در حال توسعه اغلب در مورد معرفی دولت الکترونیک به شیوه اشتباه عمل می‌کنند. او می‌نویسد:

کشورهای در حال توسعه اغلب با یک پورتال تحت وب شروع می‌کنند که از طریق مجموعه‌ای از وب‌سایت‌های دولتی اطلاعات G2C یک‌طرفه [دولت برای شهروندان] را فراهم می‌آورد و سپس پروژه‌های فردی ملی را، یکی یکی و مستقل از یکدیگر توسعه می‌دهد. این عمل بسیار ناکارآمد است و اغلب منجر به تکرار، هدررفت منابع و «دوباره اختراع کردن چرخ»^۳ می‌شود. یک پورتال دولتی در کوتاه‌مدت خوب است اما در یک استراتژی بلندمدت باید در ابتدا آمادگی الکترونیکی کشور در نظر گرفته شود و تحلیل شکاف نیز صورت پذیرد. سپس شکاف مذکور پر گردد تا اطمینان حاصل شود که زیرساخت‌های مورد نیاز، پشتیبانی مالی، نیازهای محاسبه‌ای شهروندان، توان مالی عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر موارد در همه‌جا موجود است (محمود، ۲۰۱۳).

استراتژی قزاقستان، سامانمندتر از ارزیابی عمومی «محمود» از کشورهای در حال توسعه بود. این در واقع با تشکیل یک پورتال G2C یک‌طرفه بین سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۶ آغاز شد، اما طی مراحل

1 - Openness

2 - New public management

3 - Reinvention of the wheel

پیچیده‌تر توسعه دولت الکترونیک طی هشت سال بعد ادامه یافت. شاخص دوسالانه توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل متحد، این پیشرفت را نشان می‌دهد که قزاقستان در سال ۲۰۰۸ در رتبه ۸۱؛ در سال ۲۰۱۰، رتبه ۴۶؛ در سال ۲۰۱۲، رتبه ۳۸؛ و در سال ۲۰۱۴، در رتبه ۲۸ جهان قرار دارد. در سال ۲۰۱۲، در سطح مشارکت الکترونیکی، که شاخصی از سطح بالاتری از تعامل با مصرف‌کننده منفعلی اطلاعات می‌باشد، دومین کشور در دنیا بود (UN، 2014، 2012، 2008).

گزارش سال ۲۰۱۴ از اداره امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد، ادعا می‌کند که توسعه خدمات برخط به عنوان بخشی از استراتژی دولت الکترونیک باید به چهار مرحله تقسیم شود: خدمات اطلاعاتی در حال ظهور^۱، خدمات اطلاعاتی پیشرفته^۲، خدمات تراکنشی^۳ و خدمات متصل^۴ (سازمان ملل متحد، ۲۰۱۴). توسعه قزاقستان کم‌وبیش مطابق با این سرفصل بوده است (Buiyan, 2010).

مرحله اول: خدمات اطلاعاتی در حال ظهور. در این مرحله، وبسایت‌ها ایجاد شده یا افزایش یافته‌اند تا اطلاعات دقیق در مورد سیاست‌ها، قوانین، مقررات و خدمات ارائه شده توسط هر آژانس را ارائه دهند.

پروژه دولت الکترونیک قزاقستان توسط رئیس‌جمهور در ۱۹ مارس ۲۰۰۴، در سخنرانی سالانه‌اش اعلام شد. این پروژه ابتدا فقط با مقادیر اندکی از خدمات اطلاعاتی آغاز گردید. دولت قزاقستان در طی این دوره زمانی، پورتال دولت الکترونیک خود را راه‌اندازی کرد (<http://www.egov.kz>). نهادهای دولتی نیز سایت‌های اطلاعاتی خود را ایجاد کردند. این اطلاعات بر روی مسئولیت‌ها و صلاحیت‌های نهادها و خدماتی که آن‌ها به عموم ارائه می‌دهند، متمرکز شده است. علاوه بر این، مقررات حاکم بر ارائه خدمات همراه با اقدامات قانونی رسمی که بر اساس قانون تقویت شدند، منتشر شد. در این مرحله هیچ‌گونه توانایی برای تعامل میان عموم و مقامات وجود نداشت. این جریان اطلاعاتی به شدت یک‌طرفه بود. این مرحله تقریباً از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۶ ادامه داشت.

مرحله دوم: خدمات اطلاعاتی پیشرفته. در این مرحله، خدمات اطلاعاتی بهبود یافت، به شهروندان اجازه داده شد تا با مقامات ارتباط برقرار کنند و فرم‌ها و سایر اسناد را پیاده نمایند. در قزاقستان این کار در وهله اول از طریق ابزارهای تعاملی جمعی، چت تعاملی و ایمیل انجام شد. سیستم‌های اطلاعاتی اداری به تدریج توسعه یافتند، پایگاه داده‌ها ایجاد شد و مجوزهای الکترونیکی صادر گردید. این مرحله دوره زمانی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹ را زیر پوشش قرار داد.

مرحله سوم: خدمات تراکنشی. در این مرحله، ارتباط دوجانبه بین شهروندان و کارمندان دولت گسترش یافته و تقویت شد. ورود به توسعه قانونی و سیاستی امکان‌پذیر گردید. تراکنش‌های غیرمالی

1 - Emerging information services

2 - Enhanced information services

3 - Transactional services

4 - Connected services

و مالی معین، می توانستند پردازش شوند.

معرفی تعاملات تراکنشی در قزاقستان در سال های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۱ رخ داد. شهروندان برای اولین بار توانستند از طریق پورتال دولت الکترونیک، پول پرداخت کنند که شامل پرداخت مالیات، عوارض، جریمه نقض قوانین راهنمایی و رانندگی و هزینه های آب و برق بود. گام اصلی معرفی تمهیدات بود که الکترونیک، برای وارد کردن شفافیت به یک فضای بسیار فاسد عملیات دولتی طراحی می شد.

