

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА И ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

И. С. Калганов

Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Москва, Россия
e-mail: igkal87@mail.ru

Аннотация. Цифровая трансформация современной экономики заключается во внедрении сквозных цифровых технологий во все сферы жизнедеятельности современного общества и в сектор государственного управления. Реализация проектов цифровизации процессов предоставления государственных услуг предполагает необходимость разработки измеряемых и верифицируемых показателей, анализ которых позволяет оценить полученный результат и внести коррективы в состав реализуемых мероприятий. В настоящее время существуют различные подходы к оценке эффективности функционирования электронного правительства и государственных услуг в цифровой форме. Однако постоянные изменения в характере административных процессов требуют совершенствования используемых методик, что определяет актуальность темы исследования. Целью исследования является проведение сравнительного анализа результатов процессов цифровизации сектора государственного управления в Российской Федерации и в зарубежных государствах с использованием Индекса развития электронного правительства. В ходе исследования поставлены и решены следующие задачи: определено содержание электронного правительства и выделены четыре направления его развития (электронные услуги, электронное управление, электронная демократия, электронная коммерция); выявлены особенности методики расчета Индекса развития электронного правительства, проведен анализ изменений позиции Российской Федерации и ряда зарубежных государств в мировом рейтинге; выявлены причины изменения позиций отдельных государств в мировом рейтинге в период с 2002 по 2022 годы; определены ограничения в применении используемых подходов к оценке эффективности электронного правительства. Определены составляющие Индекса развития электронного правительства, который представляет собой интегральную величину средневзвешенного трех нормализованных агрегатов, включающих агрегированный показатель: телекоммуникационной инфраструктуры; человеческого капитала; онлайн услуг. Проведен сравнительный анализ указанных агрегатов в Российской Федерации и в ряде зарубежных стран, результаты которого могут использоваться при разработке проектов цифровизации административных процессов. Полученные результаты могут стать отправной точкой для разработки адаптированных к особенностям сектора государственного управления в Российской Федерации и российских регионах инструментов оценки результатов цифровизации государственных услуг.

Ключевые слова: цифровизация государственного управления, электронное правительство, цифровые государственные услуги, административные процессы, Индекс развития электронного правительства, показатели эффективности процессов цифровизации.

Для цитирования: Калганов И. С. Оценка результатов функционирования электронного правительства и цифровизации государственных услуг // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2024. – № 1. – С. 29–41. – <https://doi.org/10.25198/2077-7175-2024-1-29>.

Original article

ASSESSMENT OF THE RESULTS OF THE FUNCTIONING OF E-GOVERNMENT AND DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES

I. S. Kalganov

Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia
e-mail: igkal87@mail.ru

Abstract. The digital transformation of the modern economy consists of the introduction of end-to-end digital technologies in all spheres of life in modern society and in the public administration sector. The implementation

of digitalization projects for the provision of public services implies the need to develop measurable and verifiable indicators, the analysis of which allows us to evaluate the results obtained and make adjustments to the composition of the measures being implemented. Currently, there are various approaches to assessing the effectiveness of e-government and public services in digital form. However, constant changes in the nature of administrative processes require improvement of the used methods, which determines the relevance of the research topic. The purpose of the study is to conduct a comparative analysis of the results of digitalization processes in the public administration sector in the Russian Federation and in foreign countries using the Electronic Government Development Index. During the study, the following tasks were set and solved: the content of e-government was determined and four directions of its development were identified (electronic services, e-government, e-democracy, e-commerce); the features of the methodology for calculating the Electronic Government Development Index were identified, an analysis of changes in the position of the Russian Federation and a number of foreign countries in the world ranking was carried out; the reasons for changes in the positions of individual states in the world rankings in the period from 2002 to 2022 were identified; limitations in the application of the approaches used to assess the effectiveness of e-government are identified. The components of the Electronic Government Development Index have been determined, which is the integral value of the weighted average of three normalized aggregates, including: an aggregated indicator of telecommunications infrastructure; aggregate indicator of human capital; aggregated indicator of online services. A comparative analysis of these aggregators in the Russian Federation and in a number of foreign countries was carried out, the results of which can be used in the development of projects for the digitalization of administrative processes. The results obtained can become a starting point for the development of tools for assessing the results of digitalization of public services, adapted to the characteristics of the public administration sector in the Russian Federation and Russian regions.

Key words: digitalization of public administration, e-government, digital services, administrative processes, Government Development Index, performance indicators of digitalization processes.

Cite as: Kalganov, I. S. (2024) [Assessment of the results of the functioning of E-Government and digitalization of public services]. *Интеллект. Инновации. Инвестиции* [Intellect. Innovations. Investments]. Vol. 1, pp. 29–41. – <https://doi.org/10.25198/2077-7175-2024-1-29>.

Введение

В условиях цифровой трансформации экономики для повышения качества государственных услуг и эффективности взаимодействия их получателей с органами государственного управления реализуются проекты по внедрению цифровых инноваций в их деятельность, или по формированию электронного правительства. Становление данной формы организации деятельности органов государственного управления, предполагающее широкое использование цифровых технологий, способствует развитию информационной инфраструктуры, обеспечивает полноту исполнения государством возложенных на него функций, а также инициирует участие социума в процессах разработки и принятия государством решений по ключевым вопросам социально-экономического развития. Электронное правительство предполагает внедрение инноваций в сектор государственных услуг, что в условиях цифровой трансформации экономики означает внедрение высоких технологий, используемых для удовлетворения растущих потребностей их получателей – физических лиц, организаций и органов государственного управления. Электронное правительство рассматривается в качестве необходимой предпосылки активизации инновационных процессов во всех секторах

экономики, инструмента повышения уровня жизни населения и одного из важных факторов экономического роста. Внедрение электронного правительства приводит к повышению качества государственных услуг, что находит выражение в соблюдении стандартов их предоставления, в снижении бюджетных расходов на их разработку и предоставление, в учете потребностей получателей, что, в свою очередь, предполагает клиентоориентированность органов государственного управления. Однако для оценки эффективности функционирования электронного правительства и определения направлений его дальнейшего совершенствования требуется разработка верифицируемых и сопоставимых на межгосударственном уровне показателей. Это определяет необходимость анализа имеющихся методик к их расчету, выявления преимуществ и ограничений в использовании. Это определило выбор темы исследования, его теоретическую и практическую значимость.

