

Комплексная оценка эффективности реализации программы «электронного правительства» в Республике Казахстан

1. Аннотация

Главная цель программы «электронного правительства» - обеспечение граждан и организаций быстрым и качественным доступом к государственным **услугам**, повышение эффективности функционирования государственных органов.

Государственные услуги необходимо разделить на две группы:

- базовые государственные услуги
- информационные услуги.

Базовые услуги – это реальные услуги, которые государство оказывает гражданам и организациям на принципах **обязательности**. Они связаны с прохождением определенных процедур и завершаются получением необходимого документа (справки, свидетельства, удостоверения и т.д.) или денежных выплат (пособий, пенсий, компенсаций и др.).

В рамках реализации программы «электронного правительства» базовые услуги переводятся поэтапно в разряд **транзакционных услуг*** благодаря их автоматизации.

Базовые услуги лежат в основе программы «электронного правительства», так как затрагивают жизненные интересы и время всех граждан и организаций и связаны с эффективностью государственного управления.

Информационные услуги – предоставление государством информационных ресурсов (информации) в электронном формате.

Так как внедрение транзакционных услуг происходит поэтапно, важную роль играет качественное предоставление государством информационных услуг гражданам и организациям.

Для этого необходимо при проведении информационной политики классифицировать и саму **информацию**, как конечный продукт этих услуг.

Информация I категории (основная) – информация о базовых услугах, которые еще не автоматизированы или не подлежат автоматизации. Требования к основной информации, размещаемой на веб-ресурсах государственных органов:

- приоритетность
- лаконичность
- конкретность
- адресность

Информация II категории (дополнительная) – информация справочного характера, с разъяснениями и комментариями, статистическими данными, нормативно-правовыми актами, контактная информация и др.)

Расчет экономического эффекта от реализации программы «электронного правительства» производится дифференцированно по базовым и информационным услугам, при этом используется различный методический подход.

2. Методические подходы к оценке эффективности «электронного правительства»

Все государственные услуги, и информационные и базовые, предоставляются по трём направлениям:

- Государство - гражданам (G2C)
- Государство - бизнесу (G2B)
- Государство - государству (G2G).

Главный критерий реализации программы «электронного правительства» по всем направлениям – совокупная экономия общественного **времени** и повышение эффективности общественного производства.

Для базовых услуг эффект от реализации программы «электронного правительства» может быть рассчитан следующим образом:

$$\text{Эе} = \text{Эс} + \text{Эб} + \text{Эг}, \text{ где} \quad (1.1)$$

Эе – **общий** экономический эффект от оказания базовых услуг

Эс – социально-экономический эффект от реализации услуг типа (G2C)

Эб – экономический эффект от реализации услуг типа (G2B)

Эг – экономический эффект от реализации услуг типа (G2G).

Базовые услуги типа G2C

При планировании и учете услуг данной категории:

1. Строится матрица услуг и матрица целевой аудитории
2. Экспертно устанавливается показатель **ti** - экономия времени по **Сi**-ой услуге в среднем на одного пользователя после автоматизации.
3. Далее определяется **коэффициент значимости услуги Kci** для общества на 1 жителя.

Данный коэффициент можно рассчитать как отношение целевой аудитории по данной государственной услуге к генеральной совокупности, с корректировкой на экономию времени по **Сi**-й услуге:

$$K ci = (Ai : C) \times ti, \text{ где} \quad (1.2)$$

С- генеральная совокупность по услугам типа (G2C), в нашем случае население страны на конкретный год.

Ai – целевая аудитория по **Сi** услуге.

Пример:

Услуга – получение свидетельства о рождении

ti - в среднем экономия времени составляет на 1 единицу услуг – 3 часа

С- генеральная совокупность – 15750107

Ai – 321900 – количество новорожденных в среднем за год

$$K ci = (321900 : 15750107) \times 3 = 0.06$$

4. С учетом коэффициента значимости составляется перечень социально – значимых базовых услуг (определяются приоритеты)
5. Уточняется план автоматизации услуг. Рассчитываются все затраты по смежным министерствам по каждой услуге **Зi** и заполняется сводная таблица.

Перечень услуг	Затраты на автоматизацию	Целевая аудитория	Охват аудитор.	Сложность автоматизации
C1	Z1	A1	O1	S1
C2	Z2			
C3	Z3			
C4	...			
...	...			
Cn	Zn	An	On	Sn

Экономический эффект годовой по каждой услуге, может быть рассчитан как

$$\mathcal{E}_i = (\Delta \text{ВВП}_i : Z_i), \quad \text{где} \quad (1.3)$$

Z_i – совокупные затраты на автоматизацию i -той услуги в среднем на год

$\Delta \text{ВВП}_i$ – условный прирост ВВП за счет увеличения свободного времени граждан за год

При этом $\Delta \text{ВВП}_i = (t_i \times O_i) \times d$, где

d - условный прирост ВВП на 1 час высвобожденного времени

В целом эффект по базовым услугам для граждан равен

$$\mathcal{E}_c = \sum \mathcal{E}_i$$

При расчете эффективности за жизненный цикл автоматизации необходимо использовать методы дисконтирования и другие известные подходы.

