

УДК 33**Анализ подходов к мониторингу развития сферы электронных государственных и муниципальных услуг****Пахомов Евгений Вячеславович**

Кандидат экономических наук, доцент,
Южный федеральный университет,
344006, Российская Федерация, Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 105/42;
e-mail: evpahomov@sfedu.ru

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ, проект «Моделирование устойчивого развития региона в условиях межмуниципальной социально-экономической дифференциации в процессе реформирования бюджетного сектора» №18-010-00835 А.

Аннотация

Деятельность организаций бюджетного сектора связана с предоставлением услуг в рамках выполнения государственного и муниципального задания. Сегодня граждане и субъекты предпринимательской деятельности все чаще используют механизм получения услуг в электронной форме, функционирующий на основе инфраструктуры электронного правительства. С самого начала внедрения технологий электронного правительства разработчики программных документов уделяли внимание вопросам совершенствования механизма предоставления услуг, повышения их качества. Процесс формирования инфраструктуры электронного правительства в Ростовской области завершен. Анализ ряда действующих в этой сфере нормативно правовых актов показал, что многие из рассмотренных целевых показателей, на основе которых проводилась оценка достижения целей по данному направлению, утрачивают актуальность. Вместе с тем, проблематика повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг продолжает находить отражение в документах, формулирующих актуальные стратегические приоритеты и национальные цели развития Российской Федерации. Нормотворческая деятельность естественным образом подвержена влиянию тенденций развития отрасли информационно-коммуникационных технологий, наиболее мощной из которых следует признать цифровизацию общества и экономики. Совершенствование нормативно-правовой базы в направлении цифрового развития сфер публичного управления влечет потребность доработки систем целевых показателей в сфере государственных электронных сервисов. Для этого можно использовать инструменты статистического мониторинга. В статье предложены направления разработки индикаторов планируемого состояния данной сферы с учетом тенденций развития информационного общества. Модернизация системы целевых показателей будет способствовать повышению эффективности бюджетного финансирования социальной сферы, во многом определяющего уровень социально-экономического развития региона.

Для цитирования в научных исследованиях

Пахомов Е.В. Анализ подходов к мониторингу развития сферы электронных государственных и муниципальных услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8. № 12А. С. 87-98.

Ключевые слова

Бюджетный сектор, государственные и муниципальные услуги, целевые показатели, электронное правительство, информационное общество, цифровая экономика, цифровизация публичного управления.

Введение

Бюджетный сектор региона и составляющих его муниципальных образований в значительной мере формируется совокупностью государственных и муниципальных учреждений отраслей социальной сферы: здравоохранения, образования, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта. Бюджетное финансирование социальной сферы в 2017 и 2018 гг. составило примерно 67% консолидированного бюджета Ростовской области. Развитие бюджетного сектора в контексте повышения эффективности системы предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе выводит на первый план задачи повышения качества и доступности социально-значимых услуг, формирования пакетов социальных услуг, востребованных населением, повышения удовлетворенности граждан их качеством.

Развитие электронных услуг является важным элементом концепции сервисного государства, предполагающей кардинальную перестройку системы отношений органов исполнительной власти с гражданами в рамках формирования электронного правительства. Организация предоставления услуг в электронной форме предполагает оптимизацию рабочих процессов в структурах органов управления, удаление избыточных и дублирующих функций, что приводит к устранению административных барьеров и сокращению издержек. Применение информационно-коммуникационных технологий способствует налаживанию двухсторонней коммуникации между органами власти и гражданами, их вовлечению в процессы принятия административных решений. При этом важно разработать механизмы оценки качества услуги и уровня удовлетворенности граждан качеством обслуживания [Иншакова, 2018, 83]

В условиях наличия общепризнанных проблем бюджетного регулирования органам власти необходимо осуществлять постоянный мониторинг востребованности и эффективности предоставления электронных услуг. При этом информатизация должна предусматривать мероприятия по повышению осведомленности граждан относительно возможностей получения электронных сервисов, выявление ожиданий и предпочтений жителей относительно функционирования официальных порталов органов власти региона или муниципального образования [Видясова, Чугунов, 2017, 168].

Автор работы [Жданчиков, 2018, 2018] структурировал основные этапы и периоды информатизации институтов государственного управления в России. Проявление цели, формулируемой как повышение эффективности механизма предоставления государственных услуг, связано с началом внедрения в деятельность органов власти технологий электронного правительства в 2010 г.