مرحله چهارم: خدمات متصل. این گزارش این مرحله را یک تحول می داند که شیوه ارتباط دولت ها با شهروندان را تغییر می دهد و نتیجه آن یک رویکرد «شهروند-محور» است که از برنامه های ارتباطی تعاملی (شاید از جمله رسانه های اجتماعی) استفاده می کند تا خدمات شایسته و پیچیده ای را که بین نهادها ایجاد می شود و تصمیم سازی های مشارکتی توسط شهروندان را فراهم آورد.

از سال ۲۰۱۲ قزاقستان با افزایش پیچیدگی و رشد خدمات روبه رو شده و سطح بسیار بالایی از تراکنش ها در سال های اخیر معرفی گردیده است. شهروندان می توانند ادعاهای مالیاتی، اسناد درخواستی، درخواست مجوز، پرونده برای مزایای خدمات اجتماعی و موارد دیگر را از این طریق ارائه دهند.

ابعاد دولت الکترونیک قزاقستان

توانایی یک دولت برای توسعه و بهره برداری از دولت الکترونیک اثربخش و کارآمد، بستگی به تعدادی از عوامل اداری، مالی و انسانی دارد. ما چندین شاخص را بررسی خواهیم کرد:

۱. زیرساخت ارتباطات مخابراتی

شاخص زیرساخت ارتباطات مخابراتی سازمان ملل متحد^۱ (TII) براساس داده های اتحادیه بین المللی ارتباطات مخابراتی شکل گرفته است. این شاخص در سال ۲۰۱۴ از پنج جزء تشکیل شد: درصد جمعیت استفاده کننده از اینترنت و اشتراک های پهنای باند ثابت، پهنای باند بی سیم، تلفن ثابت و خدمات تلفن همراه. ضریب نفوذ اینترنت در قزاقستان در سال ۲۰۱۳ به میزان ۵۴ درصد بوده است که افزایش تقریباً ۷۰ درصدی در سه سال گذشته و نزدیک به ۴۰۰ درصدی در پنج سال گذشته را نشان می دهد (ITU, 2014). قزاقستان دارای نهمین رتبه دارا بودن تلفن همراه در جهان است (۱۰۰ نفر از ۱۸۰ نفر)، اما به طور قابل ملاحظه ای در تلفن های ثابت و اشتراک پهنای باند تلفن ثابت (به ترتیب رتبه ۷۰ و ۸۲ در جهان) پایین است. اکثر کاربران استفاده از اینترنت، از طریق تلفن های همراه یا نقاط دسترسی بی سیم را ترجیح می دهند، که نشان دهنده ضریب بالای نفوذ تلفن همراه است که خود، به استفاده از خدمات دولت الکترونیک منجر می شود. در واقع، قزاق تلکام^۲، توسط دولت به منظور ایجاد

1 - UN's telecommunications infrastructure index

2 - Kazakhtelecom

نقاط عمومی با دسترسی آزاد به پورتال دولتی قزاقستان تأسیس شد.

۲. سواد رایانه‌ای^۱

به‌رغم سطح نسبتاً بالای نفوذ اینترنت، مقامات از رییس‌جمهور گرفته تا بقیه، در مورد پایین بودن سواد رایانه‌ای در کشور ناخشنود هستند. این اصطلاحی است که اغلب به شکلی نامناسب استفاده می‌شود، اما می‌تواند در متن این مقاله به‌عنوان توانایی استفاده از خدمات برخط و سازوکارهای بازخورد شناخته شود. دولت به شکل رسمی سواد رایانه‌ای را با دانش پایه‌ای درباره کامپیوتر، آشنایی با ویندوز و مجموعه برنامه‌های آفیس و توانایی استفاده از اینترنت اندازه‌گیری می‌کند. نظریات در اوایل سال ۲۰۱۲ اهمیت سواد رایانه‌ای را به‌عنوان بخش اصلی نوسازی اجتماعی اقتصادی یادآور شد (نظریات، ۲۰۱۲). چندی پیش، یکی از مقامات ادعا کرد که فقط ۲۰ درصد از مردم مهارت استفاده کارآمد از اینترنت را دارند (Baitenov, 2011). هم‌زمان با بحث درباره برنامه «اطلاعات قزاقستان» که در سال ۲۰۱۴ راه‌اندازی شد، یکی دیگر از مقامات استدلال کرد که سواد رایانه‌ای حق همه شهروندان و یک عامل حیاتی برای رقابت جامعه و کشور است (Tukusheva, 2014). هدف‌گذاری سواد رایانه‌ای در برنامه اطلاعات قزاقستان تا سال ۲۰۲۰، پوشش دهی ۸۰ درصدی مردم است (دولت قزاقستان، ۲۰۱۴). این مهم در دوره‌های آموزشی بیش از ۳۰۰ مرکز خدمات عمومی و هفت مرکز آموزشی که توسط یونسکو تأمین مالی می‌شود، تحقق یافت.

۳. تخصیص بودجه

نخستین پروژه دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۵ آغاز شد و هزینه آن در مدت سه سال به ۳۸۰ میلیون دلار رسید (دولت قزاقستان، ۲۰۰۴؛ بانک جهانی، ۲۰۱۶، ص ۲۴). ابتکاری در سال ۲۰۰۷ برای کاهش شکاف‌های دیجیتال با تخصیص بودجه تقریباً ۱۳۰ میلیون دلار در نرخ ارز در آن زمان به‌عمل آمد (دولت قزاقستان، ۲۰۰۶). بزرگ‌ترین تعهد بودجه‌ای برای توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک، یک برنامه پنج‌ساله بزرگ سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و ارتباطات بود که در سال ۲۰۱۰ اعلام شد (دولت قزاقستان، ۲۰۱۰). تعهدی به‌میزان تقریبی نیم میلیارد دلار ایجاد شد. این تعهد شامل سرمایه‌گذاری بر روی پهنای باند، شبکه‌های تلفن همراه و سیستم‌های خط تلفن ثابت بود. جایگزینی سیستم‌های آنالوگ با سیستم‌های دیجیتال؛ و هدایت خودکار (اتوماسیون) ادارات پست و همچنین توسعه نرم‌افزاری برای پورتال‌های محلی و ملی و محتوای این پورتال‌ها، ایجاد مؤسسات آموزش عالی برای فناوری اطلاعات و ارتباطات، و برنامه‌ای برای افزایش سواد رایانه‌ای بود.