Обзор литературы

Активизация процессов цифровизации сектора государственного управления привела к появлению значительного числа публикаций, посвященных состоянию электронного правительства и направлениям его развития. Содержанию процесса внедрения

инноваций и высоких технологий в сектор государственного управления посвящены работы Д. Гребера [7], И. И. Смотрицкой [14], которая анализировала направления трансформации государственных услуг под влиянием процессов цифровизации, Й. Майлса [13], исследовавшего особенности инноваций в условиях цифровой трансформации экономики, Р. С. Афанасьева и Л. Н. Богданова [1], А. Н. Швецова [17], изучавших особенности инноваций в секторе государственного управления в современной России и др. Закономерности эволюции парадигмы государственного управления с учетом процессов цифровизации отражены в работах А. Г. Барабашева [2], С. Ю. Глазьева [6], Н. М. Добрынина [8], Т. Дэвенпорта [9], Г. Л. Купряшина [11] и др. В трудах Л. С. Леонтьевой, М. К. Романченко [12], М. В. Иванова, Н. Н. Якимчук [10] и др. нашли отражение особенности реализации цифровых проектов в российских регионах и их последствия для отдельных сфер жизнедеятельности общества. Методические подходы к оценке результатов функционирования электронного правительства представлены в работах Х. де Брюйне [3], А. Д. Трахтенберга [16], С. В. Габуева [5], Т. Н. Литвиновой [19], Б. Ж. Тагарова [15], Р. Хикса [18], Дж. Монтаны [20] и др.

Методы

В ходе исследования особое внимание уделено нормативно-правовым документам, регламентирующим процессы цифровизации сектора государственного управления в современной России (Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество» на 2011–2020 годы и др.), а также аналитическим материалам Департамента экономического и социального развития Организации Объединенных Наций и др. Для решения задач исследования использованы методы контент-анализа и сравнительного анализа, а также графическая и табличная иллюстрация полученных результатов.

Результаты исследования

В настоящее время выделяют четыре направления развития электронного правительства¹:

– электронные услуги (e-services), или возможность получения в режиме 24x7 официальной информации от органов государственного управления, нормативно-правовых документов и государственных услуг в электронной форме, электронное администрирование по принципу «одного окна»;

– электронное управление (e-management), которое представлено единой информационной системой, включающей локальные информационные системы отдельных органов государственной власти и поддерживающей административные функции государственных учреждений, включая управление данными, электронными записями и информационными потоками между ведомствами. Данное направление требует новой организационной культуры и клиентоориентированности персонала, а также участия заинтересованных лиц в процессе разработки и принятия решений. При этом объектом электронного управления выступают административные процессы в бэк-офисе, который непосредственно с получателями государственных услуг не взаимодействует;

– электронная демократия (e-democracy), или деятельность по формированию повестки дня и приоритетов государственной политики, разработке мер государственного управления и участия общества в их реализации в консультативной форме с помощью информационно-коммуникационного инструментария (например, электронные консультации или электронное голосование). Данное направление деятельности электронного правительства включает мероприятия, предполагающие участия общественности, в том числе виртуальные встречи с представителями органов государственного управления и местного самоуправления, открытые заседания, обратную связь с получателями государственных услуг, опросы общественного мнения и общественные форумы и др.;

– электронная коммерция (e-commerce), или взаимодействия органов государственного управления с коммерческими и некоммерческими организациями по поводу размещения государственного заказа на приобретение товаров, работ, услуг, финансируемых из средств бюджета и проводимые с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В 2011 году в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 20 октября 2011 года № 1815-р² был проведен целый ряд мероприятий по созданию инфраструктуры электронного правительства, максимально ориентированных на потребителя. В качестве основной проблемы реализации данной программы выделялось преодоление «цифрового неравенства» между субъектами Российской Федерации и повышение доступности информационно-коммуникационных технологий для потребителей электронных государственных услуг. В качестве основных элементов

¹ Распоряжение Правительства РФ от 20.10.2010 № 1815-р (ред. от 26.12.2013) «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество» (2011–2020 годы)» // КонсультантПлюс. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106767/ (дата обращения: 26.10.2023).

² Там же.

Таблица 1. Динамика Индекса развития электронного правительства Российской Федерации и стран-лидеров, 2002–2022 гг.³