Актуальность оценки уровня развития информационного общества в аспекте предоставления электронных государственных и муниципальных услуг носит универсальный характер. Для решения этой задачи, страны ЕС используют методологию, в основе которой заложен Индекс цифровой экономики и общества (Digital Economy and Society Index, DESI) [Чаплевски, 2018, 188]. Серьезное внимание исследователи уделяют современным трендам

развития электронного правительства, рассматривая его, в частности, как открытую платформу и экосистему данных, существующую ради сотрудничества между всеми заинтересованными сторонами. Мобилизация электронного правительства предполагает расширение мобильности государственных услуг в сфере образования, здравоохранения и др. [United Nations..., 2018, 28]. В современных условиях высокий уровень развития системы государственного и муниципального управления характеризуется термином «цифровое правительство», однако и в этом случае существует акцент на повышение качества государственных услуг благодаря цифровому взаимодействию на основе национальных баз данных. Цифровизация позволяет перейти к клиентоцентричному проектированию и предоставлению услуг [World Bank..., 2018, 46].

Правовые основы сферы государственных и муниципальных услуг

Системообразующим компонентом нормативно-правового регулирования сферы государственных и муниципальных услуг стал Федеральный закон № 210-ФЗ, выход которого катализировал ее модернизацию на всех уровнях публичного управления. Закон стал основой множества региональных и муниципальных нормативно-правовых и нормативно-технических документов, регламентирующих:

- создание региональных и муниципальных информационных систем для ведения реестров государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти, государственными и муниципальными учреждениями, в том числе, в электронной форме;
- разработку и утверждение административных регламентов предоставления государственных услуг;
- организацию работы сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием региональных систем межведомственного электронного взаимодействия;
- создание региональных порталов и их интеграцию с единым порталом государственных и муниципальных услуг с целью обеспечения информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления услуг в электронной форме с использованием Интернета.

Хотелось бы обратить внимание на понятие комплексного запроса о предоставлении нескольких услуг, порядок выполнения которого определен статьей 15.1 ФЗ № 210-ФЗ, введенной 29.12.2017 г. Согласно части 14 указанной статьи региональные или муниципальные органы власти могут утвердить типовые составы взаимосвязанных услуг при предоставлении их по комплексному запросу в многофункциональном центре. Подобный набор услуг символизирует типовую жизненную ситуацию. Актуальным, на наш взгляд, является осуществление мониторинга по данному направлению.

Концепция формирования в Ростовской области электронного правительства провозгласила первоочередной целью повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям с одновременным сокращением сроков оказания услуг и уменьшением сопутствующих этому процессу затрат. Приоритетным направлением оптимизации взаимодействия органов власти и общества становится формирование единой инфраструктуры и организация автоматизированного межведомственного информационного взаимодействия за счет интеграции государственных и муниципальных информационных систем.

В инфраструктуру общественного доступа граждан и организаций к информации о деятельности органов власти и предоставляемых ими услугах включаются ведомственные сайты, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, интернет-портал государственных и муниципальных услуг, применение которого предполагает перевод услуг в электронную форму. Информационной основой организации доступа выступает единый реестр государственных услуг. Самостоятельным направлением формирования электронного правительства является обеспечение юридически значимого межведомственного электронного документооборота.

Согласно постановлению Правительства РФ от 24.10.2011 № 861, утвердившему Положения о федеральных государственных информационных системах реестра и единого портала государственных и муниципальных услуг, оператором этих систем выступает Минкомсвязь России, а Минэкономразвития России определено уполномоченным органом по ведению реестра. Одной из важнейших функций единого портала государственных и муниципальных услуг является обеспечение доступа граждан и организаций к сведениям о государственных и муниципальных услугах, содержащимся в федеральном реестре. Описание услуги, размещаемое в реестре, включает перечень из 23 позиций, в число которых входит пункт «Показатели доступности и качества услуги». Аналогичный документ, устанавливающий общий порядок функционирования региональных информационных систем реестра и портала государственных и муниципальных услуг, принят Правительством Ростовской области в 2012 г.

Проблематика развития сферы государственных услуг затронута в некоторых основополагающих нормативно-правовых актов Президента и Правительства РФ, устанавливающих направления совершенствования системы государственного управления и регламентирующих оценку эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления.