۴. حوزه‌های اصلی هدف

دو مطالعه وجود دارد که به یک فهرست همپوشان از فسادخیزترین حوزه‌های دولت قزاقستان می‌رسند. داده‌های رسمی دادستانی کل (دادگستری عمومی) نشان می‌دهد که سه حوزه از فاسدترین

حوزه‌ها شامل خرید، مجوزها و یک دسته‌بندی وسیع از نظارت بر اعمال مجرمانه‌ای است که از سوی پلیس و ارگان‌های تحقیقاتی برای حوزه‌های سلامت، آتش‌سوزی و ایمنی بازرسی‌ها انجام می‌پذیرد (توریسبکوف و همکاران) از «ابزار غیررسمی حل مسئله»^۱ به‌عنوان یک جایگزین برای فساد خُرد^۲ استفاده کردند (۲۰۰۷). بر این اساس، پنج حوزه فساد در قزاقستان، پلیس راهنمایی و رانندگی، گمرک، «خدمات بهداشتی - اپیدمیولوژیک» (یعنی سازمان مسئول از بین بردن هجوم حشرات مانند سوسک‌ها و ساس‌ها)، مراکز مهد کودک و آموزش عالی است.

بسیاری از عناصر پروژه دولت الکترونیک قزاقستان این حوزه‌های خاص را هدف قرار می‌دهند.

• خرید ملزومات: سایت خرید الکترونیکی (<http://goszakup.gov.kz>) در سال ۲۰۰۹ افتتاح شد و طی یک سال بیش از چهار میلیون بازدید داشت (BNews.kz, 2010). در سال ۲۰۱۰، صد درصد از خریدها از طریق سایت آگهی شده و قرارداد آن‌ها بسته شده است.

• صدور پروانه: سایت صدور مجوز الکترونیکی (<http://elicense.kz>) دارای ۱۶ مقوله از صدها مجوز و پروانه شامل حوزه‌های مهم مانند حمل‌ونقل، ساخت‌وساز، مراقبت‌های سلامت، خدمات حقوقی و حفاظت از محیط‌زیست است. در سال ۲۰۱۳، این پورتال بیش از سی هزار مجوز از انواع مختلف صادر کرده است (ITU News, 2013).

• ثبت کسب‌وکار: «شروع کسب‌وکار»^۳ اولین مورد در شاخص کسب‌وکار بانک جهانی محسوب می‌شود. این یک حوزه مستعد فساد است، زیرا اسناد متعددی معمولاً مورد نیاز می‌باشد و این روند می‌تواند به راحتی توسط مقامات مسدودکننده و رشوه‌گیر به تعویق بیفتد. قزاقستان در این حوزه متفاوت نبود؛ برای مثال، برای شروع یک کسب‌وکار ساختمانی، ۱۲ سند و مجوز مختلف نیاز بود و ممکن است گرفتن پاسخ، ماه‌ها طول بکشد. ثبت برخط کسب‌وکار، روند برنامه را حداکثر تا چهار ساعت کوتاه کرده (NITES, 2014) و زمان تأیید به حدود ۱۰ روز در مقایسه با میانگین OECD کاهش یافت (بانک جهانی، ۲۰۱۴). تا اواخر سال ۲۰۱۴ بیش از ۳۸ هزار کسب‌وکار از طریق این سایت ثبت شده بود (NITES, 2014).

۵. تلفن همراه دولتی

با توجه به اینکه تلفن‌های همراه تقریباً حضوری همه‌جایی دارند، برنامه‌های «تلفن همراه دولتی»^۴ برای iOS و گوشی‌های اندروید توسعه یافته‌اند. از اواسط سال ۲۰۱۵ تا سال ۲۰۱۶، تعداد ۵۰ سرویس از طریق برنامه‌های موجود با شماره، دو برابر شده بودند (BNews.kz, 2010). برطرف‌دارترین خدمات در آن زمان بررسی وضعیت پس‌انداز بازنشستگی، یافتن آدرس برای ادارات دولتی و عضویت در

1 - Informal means of problem solving

2 - Petty corruption

3 - Starting a business

4 - Mobile government

صف در مراکز خدمات عمومی بود.

۶. میزان کاربرد

گزارش کمیته پارلمانی نشان می‌دهد که تا نوامبر سال ۲۰۱۴ پورتال دولتی چیزی معادل ۲/۶ میلیون کاربر را ثبت کرده است که تقریباً ۲۵ درصد آن‌ها جمعیتی بالای ۲۰ سال را تشکیل می‌دهند.

۷. مراکز خدمات عمومی

این یک بخش بلندپروازانه از پروژه دولت الکترونیک است. مراکز خدمات عمومی در سال ۲۰۰۷ معرفی شدند (دولت قزاقستان، ۲۰۰۷). در اواسط سال ۲۰۱۵، بیش از ۳۰۰ مرکز در سراسر کشور وجود داشت (portal e-kv.kz)؛ تا اواخر سال ۲۰۱۴ نیز ۷۰ مرکز تلفن همراه برای خدمت به روستاهای با جمعیت کمتر از ۱۰۰ نفر فعال بود (Kirgeeva, 2014). این مدل به اصطلاح «پنجره‌ی واحد»^۱ (یعنی یک فروشگاه تک مرحله‌ای) در جایی بود که در آن چندین سرویس قابل دسترسی وجود داشت. در ابتدا ۳۰ مرکز ایجاد شد. اگرچه تا چندین سال، اسناد هنوز به شکل کاغذی بود اما در سال ۲۰۱۱، مراکز خدمات عمومی بخشی از ابتکار دولت الکترونیک را با تأکید بر کاهش استفاده از کاغذ، آغاز نمود.