Мы предлагаем укрупненный расчет эффективности от реализации электронных услуг в рамках программы «электронного правительства»

Для упрощения расчётов, можно рассчитать высвобождение времени по всем услугам для граждан $T = \sum t_i$ за год.

И окончательная формула эффективности примет следующий вид:

$$\mathcal{E}_c = (T \times d : \sum Z_i)$$

Условный прирост ВВП на 1 час высвобожденного времени d гражданина считается отдельно и утверждается Министерством экономики и бюджетного планирования.

Базовые услуги типа G2B

При планировании и учете услуг данной категории:

1. Строится матрица услуг и матрица целевой аудитории для организаций и бизнеса
2. Экспертно устанавливается показатель t_i - в среднем экономия времени на одну V_i -ую услугу при её автоматизации.
3. Определяется коэффициент значимости услуги для бизнес-сообщества $K_{b i}$

Данный коэффициент можно рассчитать как отношение целевой аудитории по данной государственной услуге к генеральной совокупности,

с корректировкой на экономию времени по V_i -й услуге:

$$K_{bi} = (A_i : B) \times t_i, \text{ где} \quad (1.4)$$

B - генеральная совокупность по услугам типа ($G2B$),
численность организаций, включая бизнес образования в качестве ИП.
 A_i – целевая аудитория по V_i услуге.

Пример:

Услуга – налоговая отчетность

- t_i - в среднем экономия времени составляет на 1 единицу услуг – 1 час
- C - генеральная совокупность – 603000 юридических лиц и ИП
- A_i – целевая аудитория – 603000 (в данном случае целевая аудитория и генеральная совокупность совпадают).

Если возьмём таможенное оформление товаров, то A_i будет равно среднегодовому количеству зарегистрированных участников ВЭД и т.д.

4. С учетом коэффициента значимости составляется перечень социально –значимых базовых услуг для бизнеса (определяются приоритеты)
5. Уточняется план автоматизации услуг. Рассчитываются все затраты по смежным министерствам по каждой услуге Z_i и заполняется сводная таблица.

Перечень услуг для бизнеса	Затраты на автоматизацию	Целевая аудитория услуги	Охват аудитор. факт.	Сложность автоматизации
V_1	Z_1	A_1	O_1	S_1
V_2	Z_2			
V_n	Z_n	A_n	O_n	S_n

Эффект от автоматизации услуг для бизнеса может быть рассчитан как условный прирост ВВП за счет экономии рабочего времени, которое будет производительно использовано:

$$\Delta b = (\Delta t \times d) : Z_i, \text{ где} \quad (1.5)$$

Δb – общий экономический эффект от внедрения электронных услуг для бизнеса;

d - прирост ВВП на 1 рабочий день*, тенге.

Δt – экономия рабочего времени по всем услугам для бизнеса, в днях;

$$\Delta t = \sum(t_i \times O_i)$$

*Прирост ВВП на 1 рабочий день для условий 2008 года составлял
 $d = 14000000 : (226,54 \times 7854,7) \approx 8.3$ тыс. тенге

Число отработанных человеко-дней на 1 работника в РК – 226.54
Занятое население - 7854,7 тыс. чел. на конец 2008 г.
Валовая добавленная стоимость в ВВП – примерно – 14 млрд. тенге

Услуги типа G2G (государство – государству) в рамках программы «электронного правительства»

Экономическая эффективность рассчитывается несколькими путями и выводится интегрированный показатель:

- 1) **Экономия материальных ресурсов** за счет снижения бумажного документооборота (которое еще не произошло по данным Счетного комитета РК)
- 2) **Повышение эффективности государственного управления*** за счет улучшения качества принимаемых решений в государственном управлении, устранения дублирования.

Зависит от нескольких факторов:

- Доступность Интернет и интранет-сетей для государственных служащих (сегодня слабо реализуется, не у всех менеджеров есть доступ к Интернет)
- Качество информации (структурированная, актуальная информация) на внешних сайтах госорганов и интранет-порталах.
- Уровень аналитических способностей самих госслужащих

- 3) **Повышение производительности труда** на государственной службе (сокращение рабочего времени на выполнение тех или иных операций)
Здесь есть экспертные оценки влияния автоматизации на рост производительности труда.

©Насенкова Л.В.

Астана, март 2009 г.

* Требуется разработки специальной методики