В первую очередь, хотелось бы отметить Указ Президента Российской Федерации № 601, который определяет состав и уровень целевых показателей, характеризующих некоторые аспекты функционирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг, сроки достижения целевых значений (см. табл. 1). Документ содержит совокупность стратегических установок и предписаний по системному совершенствованию деятельности органов власти, включая оценку ее эффективности гражданами. Правительством Ростовской области объявлено о достижении в 2018 году четырех показателей Указа № 601 из пяти [Мониторинг, www].

Таблица 1 - Состав показателей Указа № 601 и сведения об их достижении по Ростовской области

Наименование целевого показателя (целевое значение; срок достижения)	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме (70%; 2018 г.)	17,7	49,6	56,6	66,1
Доля граждан, имеющих доступ к получению услуг по принципу «одного окна» (90%; 2015 г.)	достигнут в 2014 г. уровень 2015 г. – 97%			
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг (90%; 2018 г.)	достигнут в 2014 г. уровень 2017 г. – 97%			
Среднее число обращений бизнес-сообщества в органы государственной власти для получения услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	достигнут в 2014 г.			
Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти для получения услуг	достигнут в 2014 г.			

Постановление № 1317, принятое во исполнение, в том числе, Указа № 601, определяет порядок оценки населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления по критериям качества услуг ЖКХ, автомобильных дорог и организации транспортного обслуживания в муниципальном образовании. Оценка проводится в форме социологических опросов с применением информационно-коммуникационных технологий. Итоги исследования общественного мнения размещаются на официальных сайтах субъекта РФ и муниципальных образований, а также в государственной автоматизированной информационной системе «Управление».

Среди 24 показателей эффективности, предусмотренных в Указе № 548, можно выделить несколько, связанных с тематикой данного исследования:

- комплексный показатель качества и доступности услуг жилищно-коммунального хозяйства (вводится с 1 января 2019 года);
- удовлетворенность населения услугами в сферах образования, здравоохранения, культуры и социального обслуживания, % (определяется с августа 2018 года);
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, % (должны определяться с января 2019 года).

Статистические данные о значениях индикаторов предоставляются федеральными органами исполнительной власти.

Правовые основы развития информационного общества и цифровой экономики

Формирование единой региональной политики в сфере развития информационно-коммуникационных технологий в Ростовской области началось с утверждения соответствующей областной целевой программы в конце 2009 года. Следующая областная целевая программа – развития информационного общества в регионе была принята во второй половине 2012 года на период с 2015 по 2020 гг. Основой документа стала государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства РФ от 20.10.2010 № 1815-р и определившая механизмы финансирования мероприятий по внедрению информационно-коммуникационных технологий за счет средств федерального бюджета. В 2014 году областные программы утратили силу в связи с принятием в сентябре 2013 года государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (Постановление № 594), действующей по сей день.

В ноябре 2013 года Правительство РФ выпустило в свет Стратегию развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации, положения которой были рекомендованы к использованию при разработке региональных целевых программ. Правительство Ростовской области Постановлением № 485 утвердило аналогичную стратегию 30 июля 2015 года. Согласно данному документу, процесс создания региональной инфраструктуры электронного правительства завершен, вместе с тем все еще актуальна задача оценки качества ее функционирования. Одним из ключевых направлений повышения эффективности использования информационных технологий (ИТ) в деятельности органов власти по-прежнему остается внедрение технологий электронного взаимодействия граждан и организаций с органами власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Большинство показателей развития отрасли ИТ в Ростовской области так или иначе связаны с модернизацией сферы государственных и муниципальных услуг, поскольку сигнализируют о

повышении качества получения, хранения, обработки, передачи и предоставления информации в учреждениях. Примерами могут служить количество персональных компьютеров в расчете на 100 сотрудников, доля учреждений, имеющих веб-сайт или широкополосный доступ к интернету, доля информационных ресурсов, переведенных в электронный вид и др. Вместе с тем, наиболее предметно сформулированным является индикатор доли электронных государственных услуг в общем их объеме. Она должна составить 100% к 2020 году.