یک مثال در این زمینه، مربوط به مراکز به اصطلاح تخصصی خدمات عمومی برای رانندگان است. این مراکز، اهدافی چهارگانه را دنبال می‌کنند: اسناد ضروری کمتر، فرایند خودکار، کاهش میزان زمان تعهد و شفافیت. رانندگان می‌توانند امتحان رانندگی داده و مجوز کسب کنند و وسایل نقلیه را ثبت نمایند. اگر وسیله نقلیه‌ای به کشور وارد شود، یک پست گمرکی برای ترخیص کالا از گمرک وجود دارد. مدارک در یک پایگاه داده الکترونیکی برای دسترسی سریع نگهداری می‌شوند.

تعامل با مقامات مالیاتی نیز به میزان قابل توجهی کاهش یافته است. امکان پرداخت‌های مالیاتی به صورت الکترونیکی در سال ۲۰۰۶ ارائه شد. شهروندان و کسب و کارها می‌توانند مالیات درآمد، دارایی و زمین را پرداخت کنند؛ مشاهده حساب‌های مالیاتی؛ درخواست پرونده و دریافت اطلاعیه‌ها از مقامات مالیاتی را انجام دهند. علاوه بر این، زمانی که مالیات دهندگان مدارک مالیاتی را درخواست می‌کنند، ایشان مجاز به ارائه آن‌ها در یک یا دو روز بسته به نوع سند هستند. یکی از مقامات شهرداری ادعا کرد که ۹۰ درصد از مالیات دهندگان از خدمات الکترونیکی استفاده می‌کنند. زمان‌های انتظار در صفاها عملاً حذف شده و مالیات دهندگان انگیزه‌ای برای دنبال کردن راه‌های ناکارآمد دور زدن، یعنی رشوه دادن را ندارند (Zharmukhanbetova, 2014).

دولت الکترونیک و فساد

فساد در قزاقستان در نگاه اولیه به دو بخش قابل تقسیم است. فساد خرد، بیشتر برای عموم در

رویارویی با مقامات و شهروندان قابل مشاهده است. این‌ها شامل خدماتی است که به صورت برجسته در پیمایش‌های مربوط به نظر عموم در خصوص فاسدترین بخش‌ها شکل می‌گیرند. پیمایش مؤسسه تحقیقات غیرانتفاعی در سال ۲۰۰۸، نشان داد بخش‌هایی که در آن افراد اغلب با فساد روبه‌رو هستند، شامل امنیت عمومی (به‌ویژه پلیس راهنمایی و رانندگی)، عدالت کیفری و نظام قضایی، گمرک، آموزش عالی، مهدکودک‌ها، بازرسی خودرو و سایر خدمات بازرسی، و مشاوره املاک می‌باشد. کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در زمان بازرسی، ثبت املاک، گمرک، صدور مجوز و ثبت مالیات و اسناد حساسی نیز با فساد مواجه می‌شوند (Strategia, 2008).

اشکال جدی‌تر فساد در ادارات دولتی و کسب‌وکارهای عمومی در سطوح بالاتر اداره و از جمله در میان چهره‌های سیاسی یافت شده است. در واقع، هنگامی که در یک نظرسنجی در سال ۲۰۱۲ پرسیده شد که سریع‌ترین راه برای ثروتمند شدن یک فرد چیست، شایع‌ترین پاسخ رفتن به حوزه خدمات عمومی یا کار برای یک شرکت دولتی بود که از ایجاد کسب‌وکار برای خود و یا ازدواج با پول هم پیش افتاده بود (Kapital, 2012). در کازینا یا ساموراک صندوق ثروت قزاقستان ۳۵۰ هزار نفر کار می‌کند که حدود ۴۵ درصد از اقتصاد قزاقستان به‌ویژه در بخش مواد خام به وسیله آن کنترل می‌شود. اتهام وجود فساد به‌رغم وجود تعهدات بالا برای پاک کردن آن، چیز شایع است (چازان، ۲۰۱۳؛ خامیدوف، ۲۰۱۴). این صندوق از قوانین و مقررات شفافیت در خصوص رویه‌های خرید معاف است (وزارت امور خارجه ایالات متحده، ۲۰۱۴).

در این حال، به‌طور دوره‌ای، شخصیت‌های سطح بالا از جمله وزرا، محکوم به فسادهای بزرگ می‌شوند، اما دیدگاه موجود، این است که این موارد تنها درصد کمی از مقامات قدرتمند و در عین حال فاسد را نشان می‌دهد (Glushkova, 2014).

ارزیابی اثربخشی دولت الکترونیک

ما در ارزیابی اثربخشی ابتکارات گسترده دولت الکترونیک که در سال‌های اخیر دولت قزاقستان انجام شده است با چالش‌های متعددی روبه‌رو هستیم. فساد به‌واسطه‌ی ماهیتش یک پدیده نیمه پنهان است. گروه‌های نظارتی به‌ویژه سازمان شفافیت بین‌الملل در اجرای پیمایش‌ها، بر گزارش‌گیری از شهروندان و کسب‌وکارها و ادراک عموم و جامعه تجاری متکی هستند. هر چند بین اجرای ارزیابی و تغییرات در ادراک، زمان مناسبی (و کمتر در گزارش‌گیری) وجود دارد، برای یک ارزیابی ابتدایی، ما عمدتاً بر مشاهدات و مستندات روایتی که در گزارش‌های خبری و همایش‌های برخط یافت می‌شود، تکیه می‌کنیم.