Страна	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
США	0,927 (1)	0,913 (1)	0,906 (1)	0,864 (4)	0,851 (2)	0,869 (5)	0,875 (7)	0,842 (12)	0,877 (11)	0,929 (9)	0,915 (10)
Швеция	0,840 (2)	0,874 (4)	0,898 (3)	0,946 (1)	0,747 (12)	0,860 (7)	0,823 (14)	0,870 (6)	0,888 (5)	0,936 (6)	0,941 (5)
Австралия	0,831 (3)	0,838 (6)	0,868 (6)	0,811 (8)	0,786 (8)	0,839 (12)	0,910 (2)	0,914 (2)	0,905 (2)	0,943 (5)	0,941 (7)
Дания	0,820 (4)	0,905 (2)	0,906 (2)	0,913 (2)	0,787 (7)	0,889 (4)	0,816 (16)	0,851 (9)	0,915 (1)	0,976 (1)	0,918 (1)
Великобритания	0,814 (5)	0,885 (3)	0,878 (4)	0,787 (10)	0,815 (4)	0,896 (3)	0,869 (8)	0,919 (1)	0,899 (4)	0,936 (7)	0,914 (11)
Канада	0,806 (6)	0,837 (7)	0,843 (8)	0,817 (7)	0,845 (3)	0,843 (11)	0,842 (11)	0,828 (14)	0,823 (23)	0,842 (28)	0,851 (32)
Норвегия	0,778 (7)	0,818 (10)	0,823 (10)	0,892 (3)	0,802 (6)	0,859 (8)	0,836 (13)	0,812 (18)	0,856 (14)	0,906 (13)	0,888 (17)
Швейцария	0,764 (8)	0,754 (15)	0,755 (17)	0,763 (12)	0,714 (18)	0,813 (15)	0,727 (30)	0,753 (28)	0,852 (15)	0,891 (16)	0,875 (23)
Германия	0,762 (9)	0,787 (12)	0,805 (11)	0,714 (22)	0,731 (15)	0,808 (17)	0,786 (21)	0,821 (15)	0,877 (12)	0,852 (25)	0,877 (22)
Финляндия	0,761 (10)	0,824 (9)	0,823 (9)	0,749 (15)	0,697 (19)	0,851 (9)	0,845 (10)	0,882 (5)	0,882 (6)	0,945 (4)	0,953 (2)
Нидерланды	0,764 (11)	0,803 (11)	0,802 (12)	0,863 (5)	0,810 (5)	0,913 (2)	0,889 (5)	0,866 (7)	0,876 (13)	0,923 (10)	0,938 (9)
Сингапур	0,746 (12)	0,834 (8)	0,850 (7)	0,701 (23)	0,748 (11)	0,847 (10)	0,908 (3)	0,883 (4)	0,881 (7)	0,915 (11)	0,913 (12)
Южная Корея	0,744 (13)	0,857 (5)	0,873 (5)	0,832 (6)	0,879 (1)	0,928 (1)	0,946 (1)	0,892 (3)	0,901 (3)	0,956 (2)	0,953 (3)
...											
Российская Федерация	0,443 (58)	0,502 (52)	0,533 (50)	0,512 (60)	0,514 (59)	0,735 (27)	0,729 (27)	0,722 (35)	0,797 (32)	0,824 (36)	0,816 (42)

Источник: взято из Исследования ООН³

³ Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства URL: <https://desarpublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-Government%20Survey%202022%20-%20Russian%20Web%20Version.pdf> (дата обращения: 15.11.2023).

инфраструктуры электронного правительства Российской Федерации выступают: портал государственных и муниципальных услуг; национальная платформа, способствующая распределенной обработке данных; система электронного взаимодействия между ведомствами; система распознавания и проверки подлинности заявителя; информационная система центрального удостоверяющего органа, осуществляющего выдачу ключей электронной цифровой подписи [4].

В настоящее время для оценки уровня развития государственного управления в электронном формате используются разнообразные рейтинги, которые стимулируют процессы цифровой трансформации региональных образований, обуславливая стремление последних к улучшению собственных индикаторов. В качестве основного показателя, используемого при составлении соответствующих рейтингов на мега- и макроуровнях, выступает Индекс развития электронного правительства (E-Government Development Index, EGDI), разработанный Организацией Объединенных Наций в 2002 году. Данный показатель позволяет оценить потенциал предоставления государственных услуг в электронном формате. Динамика данного показателя и позиция государства в рейтинге, составленном Департаментом экономического и социального развития ООН по итогам

исследования 93 стран в период с 2003 по 2022 гг., представлены в таблице 1.

Анализ показывает, что в число стран-лидеров неизменно входит Дания, демонстрирующая незначительный «провал» в 2014–2016 гг., а также Южная Корея (с 2010 г.). Соединенные Штаты Америки, занимавшие первую позицию в рейтингах 2002–2006 гг., переместились во вторую десятку рейтинга. В целом, лидирующие страны сохраняют свои позиции в течение исследуемого периода. Исключение составляют Швейцария, Канада и Германия, для которых характерен незначительный прирост Индекса развития электронного правительства при ухудшении позиции в рейтинге.

Для всех государственных образований наблюдается значительный прогресс в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде, что демонстрирует положительная динамика Индекса развития электронного правительства. Лидирующими остаются страны европейского региона (59,1%), далее следуют страны азиатского региона (25,4%), Америки (12,3%) и Океании (3,2%). По данным Организации Объединенных Наций, 60 стран имеют очень высокие (в диапазоне от 0,75 до 1,00) значения Индекса развития электронного правительства, по сравнению с 57-ю странами в 2020 году, что демонстрирует рост данного показателя на 5,3% для этой группы; высокие

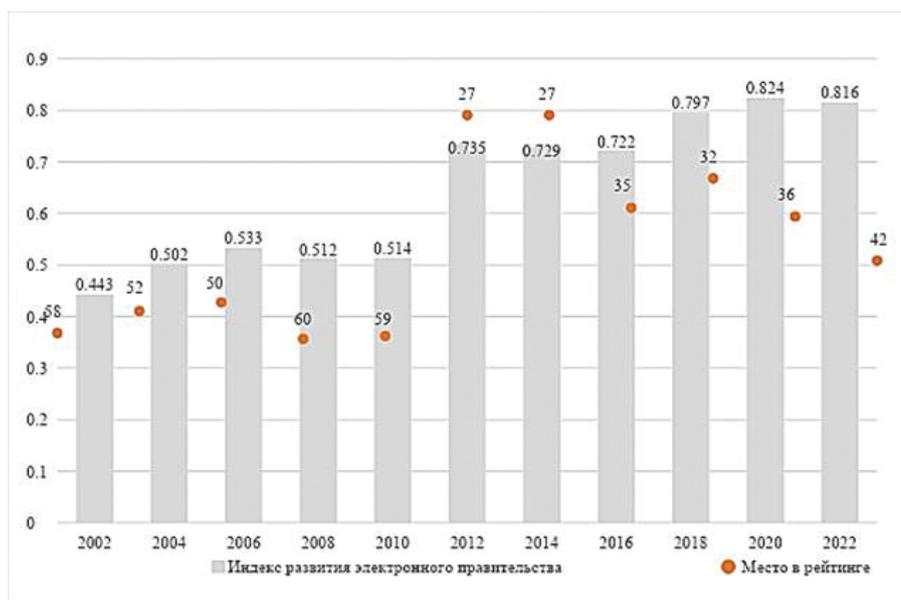


Рисунок 1. Динамика Индекса развития электронного правительства и позиция Российской Федерации в мировом рейтинге, 2002–2022 гг.⁴

Источник: разработано на основе Исследования ООН⁴

⁴ Там же.