Анализ вышеупомянутых программных документов выявил преемственность между ними в части формулировок некоторых индикаторов развития сферы государственных и муниципальных услуг. Вместе с тем, в Постановлении № 594 некоторые абсолютные показатели количества услуг органов власти и учреждений, предоставляемых в электронной форме, присутствующие в более ранних документах, заменены относительным показателем их доли. В областной целевой программе «Развитие информационного общества в Ростовской области на 2015 – 2020 годы» появляется показатель доли населения, получающего государственные и муниципальные услуги с использованием универсальных электронных карт, с целевым значением 77,2%. Государственная программа Ростовской области, утвержденная Постановлением № 594, включает три подпрограммы, направленные:

- на развитие информационных технологий;
- оптимизацию и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- развитие областей применения результатов космической деятельности.

Таблица 2 - Некоторые целевые индикаторы Постановления № 594 (срок достижения – 2020 г.) [Государственные и областные..., www]

Наименование показателей (целевое значение)	Годы, план / факт			
	2014	2015	2016	2017
Доля услуг, предоставляемых в электронном виде органами власти и учреждениями Ростовской области (100%)	25 26	26 26	45 52,7	66 73,2
Количество юридических лиц и должностных лиц органов исполнительной власти, имеющих ключ усиленной квалифицированной электронной подписи (3000)	1800 1802	2000 2212	2200 2200	2400 2400
Доля населения, использующего Интернет для взаимодействия с органами исполнительной власти, в общей численности населения (79,5%)	31,0 32,9	32,0 32,8	34,0 61,5	62,0 78,7
Доля органов власти, с которыми у МФЦ налажено электронное взаимодействие (96%)	–	–	70 92	93 93
Доля жителей Ростовской области, зарегистрированных на едином портале государственных и муниципальных услуг от общего числа жителей старше 14 лет, % ¹	9,1	17,7	48,8	64

¹ не является показателем; относится к результатам мероприятия по поддержке региональных проектов в сфере информационных технологий.

Первые три индикатора Указа № 601 (см. табл. 1) вошли в состав Постановления № 594. Часть показателей, отражающих количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров Ростовской области, в том числе, с использованием единой информационной системы сети МФЦ, достигли планируемых значений. Показатель доли населения, получающего услуги с использованием универсальных электронных карт, в общей численности населения области составил 0,4% в 2016 г. Его мониторинг не осуществляется с 1 января 2017 года в связи с прекращением выпуска, выдачи и использования карт.

Одним из результатов мероприятий Постановления № 594 стало повышение доступности и оптимизация процедуры предоставления услуг для представителей бизнеса на базе МФЦ. Однако пока не предложен индикатор оценки развития этого относительно нового направления в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

С 1 января 2019 года начнет действовать новая программа развития информационного общества в Ростовской области сроком реализации до 2030 г., утвержденная Постановлением № 640. Программой предусмотрено субсидирование бюджетов муниципальных образований Ростовской области в части реализации принципа экстерриториальности при предоставлении услуг и организации предоставления областных услуг на базе МФЦ.

В отношении структуры и перечня показателей наблюдается определенная преемственность с ныне действующей Программой. Например, сохранились относительные показатели, связанные с удовлетворенностью жителей качеством услуг, получением услуг по принципу «одного окна», в электронном виде, с использованием информационной системы единой сети МФЦ. Присутствует показатель количества ключей электронной подписи.

К числу вновь введенных Постановлением № 640 индикаторов относятся:

- доля государственных услуг, функций и сервисов, предоставленных без необходимости личного посещения государственных органов и иных организаций: целевое значение – 40%;
- доля обязательных государственных услуг, по которым осуществляется электронное взаимодействие – 80%.

В Постановлении № 640 отмечается, что предоставление государственных услуг органов исполнительной власти Ростовской области посредством МФЦ на данный момент полностью реализовано. Согласно официальному portalу Правительства Ростовской области на данный момент государственные услуги Ростовской области полностью переведены в электронный вид. Доля зарегистрированных на едином portalе государственных и муниципальных услуг составила 74%. Сетью МФЦ охвачено более 97% населения. Организована работа центров оказания услуг для бизнеса, специализирующихся на предоставлении услуг субъектам предпринимательской деятельности.

В государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», помимо показателей получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и удовлетворенности граждан их качеством, можно отметить следующие индикаторы информационного государства, отсчет которых ведется с 2017 года:

- интегральный показатель качества эксплуатации инфраструктуры электронного правительства: целевое значение – 0,97;

– долю федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов и субъектов Российской Федерации, использующих единый электронный сервис системы межведомственного электронного взаимодействия – 100%;

– индекс посещаемости официальных сайтов высших должностных лиц и органов управления Российской Федерации – 1,2.