شایع‌ترین مشاهداتی که ما با آن مواجه هستیم این است که خدمات ارائه شده از طریق پورتال دولت الکترونیک و مراکز خدمات عمومی، تعامل با مقامات را حذف یا به شدت محدود می‌کنند، جایی که

بیشترین بهبودی در آنجا صورت گرفته است. در سال ۲۰۱۴، رئیس نهاد حفاظت از مصرف کننده قزاقستان (Kazpotrebnadzor) اظهار داشت که از بین بردن «عامل انسانی» از طریق خود کارسازی فرایندها، فساد را به شکل قابل توجهی کاهش می دهد (Kuralai, 2014). شواهد قانع کننده ای از سوی رئیس شعبه شفافیت بین المللی قزاقستان گزارش شد که براساس پیمایش های صورت گرفته، فساد خرد در ارائه خدمات از ۸۰ درصد به ۱۴ درصد کاهش یافته است (Kuralai, 2014).

بحث های همایشی، بازتاب دهنده این تغییرات هستند. شرکت کنندگان به طور مرتب خطوط کوتاه تر، زمان انتظار کمتر، کاهش کاغذبازی و رشوه خواری کمتر را ستایش می کنند. اگرچه در ابتدا بسیاری از افراد نسبت به استفاده از اسناد الکترونیکی تردید داشتند، اما از سال ۲۰۱۱ این مسئله به تدریج تغییر یافت زیرا مردم بر آنند که اسناد کاغذی ساده تر از موارد الکترونیکی قابل جعل هستند.

چالش های موجود

۱. مشکلات فنی

در روزهای اولیه ارائه خدمات الکترونیکی، انجمن های برخط آکنده از شکایات در مورد خرابی های فنی، زمان کند پاسخ دهی و بازگشت گردش ها بود. چنین شکایتی در طول زمان کاهش یافته، زیرا برنامه ریزی و ظرفیت فنی بهبود پیدا کرده است. اما وضعیت روستاهای کوچک بسیار متفاوت از مناطق شهری است. در کمتر از ۹۰۰ روستا با جمعیتی بین ۵۰ تا ۲۵۰ نفر، مردم همچنان با دسترسی ۵۶ مگابیت بر ثانیه با اینترنت کار می کنند. در سال ۲۰۱۴ برنامه جدیدی برای تولید فیبر نوری به چنین مناطق دور افتاده اعلام شد (Kaukenova, 2014).

۲. حذف عامل انسانی همیشه امکان پذیر نیست

همه چیز رانمی توان به صورت یک فرایند خود کار در آورد. به عنوان مثال، اگرچه اخذ گواهینامه رانندگی می تواند ساده باشد و به یک موضوع حتی خود کار تبدیل شود، اما آزمون رانندگی نمی تواند به صورت خود کار انجام شود. یک تحقیق در سال ۲۰۱۳ به این نتیجه رسید که صدور گواهینامه رانندگی در آلماتی و مناطق اطراف آن، سه میلیون تنگه (واحد پول آلماتی) در روز منجر به رشوه خواری می شود که اکثراً مرتبط با آزمون رانندگی است.

۳. سواد و دسترسی رایانه ای

با وجود اهداف بلند پروازانه برنامه اطلاعات قزاقستان، هنوز شکاف دیجیتالی قابل توجهی وجود دارد. این شکاف همچنین منجر به عدم اعتماد به اسناد الکترونیکی و به خصوص امضای الکترونیکی می شود. استفاده از تلفن همراه بسیار بیشتر از دسترسی پهنای باند ثابت است؛ استفاده از پهنای باند ثابت در سال ۲۰۱۴ به کمتر از ۱۳ درصد می رسد اما خدمات قابل دستیابی از طریق برنامه های دولت الکترونیک به میزان قابل توجهی کمتر است. سن یک ویژگی متفاوت است. مشخصات کاربران به سمت گروه های

جوانان متمایل شده است؛ ۵۶٪ از کاربران زیر سن ۳۴ سال و کمتر از ۱۰ درصد بالای ۴۴ سال هستند (e-gov.kz, 2014).

مراکز خدمات عمومی به جبران فقدان دسترسی در خانه را جبران می‌کنند و از طریق آموزش سعی می‌نمایند به موضوع سواد رایانه‌ای بپردازند. بخش خصوصی نیز به برخی از محدودیت‌ها پاسخ داده است؛ مثلاً، خدماتی برای کمک به مردم و کسب و کار با پر کردن و ثبت اسناد مالیاتی به صورت الکترونیکی وجود دارد و سیاست جدیدی که درخواست‌های اظهارنامه مالیاتی را از طریق پورتال دولت الکترونیک تأیید می‌کند، افرادی را که در استفاده از کاربری‌های فناوری اطلاعات راحت نیستند، از سوی بستگان یا سرویس‌های خود، کمک می‌نماید.

محدودیت‌های توان دولت الکترونیک

دولت الکترونیک می‌تواند در کاهش انواع فساد خرد ناشی از ناکارآمدی در نظام تأثیرگذار باشد و انگیزه ارائه‌دهندگان خدمات و مصرف‌کنندگان را برای رفع مشکلات از طریق رشوه دادن، کاهش دهد. با این وجود، احتمالاً بروی فساد در سطح بالا تأثیری نخواهد داشت. مرزهای درهم‌تنیده و پرمنفذ میان دولت و بخش کسب و کار، محیط مستعدی را برای رشوه دادن و اختلاس فراهم می‌آورد. در این حال فقدان شفافیت در بسیاری از تصمیمات دولت از دیگر عوامل بروز است.