(в диапазоне от 0,5 до 0,75) значения данного Индекса имеют 73 страны, 53 страны входят в группу стран со средним (в диапазоне от 0,25 до 0,5) значением Индекса, и 7 стран, что на 12,5% меньше, чем в 2020 году, имеют низкие (от 0,00 до 0,25) значения Индекса.

Российская Федерация в период с 2012 по 2014 гг. входила в число 30 ведущих стран по уровню развития электронного правительства. В настоящее время данный показатель демонстрирует снижение, что отражено на рисунке 1. По данным за 2022 год, Российской Федерации принадлежит 42-е место с величиной Индекса развития электронного правительства, который составил 0,816, что на 6 пунктов ниже по сравнению с 2020 годом (36-е место в рейтинге и показатель 0,824), на 8 пунктов ниже по сравнению с 2018 годом (32-е место в рейтинге и показатель 0,797) и на 15 пунктов ниже по сравнению с 2014 годом (27-е место и показатель 0,729). Указанное положение Российской Федерации обуславливается сокращением темпов роста государственных услуг, предоставляемых в электронном виде, при существенном продвижении в данном направлении лидирующих стран. Однако необходимо отметить, что Индекс развития электронного правительства Российской Федерации значительно выше среднемирового показателя, составляющего 0,61.

В соответствии с разработанной методикой Организации Объединенных Наций⁵, Индекс развития электронного правительства представляет собой интегральную величину средневзвешенного трех нормализованных агрегатов:

- агрегированный показатель телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ), который представлен средним арифметическим относительных величин, рассчитанных на 100 человек населения, активно использующих сеть Интернет, абонентов мобильной связи, абонентов беспроводного широкополосного доступа и аб-

нентов фиксированного широкополосного доступа;

- агрегированный показатель человеческого капитала (HCI), который представлен средневзвешенным двух относительных показателей – уровня грамотности взрослого населения и валового коэффициента охвата образованием, а также двух абсолютных показателей – ожидаемой и средней продолжительностей обучения. Показатели в составе HCI стандартизируются Z-преобразованием и далее нормализуются в целях приведения к однородному виду и использования в рейтинге;

- агрегированный показатель онлайн-услуг (OSI), который выступает качественной характеристикой уровня зрелости электронного правительства и формируется с помощью 180-ти вопросов с дуальными ответами, соответствующими 1-му баллу за доступность услуги или 0 баллов за недоступность или отсутствие искомой услуги. Вопросы для данного показателя распределяются на 5 подиндексов, каждому из которых присваивается соответствующий доле вопросов вес: для развитости институциональной структуры, равный 0,1, для качества предоставления услуг, равный 0,45, для качества предоставления контента, равный 0,05, для уровня используемых технологий, равный 0,05, и для степени электронного участия, равный 0,35. Вычисленные подиндексы аналогично HCI стандартизируются на основе Z-преобразования, и взвешенные нормализованные баллы для каждого подиндекса суммируются, образуя агрегированный показатель онлайн-услуг. Кроме того, в целях объективизации качественных данных, агрегированный показатель OSI дополняется 44-мя ответами на вопросы Анкеты для государства-члена (MSQ).

Структурированный Индекс развития электронного правительства Российской Федерации за исследуемый период представлен в таблице 2.

Таблица 2. Дезинтеграция Индекса развития электронного правительства в Российской Федерации по агрегированным показателям, 2002–2022 гг.⁶

Год	Агрегированный показатель телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ)	Агрегированный показатель человеческого капитала (HCI)	Агрегированный показатель онлайн-услуг (OSI)
2002	0,1847	0,9200	0,2231
2004	0,1847	0,9300	0,390
2006	0,1947	0,9500	0,4538
2008	0,2482	0,9589	0,3344
2010	0,2731	0,9633	0,3612

⁵ Там же.

⁶ Там же.

Продолжение таблицы 2

Год	Агрегированный показатель телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ)	Агрегированный показатель человеческого капитала (HCI)	Агрегированный показатель онлайн-услуг (OSI)
2012	0,6583	0,8850	0,6601
2014	0,4385	0,8100	0,4409
2016	0,6091	0,8234	0,7215
2018	0,6219	0,8522	0,9167
2020	0,7723	0,8833	0,8176
2022	0,8053	0,9065	0,7368

Источник: разработано на основе Исследования ООН⁶

С 2012 по 2014 год для Российской Федерации отмечается значительный спад по всем агрегированным показателям, что может быть обусловлено значительными трансформациями информационной инфраструктуры и человеческого капитала, а также отсутствием перерасчетов значений Индекса развития электронного правительства за предыдущие периоды на

основе актуальных баз статистических данных: с 2010 года в Российской Федерации постепенно вводились статистические формы, соответствующие международным требованиям для расчета данного Индекса. Динамика агрегированных показателей представлена на рисунке 2.