Завершая анализ программных документов, формирующих правовые основы развития информационного общества в России, хотелось бы отметить, что многие из рассмотренных целевых показателей, по крайней мере, для Ростовской области, утрачивают актуальность, поскольку их значения либо достигли установленного уровня, либо значительно приблизились к нему.

Среди приоритетов развития информационного общества в России можно выделить цифровую трансформацию органов власти, цифровую экономику. Первым основополагающим правовым актом, определившим эти направления, стал Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203, посвященный стратегии развития информационного общества, в которой сформулированы приоритеты, цели и задачи по совершенствованию информационно-коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации и формированию новой технологической основы социально-экономического развития. В документе, среди прочего, поставлена актуальная задача организации функционирования органов власти в инфраструктуре электронного правительства, в частности, при оказании гражданам услуг органами власти и управления, коммерческими и некоммерческими организациями.

Создание экосистемы цифровой экономики, основу которой составляют цифровые технологии обработки данных, выступающих в роли ключевых факторов производства и представленных в цифровой форме, в которой эффективно взаимодействуют органы власти, общественные институты, граждане и бизнес, определено целью следующего системного документа – Программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р. В преамбуле Программы указано, что одним из направлений реализации Указа № 203 является повышение благосостояния и качества жизни граждан посредством улучшения доступности и качества государственных услуг. Утверждается, что наша страна достигла значительных успехов в развитии цифровой платформы предоставления государственных и муниципальных услуг. Система мониторинга реализации Программы разрабатывается с учетом инструментов федерального статистического наблюдения.

Повестка развития информационного общества и цифровой экономики была актуализирована после выхода Указа Президента РФ от 07.05.2018 № 204, установившего национальные цели развития России, среди которых числится ускоренное внедрение цифровых технологий. В соответствии с Указом № 204 Правительству РФ, во взаимодействии с региональными правительствами, поручено разработать национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации», реализация которого будет способствовать внедрению цифровых технологий и платформенных решений в сфере оказания государственных услуг.

Более детально сущность национального проекта раскрывается в документе «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года», утвержденном 29 сентября 2018 г. Председателем Правительства РФ во исполнение Указа № 204. В документе декларируется необходимость разработки мер по достижению нового уровня взаимодействия государства и общества, предполагающего развитие системы предоставления услуг, которое будет происходить за счет:

- внедрения цифровых технологий и платформенных решений, в том числе единой платформы по принципу «одного окна»;
- внедрения цифровых сервисов организации межведомственного электронного

документооборота и взаимодействия на основе обмена электронными юридически значимыми документами;

- реализации принципа «проактивности»;

- оптимизации и стандартизации процессов предоставления услуг, что приведет к сокращению временных и административных затрат.

Следует отметить, что актуальными мерами государственной политики в этой области является расширение перечня услуг МФЦ и внедрение механизма оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг.

Статистические индикаторы развития сферы электронных государственных и муниципальных услуг

В свете модернизации нормативно-правовой базы в направлении цифрового развития сфер публичного управления возникает необходимость доработки систем целевых показателей выполнения комплексных задач, сформулированных в новых программных документах федерального, регионального и местного уровней. Для этого можно использовать инструменты статистического мониторинга. Данные мониторинга развития информационного общества в Российской Федерации представлены Росстатом за период с 2010 по 2017 гг. Например, доля органов власти и управления, использовавших в 2017 году средства электронной подписи, составила 87%. Сведения об использовании населением сети Интернет для получения государственных и муниципальных услуг собираются с 2014 года [Мониторинг развития..., www].

Вопросы использования информационно-коммуникационных технологий освещаются в различных статистических сборниках, подготавливаемых по результатам ежегодных выборочных федеральных статистических наблюдений, проводимых Росстатом, или на основе материалов органов власти, российских и международных организаций. Статистические индикаторы развития сферы государственных и муниципальных услуг отражают [Индикаторы..., 2018, 197, Информационное..., 2017, 133]:

- уровень использования населением сети Интернет для получения услуг (доля от общей численности населения в возрасте 15-72 лет, получающего услуги – 51,3% в 2017 г.);

- уровень использования населением мобильных устройств (доля от общей численности населения в возрасте 15-72 лет, получающего услуги – 43,2% в 2017 г.);

- наличие электронной подписи (доля от общей численности населения в возрасте 15-72 лет – 4,3% в 2016 г.);

- уровень использования организациями механизма получения государственных и муниципальных услуг полностью в электронном виде (доля от общего числа организаций предпринимательского сектора – 38,3% в 2016 г.).