مشکل سوم، رویه‌های ارائه خدمات کلیدی است. رویه‌های پیچیده باعث افزایش احتمال رشوه دادن می‌شود، زیرا کسب و کارها به دنبال راه‌هایی برای سرعت بخشیدن به انجام خدمات مهم هستند. شاخص کسب و کار بانک جهانی (بانک جهانی، ۲۰۱۴) به چندین حوزه مشکل ساز در قزاقستان که رتبه فساد را بالا می‌برند، اشاره می‌کند:

- گرفتن اتصال الکتریکی. رتبه: ۹۷. زمان: ۸۵ روز. رویه‌ها: ۶؛
- سروکار داشتن با مجوز ساخت و ساز. رتبه: ۱۵۴. زمان: ۱۵۶ روز. رویه‌ها: ۲۵؛
- تجارت برون مرزها. ۱۱ رتبه: ۱۸۵. زمان: ۶۷ روز (واردات)، ۷۹ روز (صادرات). اسناد: ۱۲ (واردات)، ۱۰ (صادرات)؛
- ثبت اموال. رتبه: ۱۴. زمان: ۱۱ روز. رویه‌ها: ۴؛
- پرداخت مالیات. رتبه: ۱۷. زمان: ۱۸۸ ساعت / سال؛
- شروع یک کسب و کار. رتبه: ۵۵. زمان: ۱۰ روز. رویه‌ها: ۶.

علاوه بر توجه به محدودیت‌های دولت الکترونیک به عنوان یک استراتژی ضد فساد، تأکید بر این مسئله مهم است که استراتژی‌های مکمل برای مبارزه با فساد وجود دارد. در این حال، یکی از قابل توجه‌ترین روش‌ها برای رشوه‌گیری است. این مسئله به‌ویژه به‌هنگام بازرسی در حوزه‌های سلامت، ایمنی و مالیات صادق است. یکی از مقامات صنعت، این بازرسان را به «زالوهای» که خون کارآفرینان

را می‌خورند» تشبیه کرد. از آوریل ۲۰۱۴ تا پایان سال، رئیس‌جمهور، توقف بازرسی‌ها را خواستار شد تا طی این مدت، مقامات خود را با استانداردهای بین‌المللی هماهنگ نماید. از سال ۲۰۱۵، بسیاری از کسب و کارها، صرفاً در صورت نقض مقررات باید مورد بازرسی قرار گیرند (Radiotochka, 2014). سیاست کاهش بازرسی‌ها و محدود کردن اختیار بازرسان، نمونه‌ای از یک سازوکار مبارزه با فساد است که مکمل ابتکار دولت الکترونیک در یک استراتژی ضد فساد گسترده‌تر است.

نتیجه‌گیری

شواهد اولیه نشان می‌دهد که ابتکار بلندپروازانه کشور قزاقستان در زمینه مبارزه با فساد اداری می‌تواند به جلو برود. این مسئله به‌ویژه در رابطه با فساد خرد صادق است که افراد و کسب و کارهای کوچک به‌طور منظم با آن روبه‌رو هستند. رویه‌های بیش از حد پیچیده، زمان انتظار طولانی، فرآیندهای غیر قابل پیش‌بینی و حقوق پایین مقامات برای ایجاد شرایط مستعد رشوه‌خواری ترکیب شده است. قبل از برنامه دولت الکترونیک در قزاقستان، مردم با هر دو فرآیند رسمی و غیررسمی دسترسی به یک خدمت آشنا بودند. به کارگیری رویه‌های غیررسمی اغلب تنها راه برای انجام کارها بود.

براین اساس، پیشرفت‌های به‌دست آمده تا به امروز، شامل این موارد است:

- بسیاری از خدمات به خدمات برخط تبدیل شده‌اند؛
- تعداد اسناد و رویه‌های مورد نیاز برای بسیاری از خدمات کاهش یافته است؛
- زمان پاسخگویی الزامی، سرعت فرآیندها را افزایش داده است؛
- در بسیاری از موارد، تعامل با مقامات به شکل کامل از فرایند حذف شده است؛
- در مواردی که خدمات مورد نظر، نیاز به تعامل با مقامات دارند، وجود نظارت، انگیزه دومی را برای رعایت رویه‌های رسمی فراهم می‌کند؛
- برای رسیدگی به شکاف دیجیتالی، بیش از ۳۰۰ مرکز خدمات عمومی افتتاح شده که با ۷۰ مرکز تلفن همراه برای خدمت به مناطق دورافتاده تکمیل می‌شوند؛
- ظرفیت قابل توجهی با اتصالات پهنای باند (از جمله فیبر نوری) و نقاط دسترسی عمومی Wi-Fi معرفی شده است؛
- برنامه‌های کاربردی تلفن‌های هوشمند توسعه یافته که اجازه می‌دهد برخی از رویه‌ها از طریق استفاده از تلفن همراه تقریباً در همه جای قزاقستان امکان پذیر باشد.

سخن گفتن از تلاش‌های قزاقستان در تبدیل شدن به یک بازیگر مهم در عرصه جهانی، صرفاً لفاظی نیست. سرمایه‌گذاری زیادی در حوزه آموزش و پرورش و زیرساخت‌ها، انجام شده است. در واقع، با توجه به تمام این تلاش‌ها، قزاقستان در سال ۲۰۱۳ به عنوان کشوری با ظرفیت توسعه یک «نام تجاری

ملی^۱ شناخته شد (The Good Country, n.d). اما به گفته یک مشاهده کننده، تمام تلاش هایش برای ارتقای گردشگری و سرمایه گذاری، در صورتی که شهرت کشورش به عنوان یک کشور فاسد بهبود نیابد، نابود می شود (Khegai, 2013). دولت الکترونیک یک قدم در مسیر درست است، اما همین گام، باید بخشی از یک بسته بزرگ تر از اقدامات ضد فساد باشد که اراده سیاسی برای اجرای آن وجود داشته باشد.