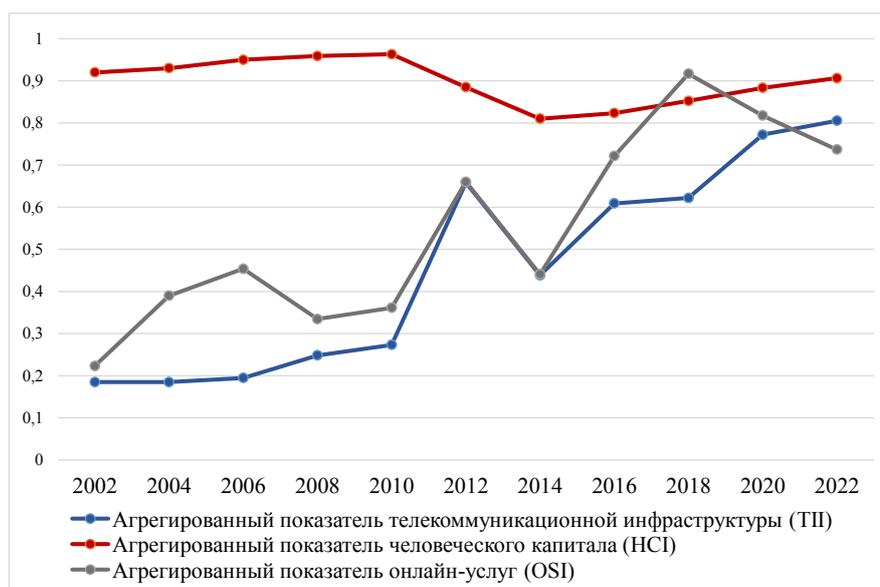


Рисунок 2. Динамика изменений агрегированных показателей в составе Индекса развития электронного правительства Российской Федерации, 2002–2022 гг.⁷

Источник: разработано на основе Исследования ООН⁷

Показатель человеческого капитала имеет наиболее высокое значение среди агрегированных показателей (0,9065), он демонстрирует повышательную тенденцию в период с 2014 года (в 2014 году – 0,8100);

аналогичная динамика выявлена для агрегированного показателя телекоммуникационной инфраструктуры: с 0,4385 в 2014 году до 0,8053 в 2022 году, при этом прирост с 2020 года составил 4,27%. Причиной

⁷ Там же.

«провала» в 2014 году можно назвать недостаточную активность развития оптоволоконного доступа к сети Интернет, а также существенное уменьшение плотности телефонной связи в проводной форме. В 2018 году выявлен значительный (+25,25%) прирост агрегированного показателя электронных государственных услуг, обеспечивший Российской Федерации 23-е место в мировом рейтинге. Прогресс данного показателя был обусловлен разработкой и внедрением сервисных инноваций, включающих: перевод государственных услуг в электронный вид, создание и развитие единого портала государственных услуг, активизацию взаимодействия государственных структур с гражданами на основе цифровых и информационно-комму-

никационных технологий, а также предоставление доступа к информации о деятельности государственных органов управления. Однако в 2021 году данный показатель продемонстрировал снижение на 10,81%, которое продолжалось в 2022 году (-9,88%). Несмотря на относительную нестабильность темпов роста Индекса развития электронного правительства Российской Федерации, положительная динамика показателей состояния сектора государственного управления привела к сокращению разрыва между позицией России в рейтинге и позицией государств-лидеров: с 52,21% в 2002 году до 11,1% в 2022 году. Тенденция сокращения указанного разрыва между индексами за исследуемый период представлена на рисунке 3.

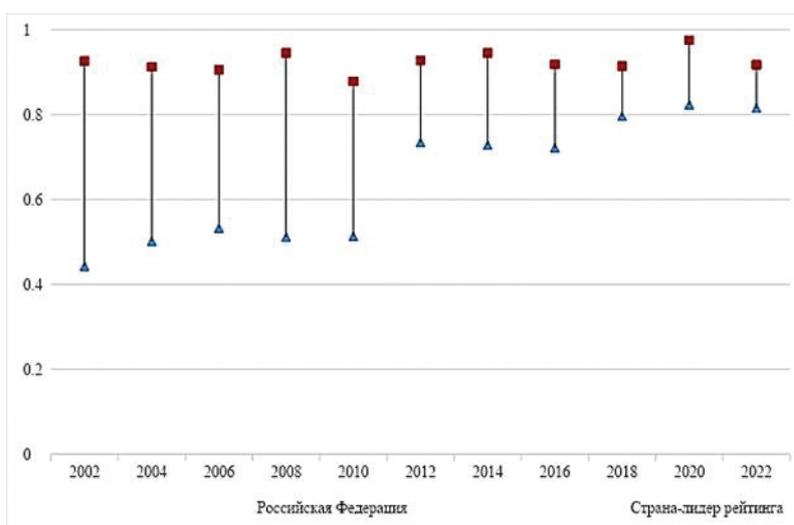


Рисунок 3. Динамика величины разрыва между Индексами развития электронного правительства Российской Федерации и стран-лидеров рейтинга, 2002–2022 гг.⁸

Источник: разработано на основе Исследования ООН⁸

Сокращение разрыва между Индексами развития электронного правительства Российской Федерации и лидирующего государства обуславливается внедрением сервисных инноваций в сектор государственного управления, что нашло отражение в обновлении функционала Единого портала государственных услуг, предоставлением актуальной и объективной информационной и статистической базы для вычисления Индекса, а также активизацией доступа населения к высокотехнологичным интерактивным порталам и сайтам органов государственного управления (местного самоуправления). Эти изменения объясняют существенный «скачок» исследуемого индекса

Российской Федерации в 2012 году. Однако, несмотря на рост рейтинговых показателей, следует отметить замедление указанных процессов. Так, с момента запуска второй версии Единого портала государственных услуг 15 декабря 2009 года до конца 2012 года число зарегистрированных пользователей выросло на 3,6 млн человек, что ниже аналогичного показателя в предыдущий период. Это стало предметом критики Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности⁹ и предпринятых впоследствии мер. Динамика численности активных пользователей

⁸ Там же.

⁹ Заседание Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности // Правительство России. – URL: <http://government.ru/news/5854/> (дата обращения: 09.09.2023).

Единого портала государственных услуг за период 2010–2022 гг. представлена на рисунке 4.