Заключение

Сформулируем направления разработки индикаторов планируемого состояния сферы государственных и муниципальных услуг с учетом тенденций развития информационного общества:

- использование населением мобильных устройств и приложений для получения услуг в электронной форме;

- использование технологий электронной подписи населением и организациями при взаимодействии с органами власти;

- организация предоставления услуг субъектам предпринимательской деятельности в МФЦ и на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- предоставление услуг в электронном виде соответствии с принципом «проактивности»;
- предоставление комплексных услуг по жизненным ситуациям;
- внедрение цифровых сервисов и платформенных решений в деятельность органов власти с целью повышения эффективности их взаимодействия с гражданами и бизнесом.

Оценка уровня развития бюджетного сектора региона предполагает исследование качества предоставления услуг органами власти и учреждениями социальной сферы. Структура расходной части консолидированного бюджета территории в значительной мере формируется на основе государственных федеральных, областных и муниципальных программ. Модернизация системы целевых показателей, отражающих результативность предлагаемых органами власти программных мероприятий, будет способствовать повышению эффективности бюджетного финансирования социальной сферы, во многом определяющего уровень социально-экономического развития региона.

Библиография

1. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга) // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 2. С. 165-185.
2. Государственные и областные целевые программы. URL: <http://minsvyaz.donland.ru/Default.aspx?pageid=108305>
3. Жданчиков П.А. Итоги и перспективы региональной информатизации // Региональная экономика: теория и практика. 2018. Т. 16. № 11. С. 2015-2033.
4. Индикаторы цифровой экономики 2018. М., 2018. 268 с.
5. Информационное общество в Российской Федерации: статистический сборник. М., 2017. 328 с.
6. Иншакова Е.Г. Электронное правительство в публичном управлении. М.: Юрайт, 2018. 139 с.
7. Мониторинг показателей, определенных Указами Президента Российской Федерации. URL: <http://www.donland.ru/Donland/Pages/View.aspx?pageid=124053&mid=128713&itemId=125854>
8. Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. URL: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/monitor_rf.xls
9. О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
10. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ; ред. от 19.07.2018.
11. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601.
12. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548.
13. Об утверждении государственной программы Ростовской области «Информационное общество»: постановление Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 594; ред. от 15.10.2018.
14. Об утверждении государственной программы Ростовской области «Информационное общество»: постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 640. URL: http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&link_id=0&nd=144127328
15. Чаплевски М. Состояние развития информационного общества в Словении, Хорватии и Польше на фоне средних показателей по ЕС // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2018. Т. 11. № 4. С. 185-201.
16. United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
17. World Bank. 2018. Russia Digital Economy Report, September 2018, Competing in the Digital Age: Policy Implications for the Russian Federation. Washington, D.C.: World Bank. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/860291539115402187/Competing-in-the-Digital-Age-Policy-Implications-for-the-Russian-Federation-Russia-Digital-Economy-Report>

Analysis of monitoring approaches of the e-government services' development level

Evgenii V. Pakhomov

PhD in Economics, Associate professor,
Southern Federal University,
344006, 105/42, Bol'shaya Sadovaya st., Rostov-on-Don, Russian Federation;
e-mail: evpahomov@sfedu.ru

Abstract

Citizens and private sector players are increasingly using the e-government services delivery mechanism. From the beginning of e-government in Russia a great deal of effort has gone into improving the quality of services on the way of regulatory environment elaboration. The subject of the research is to formulate recommendations, which could be used by public authorities in developing a structured system of indicators to include them in strategic plans and programs. The comparative analysis of a series of related statutory acts has shown that many key indicators, which were used to estimate the targets achievement in the e-service sector, almost had lost their actuality. In the same time the theme of e-government services delivery performance remains actual, while new strategic priorities and nation-level goals are establishing for Russia. Legal regulations improvement in the direction of the digital development of public administration entails the need of modification of e-government services maturity indicators. We suggest to group new key indicators in terms of the following information society trends: (1) m-government services delivery, (2) using the electronic signature for civil society and the private sector in interacting with public authorities, (3) e-government services delivery for private sector by using multifunctional centers and a single national portal, (4) proactive and life-oriented services delivery, (5) the implementation of digital services and digital platforms. Target system updating will contribute to the rise of budgetary financing efficiency of the social service, which promotes economic growth of a region.