References

- 1- Andersen, T. B. (2009). E-Government as an anti-corruption strategy. *Information Economics and Policy*, 21, 201–210.
- 2- Astany, A. (2015, January 1). Osnovnye izmeneniia v nalogovom zakonadatel'stve s 1 yanvaria 2015 goda (Fundamental changes in tax law from January 1, 2015).
- 3- Baitenov, A. (2011, April 29). Svideteli e-government (Witness to e-gov). Retrieved from <http://www.centrasia.ru/newsA.php?st=1304058780>
- 4- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27, 264–271.
- 5- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78–91.
- 6- Bhatnagar, S., & Apikul, C. (2006). Fighting corruption with e-government applications. APDIP e-Note No. 8. Retrieved from http://www.unapcict.org/ecohub/resources/apdipe-note-8-fighting-corruption-with-e/at_download/attachment1
- 7- Bhuiyan, S. (2010). E-government in Kazakhstan: Challenges and its role to development. *Public Organization Review*, 10, 31–47.
- 8- BNews.kz. (2010, January 21). Za tri nedeli yanvarya vebportal elektronnykh goszakupok posetili poryadka 640 tysiach chelovek (In the first three weeks of January, some 640,000 people visited the e-procurement site).
- 9- BNews.kz. (2015, July 3). Bolee 50 elektronnykh uslug "mobil'nogo pravitel'sva" dostupny v Kazakhstane (Over 50 electronic services through "mobile government" are accessible in Kazakhstan).
- 10- Chuviliaev, P. (2011, October 11). Bez bumazhki uzhe ne bukashka (No paperwork no longer means being a nobody). *Mk.ru*. Retrieved from <http://www.mk.ru/politics/russia/2011632170-/12/10/bez-bumazhki-uzhe-nebukashka.Html>
- 11- e-gov.kz. (2015). Interesnaia statistika elektronного pravitel'stva (Interesting statistics about electronic government).
- 12- e-gov.kz Portal. (n.d.). E-government: state services and information online.

- Retrieved March 28, 2015, from <http://www.egov.kz>
- 13- Elbahnasawy, N. (2014). E-government, Internet adoption, and corruption: An empirical investigation. *World Development*, 57, 114–126.
 - 14- Elster, J., Offe, C., & Preuss, U. (1998). *Institutional design in post-communist societies: Rebuilding the ship at sea*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
 - 15- Freedom House. (2014). *Freedom on the Net 2014:Kazakhstan*. Retrieved from <https://freedomhouse.org/sites/default/files/resources/Kazakhstan.pdf>
 - 16- Glushkova, S. (2015, June 2). Govoria o korruptsiii—o masshabakh umalchivaiut (Speaking of corruption—But silent on how much). *Radio Azattyk*. The Good Country. (n.d.) The Good Country Index. Retrieved from <http://www.goodcountry.org>
 - 17- Government of Kazakhstan. (2004). *E-Government Development Programme, 2005–2007*. Retrieved from <http://siteresources.worldbank.org/EXT/EGOVERNMENT/Resources/7025851183566346872/KZeGovProg20052007.doc>
 - 18- Government of Kazakhstan. (2006, October 6). *Programma snizheniia informatsionnogo neravenstva v Respublike Kazakhstan na 2007–2009 gg* (Program for bridging the digital divide in the Republic of Kazakhstan for 2007–2009).
 - 19- Government of Kazakhstan. (2007). *O sozdanii gosudarstvennykh uchrezhdenii—Tsentrov obsluzhivania naseleniia Ministerstva iustitsii Respubliki Kazakhstan* (On the formation of state institutions—Public service centers of the Kazakhstan Ministry of Justice).
 - 20- Government of Kazakhstan. (2010, September 29). *Programma po razvitiuu informatsionnykh i kommunikatsionnykh tekhnologii v Respublike Kazakhstan na 2010–2014 gody* (Program for information and communication technologies in the Republic of Kazakhstan from 2010–2014). *Zakon.kz*.
 - 21- Government of Kazakhstan. (2014). *Gosudarstvennaia programma “Informatsionnyi Kazakhstan—2020”* (State program “Informational Kazakhstan—2020”).
 - 22- Ho, A. T.-K. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public Administration Review*, 62 (4), 434–444.
 - 23- International Telecommunications Union (ITU). (2014). *World Telecommunication/ICT Indicators Database*. Retrieved from <http://www.itu>.

int/en/ITU-D/Statistics/ Pages/stat

- 24- Ionescu, L. (2013). The impact that e-government can have on reducing corruption and enhancing transparency. *Economics, Management and Financial Markets*, 8(2), 210–215.
- 25- ITU News. (2013). Elektronnoe litsenzirovanie v Kazakhstane (Electronic licensing in Kazakhstan), No. 4. Retrieved from <https://itunews.itu.int/Ru/Note.aspx?Note=3999>
- 26- Janenova, S. (2009). New public management reform in Kazakhstan: The case of one stop shops. *Journal of Public Administration and Civil Service (Kazakhstan)*, 4, 7–14.
- 27- Janenova, S. (2010, May). E-government in Kazakhstan: Challenges for a transitional country. Paper presented to the NISPA Annual Conference, Warsaw, Poland.
- 28- Kapital. (2012, September 19). Bystro razbogatet' v RK pomozhet gossluzhba (Public service helps one become rich quickly in Kazakhstan).
- 29- Kaukenova, S. V. (2014, October 31). Gody v kazakhstanskii auly provedut optovokno (Kazakh villages will be getting fiber optic cables in 2015). BNews.kz.
- 30- Khamidov, A. (2014, August 4) Kazakhstan grapples with reform of sovereign-wealth fund. Eurasianet. Retrieved from <http://www.eurasianet.org/node/69336>
- 31- Khagai, M. (2013, February 4). Denghi—est', imidzha—net (There is money but no image). Caravan. Retrieved from <http://www.caravan.kz/article/57478>
- 32- Kirgeeva, E. (2014, December 25). Tsentr obsluzhivaniia naseleniia— eto tochka vzaimodeistviia mezhdru narodom i gosudarstvom (The public service center: The point of interaction between the public and the state).
- 33- Kazakhstanskaia Pravda. Retrieved from <http://www.kazpravda.kz/interviews/view/tsentr-obsluzhivaniyanaseleniya-eto-tochka-vzaimodeistviya-mezhdunarodom-i-go>
- 34- Kuralai, A. (2014b, August 13). Prichina korruptsii biurokратиi i chelovecheskii faktor—ekspert (The cause of corruption is bureaucracy and the human factor—Expert). BNews.kz.
- 35- Kuralai, A. (2014a, August 14). Kazakhstanskaia korruptsiia evoliutsionirovala—ekspert (Kazakh corruption has evolved— Expert). BNews.kz. Retrieved from <http://bnews.kz/ru/news/>