В течение 7-ми месяцев 2023 года пользователями российского сервиса «Госуслуги» было подано 336 млн заявлений в электронном формате, что демон-

стрирует прирост +31,89% по отношению к аналогичному периоду 2022 года. При этом имеет место среднемесячный прирост количества обращений граждан: в 2022 году их число составляло 36,3 млн, а в 2023 году – 47,99 млн, то есть +31,15%.

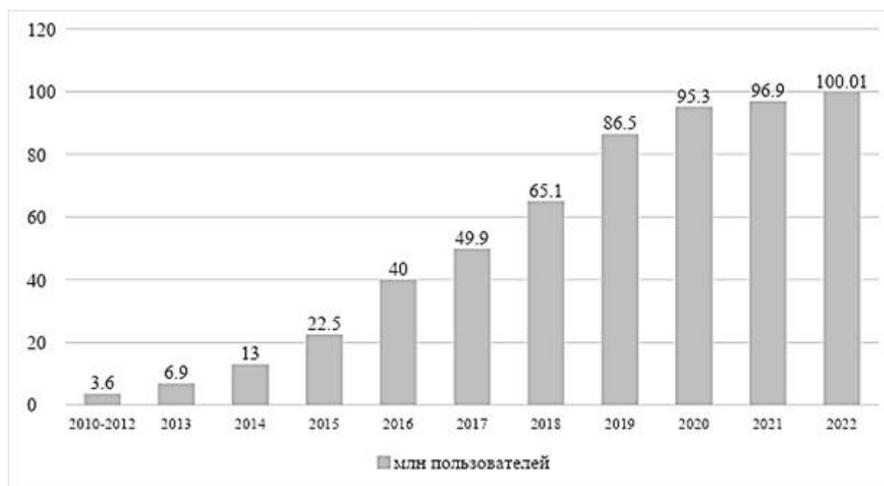


Рисунок 4. Динамика численности пользователей Единого портала государственных услуг в РФ, 2010–2022 гг.¹⁰

Источник: разработано на основе данных Информационного агентства ТАСС, Tadviser, Единого портала государственных и муниципальных услуг России, официального сайта Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, официального сайта Правительства Российской Федерации¹⁰

Разработка сервисных инноваций в форме электронных государственных услуг базировалась на положениях федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)»¹¹ и государственной программы «Информационное общество» на 2011–2020 годы¹², ориентированных на создание и активное развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, способствующей повышению качества медицинского обслуживания, уровня образования, квалификации персонала, социальной защищенности населения, развитию государственного управления, активизации научно-технического прогресса.

В 2022 году АО «Ростелеком» заключил контракт с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на сумму 1,7 млрд рублей, направленный на модернизацию информационных систем межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), нормативной справочной информации (ЕСНСИ) и Единой информационной платформы национальной системы управления данными (ЕИП НСУД); усовершенствование портала государственных услуг и единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА); развитие ФГИС «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»

¹⁰ Информационное агентство ТАСС. – URL: <https://tass.ru/>; Tadviser. Государство. Бизнес. Технологии. – URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/>; Единый портал государственных и муниципальных услуг России ЕПГУ – URL: www.gosuslugi.ru; На Едином портале госуслуг зарегистрировано 50 млн человек // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: https://digital.gov.ru/ru/events/37067/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f; Официальный сайт Правительства Российской Федерации – URL: <http://government.ru/> (дата обращения: 10.09.2023).

¹¹ Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/> (дата обращения: 10.09.2023).

¹² О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/documents/3564/> (дата обращения: 10.09.2023).

(ФРГУ)¹³. Целью контрактных отношений выступает повышение производительности процессов обмена данными, уровня информационной безопасности, что обуславливает нивелирование существующих и потенциальных угроз деятельности, укрепление сильных сторон и расширение перспектив использования сервисных инноваций в исследуемом секторе. Проводимые мероприятия поддерживают ориентацию российского государства на продвижение к цифровому обществу.

Заключение

Реализация проектов по внедрению цифровых технологий в сектор государственного управления оказывает растущее влияние на направление и темпы социально-экономического развития, уровень и качество жизни населения. В настоящее время состояние электронного правительства Российской Федерации обеспечивает достаточно высокий уровень эффективности административных процессов. В качестве основного показателя состояния про-

цессов цифровизации сектора государственного управления выступает Индекс развития электронного правительства, который представляет собой комбинированный показатель, включающий: агрегированный показатель телекоммуникационной инфраструктуры; агрегированный показатель человеческого капитала; агрегированный показатель онлайн услуг. Его преимуществами выступают измеримость используемых показателей и верифицируемость результатов, а также их сопоставимость на межгосударственном уровне. В то же время существуют ограничения в части оценки качества государственных услуг в электронной форме, которое проявляется в полноте удовлетворения потребностей получателей, соответствия услуг административным регламентам и снижения затрат на их оказание. В этой связи представляется целесообразным дополнение Индекса развития электронного правительства частными показателями, которые отражают различные аспекты государственных услуг, оказываемых в цифровом формате.