For citation

Pakhomov E.V. (2018) Analiz podkhodov k monitoringu razvitiya sfery elektronnykh gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug [Analysis of monitoring approaches of the e-government services' development level]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 8 (12A), pp. 87-98.

Keywords

Budget sector, e-government services, key indicators, e-government, information society, digital economy, digitalization of public administration.

References

1. Chaplevski M. (2018) Sostoyanie razvitiya informatsionnogo obshchestva v Slovenii, Khorvatii i Pol'she na fone srednikh pokazatelei po ES [State of Development of the Information Society in Slovenia, Croatia and Poland in Comparison with the EU Average]. *Ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny: fakty, tendentsii, prognoz* [Economical and social changes: facts, trends, prognosis], 11 (4), pp. 185-201.

2. *Gosudarstvennyye i oblastnyye tselevye programmy* [State and regional purpose programs]. Available from: <http://minsvyaz.donland.ru/Default.aspx?pageid=108305> [Accessed 15/11/18]
3. (2018) *Indikatoriy tsifrovoy ekonomiki 2018: statisticheskii sbornik* [Digital economy indicators: 2018 statistic data]. Moscow.
4. (2017) *Informatsionnoe obshchestvo v Rossiiskoi Federatsii: statisticheskii sbornik* [Information society of Russian Federation: statistic data]. Moscow.
5. Inshakova E.G. (2018) *Elektronnoe pravitel'stvo v publichnom upravlenii* [E-government in public administration]. Moscow: Yurait Publ.
6. *Monitoring pokazatelei, opredelennykh Ukazami Prezidenta Rossiiskoi Federatsii* [Monitoring of indicators, which were defined by Presidential Acts]. Available from: <http://www.donland.ru/Donland/Pages/View.aspx?pageid=124053&mid=128713&itemId=125854> [Accessed 15/11/18]
7. *Monitoring razvitiya informatsionnogo obshchestva v Rossiiskoi Federatsii* [Information society development monitoring]. Available from: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/monitor_rf.xls [Accessed 15/11/18]
8. *O merakh po realizatsii Ukaza Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 28 aprelya 2008 g. N 607 «Ob otsenke effektivnosti deyatelnosti organov mestnogo samoupravleniya gorodskikh okrugov i munitsipal'nykh raionov» i podpunkta «i» punkta 2 Ukaza Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 7 maya 2012 g. N 601 «Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya»* [On measures to fulfillment of Presidential Act from 28 April 2008 N 607 “On efficiency estimation of state and municipal authorities activity” and subchapter “e” of chapter 2 of Presidential Act from 7 May 2012 N 601 “On main directions of improving state and municipal governance system”].
9. *Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug* [On organization of e-government services delivery].
10. *Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya* [On main directions of improving state and municipal governance system].
11. *Ob otsenke effektivnosti deyatelnosti organov ispolnitel'noi vlasti sub"ektov Rossiiskoi Federatsii* [On performance estimation of executive public authorities Russian Federation regions].
12. *Ob utverzhdenii gosudarstvennoi programmy Rostovskoi oblasti «Informatsionnoe obshchestvo»* [On approving of state program of Rostov region “Information society”].
13. *Ob utverzhdenii gosudarstvennoi programmy Rostovskoi oblasti «Informatsionnoe obshchestvo»* [On approving of state program of Rostov region “Information society”].
14. *United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Available from: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> [Accessed 29/11/18]
15. Vidyasova L.A., Chugunov A.V. (2017) *Vostrebovanost' portalov gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug (na primere Sankt-Peterburga)* [The importance of e-government services portals (the example of Saint-Petersburg)]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya* [Problems of public administration], 2, pp. 165-185.
16. *World Bank. 2018. Russia Digital Economy Report, September 2018, Competing in the Digital Age: Policy Implications for the Russian Federation*. Washington, D.C.: World Bank. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO. Available from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/860291539115402187/Competing-in-the-Digital-Age-Policy-Implications-for-the-Russian-Federation-Russia-Digital-Economy-Report> [Accessed 29/11/18]
17. Zhdanchikov P.A. (2018) *Itogi i perspektivy regional'noi informatizatsii* [The results and prospects of IT penetration]. *Regional'naya ekonomika: teoriya i praktika* [Regional economy: theory and practice], 16 (11), pp. 2015-2033.