- 36- post/222735
- 37- Lai, R., & Haleem, A. (2002). E-governance: An emerging paradigm. *Vision*, 6(2), 99–109.
- 38- Lebedeva, E. (2008, May 5). Nyzhna spravka BTI? Beri otpusk! (Do you need a document from the BTI? Take vacation time!). *Komsomol'skaia Pravda*.
- 39- Lio, M.-C., Liu, M.-C., & Ou, Y.-P. (2011). Can the Internet reduce corruption? A cross-country study based on dynamic panel data models. *Government Information Quarterly*, 28, 47–53.
- 40- Mahmood, Z. (2013). *Developing e-government projects: Frameworks and methodologies*. Hershey, PA: IGI Global.
- 41- Mir24. (2012, June 15). Masimov predlozhil oblegchit' vedenie biznesa v Tamozhennom soiuze (Masimov proposes simplifying the conduct of business in the Customs Union). Retrieved from <http://mir24.tv/news/community/5096007>
- 42- Nazarbaev, N. (2008, January 27). Rech' na kollegii Genprokuratury (Speech at the General Procuracy). Retrieved from <http://www.ia-centr.ru/expert/310>
- 43- Nazarbaev, N. (2012, January 27). Poslanie Prezidenta RK Nazarbaeva Narodu Kazakhstana (Address of President Nazarbaev to the people of Kazakhstan). Retrieved from <http://kaznmu.kz/rus/poslanie-prezidenta-respubliki-kaza-19>
- 44- NITES. (2014, November 4). Predsedatel' pravleniia AO NIT Ruslan Ensebaev rasskazal o rezul'tatakh deiatel' - nosti kompanii chlenam Komiteta po sotsial'no-kul 'turnomy razvitiu Mazhlisa Parlamenta RK
- 45- Nur.kz. (2013, August 26). Kak v Kazakhstane "pokupaiut" voditel'skaie prava? (How do people "buy" driver's licenses in Kazakhstan?). Retrieved from <http://www.nur.kz/278420.html>
- 46- Radiotochka. (2014, February 28). Eksperty o novom moratoria na proverki MSB (Experts on the new moratorium on inspections of SMEs). Retrieved from <http://radiotochka.kz/1819-.html>
- 47- Satpaev, D. (2014, August). Corruption in Kazakhstan and the quality of governance (Institute of Developing Economies [Japan] Discussion Paper No. 475).
- 48- Shim, D. C., & Eom, T. H. (2008). E-government and anti-corruption: Empirical analysis of international data. *International Journal of Public Administration*, 31, 298–316.

- 49- Strategii. (2008). Vospriatie korruptsii i predlozheniia po snizheniiu korruptsii v gosorganakh (Perceptions of corruption and recommendations for reducing corruption in state organs).
- 50- Transparency International. (2015). Corruption Perceptions Index 2015 Retrieved from <http://www.transparency.org/cpi2015>
- 51- Tucusheva, A. (2014, March 18). V Kazakhstane khotiat zakonodatel'no vvesti pravo na komp'iuternuii gramotnist'(In Kazakhstan, they want to legally introduce the right to computer literacy). BNews.kz. Retrieved from <http://bnews.kz/ru/news/post/193394>
- 52- Turisbekov, Z., Jandosova, Zh., D., Tagatova, A., & Shilikbaeva, H. 2007. Administrativnye Bar'ery kak Istochnik Korruptsionnykh Pravonarushenii v Sfere Gossluzhby (Administrative barriers as a source of corruption in state service). The Sandzh Research Center.
- 53- United Nations. (2008). E-Government Survey 2008. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2008-survey/unpan028607.pdf>
- 54- United Nations. (2012). E-Government Survey 2012. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey.pdf>
- 55- United Nations. (2014). E-Government Survey 2014. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>
- 56- United States Department of State. (2014, June). 2014 Investment Climate Statement—Kazakhstan. Retrieved from <http://www.state.gov/e/eb/rls/othr/ics/2014228884/.htm>
- 57- World Bank. (2006). Kazakhstan e-government program and the road ahead. Retrieved from <http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/MainReport.doc>
- 58- World Bank. (2014). Doing business 2015: Going beyond efficiency. Economy Profile 2015: Kazakhstan.
- 59- World Bank. (2016). World development indicators. Retrieved July 19, 2016, from <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators>
- 60- Zakon.kz. (2012, June 27). Sostavlen reiting transparentnosti ministerstv i vedemostv Kazakhstana (Rating of transparency of ministries and departments of Kazakhstan).

- 61- Zharmukhanbetova, G. (n.d.). Kak otpravit' nalogovuiu otchetnost' v electronnom vide. (How to submit tax returns in electronic form). Department of State Revenue (Astana branch).
- 62- Zhenis, E. (2014, October 16). O bor'be s korruptsiei v nalogovykh organakh (On the struggle against corruption in the tax authority). Association of Taxpayers of Kazakhstan. Retrieved from