Литература

1. Афанасьев Р. С., Богданов Л. Н. Российские инновации в секторе государственного управления в международном контексте // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – № 6–2. – С. 35–42. – <https://doi.org/10.34755/IROK.2019.31.81.005> EDN: VTAWNK.
2. Барабашев А. Г. Кризис государственного управления и его влияние на основные административные парадигмы государства и бюрократии // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 3. – С. 163–194. EDN: WMQQAN.
3. Брюйн Ханс де. Управление по результатам в государственном секторе / пер. с англ. И. Попеско, О. Синицыной. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2005. – 188 с.
4. Габазова Я. Д., Голева Г. А. Международная оценка развития электронного правительства в Российской Федерации (на примере индекса развития электронного правительства ООН) // Молодой исследователь Дона. – 2017. – № 5(8). – С. 170–177. EDN: ZMQMOF.
5. Габуев С. В. Эффективность политического управления в контексте внедрения «электронного правительства» // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2018. – Т. 24, № 3. – С. 169–188. – <https://doi.org/10.24290/1029-3736-2018-24-3-169-188> EDN: UXOUVC.
6. Глазьев С. Ю. Стратегическое планирование как интегративный элемент в системе управления развитием // Экономическое возрождение России. – 2021. – № 3 (69). – С. 14–19. – <https://doi.org/10.37930/1990-9780-2021-3-69-14-19> EDN: AOJQPU.
7. Гребер Д. Утопия правил: о технологиях, глупости и тайном обаянии бюрократии. Пер. с англ. – М.: Ад Маргинем Пресс, 2016. – 224 с.
8. Добрынин Н. М. Вновь к вопросу о государственном суверенитете и новой геополитике: аксиология права и размышления автора // Государство и право. – 2019. – № 5. – С. 41–53. – <https://doi.org/10.31857/S013207690004859-6> EDN: ZIJINN.
9. Дэвенпорт Т. Внедрение искусственного интеллекта в бизнес-практику. Преимущества и сложности. Москва: ООО «Альпина Паблишер», 2021. – 320 с.

¹³ «Ростелеком» получил контракты на развитие ГИС на 1,7 млрд рублей // Tadviser. Государство. Бизнес. Технологии. – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82:%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC_%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%83%D1%87%D0%B8%D0%BB_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D1%8B_%D0%BD%D0%B0_%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B5_%D0%93%D0%98%D0%A1_%D0%BD%D0%B0_1,7_%D0%BC%D0%BB%D1%80%D0%B4_%D1%80%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%B9 (дата обращения 11.09.2023).

10. Иванова М. В., Якимчук Н. Н. Реинжиниринг административных процессов в органах государственной власти субъекта Федерации (опыт Ленинградской области) // Бизнес. Образование. Право. – 2021. – № 1 (54). – С. 143–153. – <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2021.54.151>. EDN: CFCXPA.
11. Купряшин Г. Л., Шрамм А. Е. О перспективах третьей волны парадигмы цифрового государственного управления // Государственное управление. Электронный вестник. – 2021. – № 84. – С. 256–276. – <https://doi.org/10.24412/2070-1381-2021-84-256-276>. EDN: VFWOEX.
12. Леонтьева Л. С., Романченко М. К. Трансформация репутационного капитала региона и власти Российской Федерации в условиях изменения политической ситуации в мире // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2023. – № 4. – С. 23–34. – <https://doi.org/10.25198/2077-7175-2023-4-23> EDN: BOHNYX.
13. Майлс Й. Сервисные инновации в XXI веке // Форсайт. – 2011. – Т.5, № 2. – С. 4–15. EDN: NURGNP.
14. Смотряцкая И. И., Черных С. И., Сазонова Е. С. Концепция публичного управления в контексте долгосрочных целей новой экономической политики // Вестник Института экономики Российской академии наук. – 2022. – №4. – С. 60–76. – https://doi.org/10.52180/2073-6487_2022_4_60_76 EDN: QDPCPH.
15. Тагаров Б. Ж. Анализ современного состояния электронного правительства в России // Креативная экономика. – 2018. – Т. 12, № 4. – С. 447–458. – <https://doi.org/10.18334/ce.12.4.39008> EDN: XOBLSP.
16. Трахтенберг А. Д. Электронное правительство: стимул для трансформации государства или институциональный миф? // Известия Уральского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. – 2013. – № 3(118). – С. 101–109. EDN: RSYWQH.
17. Швецов А. Н. «Информационное общество»: теория и практика становления в мире и в России. Статья 4. Современные ИКТ в деятельности российских органов власти: преобразят ли они государственное и муниципальное управление? // Российский экономический журнал. – 2011. – № 3. – С. 21–45. EDN: PFTXWP.
18. Heeks R. (2003) Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risk be Reduced? IGovernment Working Paper Series. № 14. https://www.researchgate.net/publication/281562385_Most_eGovernment-for-development_projects_fail_How_can_risks_be_reduced. (accessed: 12.11.2023). (In Eng.).
19. Litvinova T. N. (2018) Development of e-govemment in Russia: problems and prospects. *Journal of law and administration* Vol. 3, No. 48. Pp. 60–68. – <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2018-3-48-60-68> EDN: PMKLHT.
20. Montagna J. M. (2005) A Framework for the Assessment and Analysis of Electronic Government Proposals. *Electronic Commerce Research and Applications*. Vol. 4, No. 3. Pp. 204–219. https://www.researchgate.net/publication/223031917_A_framework_for_the_assessment_and_analysis_of_electronic_government_proposals. (accessed: 12.11.2023). (In Eng.).

References

1. Afanasyev, R. S., Bogdanov, L. N. (2019) [Innovations in the Public Administration Sector in the International Context]. *Aktual'nye voprosy sovremennoj ekonomiki*. [Current Issues of Modern Economics]. Vol. 6 (2), pp. 35–42. – <https://doi.org/10.34755/IROK.2019.31.81.005> EDN: VTAWNK (In Russ.).
2. Barabashev, A. G. (2016) [The Crisis of Public Administration and Its Impact on the Main Administrative Paradigms of the State and Bureaucracy]. *Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya* [Issues of State and Municipal Administration]. Vol. 3. 2016, pp. 163–194. EDN: WMQQAN (In Russ.).
3. Hans de Bruyne (2005) *Upravlenie po rezul'tatam v gosudarstvennom sektore* [Management by results in the public sector]. Moscow: Institute for Integrated Strategic Studies. 192 p.
4. Gabazova, Ya. D., Goleva, G. A. (2017) [International Assessment of the Development of Electronic Law in the Russian Federation (Using the Example of the UN E-Government Development Index)]. *Molodoj issledovatel' Dona* [Young Researcher of the Don]. Vol. 5(8), pp. 170–177. EDN: ZMQMOF (In Russ.).
5. Gabuev, S. V. (2018) [The effectiveness of political management in the context of the introduction of “e-government”]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 18. Sociologiya i politologiya*. [Moscow State University Bulletin. Series 18. Sociology and Political Science]. Vol. 24(3), pp. 169–188. – <https://doi.org/10.24290/1029-3736-2018-24-3-169-188> (In Russ.).
6. Glaz'ev, S. Yu. (2021) [Strategic Planning as an Integrative Element in the Development Management System]. *Ekonomicheskoe vozrozhdenie Rossii* [Economic Revival of Russia].3, Vol. p. 14–19. – <https://doi.org/10.37930/1990-9780-2021-3-69-14-19> EDN: AOJQPU (In Russ.).
7. Graeber, D. (2016) *Utopiya pravil. O tekhnologiyakh, gluposti i tainom obayanii byurokratii* [The utopia of rules: On technology, stupidity, and the secret joys of bureaucracy]. Moscow: Ad Marginem. 224 p.

8. Dobrynin, N. M. (2019) [Back to the issue of state sovereignty and new geopolitics: axiology of law and the author's thoughts]. *Gosudarstvo i pravo* [State and rights]. Vol. 5, pp. 41–53. – <https://doi.org/10.31857/S013207690004859-6> EDN: ZIJINN (In Russ.).
9. Davenport, T. (2021) *Vnedrenie iskusstvennogo intellekta v biznes-praktiku. Preimushchestva i slozhnosti* [The AI Advantage, How to Put the Artificial Intelligence Revolution to Work]. Moscow: Alpina Publisher LLC, 320 p. (In Russ.).
10. Ivanova, M. V., Yakimchuk, N. N. (2021) [Reengineering of Administrative Processes in Public Authorities of the Subject of the Federation (Experience of the Leningrad Region)]. *Biznes. Obrazovanie. Pravo* [Business. Education. Right]. Vol. 1(54), pp. 143–153. – <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2021.54.151>. EDN: CFCXPA (In Russ.).
11. Kupryashin, G. L., Shramm, A. E. (2021) [On the outlook for the third wave of digital era governance]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyj vestnik (Elektronnyj zhurnal)* [Public Administration. E-journal]. Vol. 84, pp. 256–276. – <https://doi.org/10.24412/2070-1381-2021-84-256-276> (In Russ.).
12. Leont'eva, L. S., Romanchenko, M. K. (2023) [Transformation of the Reputation Capital of the Region and the Power of the Russian Federation in the Context of Changing Political Situation in the World]. *Intellekt. Innovacii. Investicii*. [Intellect. Innovation. Investments.] Vol.4, pp. 23–34. – <https://doi.org/10.25198/2077-7175-2023-4-23> EDN: BOHNYX (In Russ.).
13. Majls, J. (2011) [Service Innovations in the 21st Century]. *Forsajt*. [Foresight]. Vol. 5, № 2, pp. 4–15. EDN: NURGNP (In Russ.).
14. Smotrickaya, I. I., Chernyh, S. I., Sazonova, E. S. (2022) [The Concept of Public Management in the Context of Long-Term Goals of the New Economic Policy]. *Vestnik Instituta ekonomiki Rossijskoj akademii nauk*. [Bulletin of the Institute of Economics of the Russian Academy of Sciences]. Vol. 4, pp. 60–76. – https://doi.org/10.52180/2073-6487_2022_4_60_76 EDN: QDPCPH (In Russ.).
15. Tagarov, B. Zh. (2018) [Analysis of the current state of e-Government in Russia]. *Kreativnaya ekonomika*. [Creative Economy]. Vol. 12 (4), pp. 447–458. – <https://doi.org/10.18334/ce.12.4.39008> EDN: XOBLSP (In Russ.).
16. Trakhtenberg, A. D. (2013) [Electronic Government: Stimulus for Transformation of a State or Institutional Myths]. *Izvestija Ural'skogo Gosudarstvennogo Universiteta* [News of the Ural State University]. Vol. 3, pp. 101–109. EDN: RSYWQH (In Russ.).
17. Shvetsov, A. N. (2011) [«Information Society»: Theory and Practice of Formation in the World and in Russia. Article 4. Modern ICT in the Activities of Russian Authorities: Will They Transform State and Municipal Governance?]. *Rossiiskii ekonomicheskii zhurnal*. [Russian Economic Journal]. Vol.4, pp. 86. EDN: PFTXWP (In Russ.).
18. Heeks, R. (2003) Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risk be Reduced? *IGovernment Working Paper Series*. № 14, pp. 27–49. Available at: https://www.researchgate.net/publication/281562385_Most_eGovernment-for-development_projects_fail_How_can_risks_be_reduced. (accessed: 12.11.2023). (In Eng.).
19. Litvinova, T. N. (2018) Development of E-government in Russia: Problems and Prospects. *Journal of Law and Administration*. Vol. 3, pp. 60–68. – <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2018-3-48-60-68> (In Russ.).
20. Montagna, J. A. (2005) Framework for the Assessment and Analysis of Electronic Government Proposals. *Electronic Commerce Research and Applications*. 2005; 4(3):204–219. Available at: https://www.researchgate.net/publication/223031917_A_framework_for_the_assessment_and_analysis_of_electronic_government_proposals. (accessed: 12.11.2023). (In Eng.).

Информация об авторе:

Игорь Сергеевич Калганов, соискатель ученой степени кандидата наук по научной специальности 5.2.7. Государственное и муниципальное управление, Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Москва, Россия

ORCID ID: 0009-0005-0884-7745

e-mail: igkal87@mail.ru

Статья поступила в редакцию: 20.11.2023; принята в печать: 29.01.2024.

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи

Information about the author:

Igor Sergeevich Kalganov, Candidate of Science degree in a scientific specialty 5.2.7. Regional and Municipal Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia

ORCID ID: 0009-0005-0884-7745

e-mail: igka187@mail.ru

The paper was submitted: 20.11.2023.

Accepted for publication: 29.01.2024.

The author has read and approved the final manuscript.