

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

УДК 351:004.9(470)
ГРНТИ 06.56.45

Развитие электронного правительства в России: преимущества, барьеры и перспективы

А.Е. Курило, д.э.н., доцент
e-mail: akurilo@mail.ru

Е.А. Прокопьев, к.э.н.
e-mail: e_prokopiev@mail.ru

Аннотация

Предмет/тема. В статье обсуждаются вопросы развития электронного правительства в контексте цифровизации экономики России. **Цели/задачи.** Показать этапы развития электронного правительства и оценить эффективность его развития в России. **Методология.** Проведен обзор научных источников по развитию электронного правительства и рассмотрены этапы его становления. Применен анализ статистической информации и рассчитаны показатели, отражающие кадровое обеспечение государственных органов, нагрузку по обслуживанию населения, производительность труда в секторе государственного управления и российской экономике в целом, а также функционирования портала госуслуг. **Результаты.** Определена производительность труда в секторе государственного управления, на основе которой проведена оценка эффективности развития электронного правительства. Показаны преимущества развития электронного правительства, проявляющиеся через повышение эффективности государственного управления и обслуживания, удовлетворенности и доверия граждан, транспарентности госорганов и расширение участия граждан в принятии решений. Определены барьеры (технические, экономические, организационные стратегические и социальные) и перспективы развития электронного правительства и обосновано формирование транзакционного этапа в России. **Выводы/значимость.** Исследование показало наличие диспропорций в развитии электронного правительства в Северо-западном федеральном округе. На федеральном уровне активно формируется транзакционная стадия электронного правительства, основным признаком которой является экспоненциальное увеличение объема транзакций на портале госуслуг. Определено, что технология электронного правительства представляет собой сложный многоаспектный процесс, формируемый институциональной мотивацией органов власти и населения страны. Процессы развертывания электронного правительства на федеральном уровне проходят достаточно активно, что способствует повышению транспарентности органов власти. **Применение.** Следует проводить системную работу по проникновению технологии электронного правительства на уровень региональных и муниципальных органов власти, что будет способствовать повышению открытости и доступности органов власти и развертыванию интеграционного этапа электронного правительства. Результаты исследования могут получить практическое применение при принятии управленческих решений органов власти по развитию электронного правительства.

Статья подготовлена в рамках государственного задания ИЭ КарНЦ РАН, тема НИР «Выявление синергетических закономерностей региональных социо-эколого-экономических систем и моделирование динамических процессов устойчивого развития в многокомпонентных системах различной природы».

Ключевые слова: цифровая экономика, электронное правительство, госуслуга, производительность труда

DOI: <https://doi.org/10.33051/2500-2325-2019-4-015-027>

Введение

В июне 2019 года на заседании президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам была утверждена национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». В её рамках выделено направление «Цифровое государственное управление», предполагающее оказание государственных услуг

гражданам и организациям при помощи информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Правительства разных стран достаточно активно внедряют ИКТ в свою работу. Этот процесс получил название электронного правительства или «e-government». Начиная с конца 90-х годов XX века стали появляться пилотные проекты по предоставлению государственных услуг в цифровом виде. В это же период в научных работах появляется термин «электронное правительство» [17]. Эволюция понятия электронное правительство представлена в таблице 1.

Таблица 1

Эволюция определений и понимания электронного правительства и его функций
(построено по [30, с. 220])

Организация, год	Определение
Департамент Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам (ООН ДЭСВ), 2001	Электронное правительство – это «инструмент предоставления информации и услуг гражданам».
ООН ДЭСВ, 2003	Электронное правительство расширяет возможности государственного управления, используя ИКТ для увеличения предложения общественной ценности (т.е. для предоставления людям того, чего они хотят).
Организация экономического сотрудничества и развития, 2003	Электронное правительство определяется как «использование ИКТ, и в частности интернета, для достижения более эффективного управления».
ООН ДЭСВ, 2004	Электронное правительство определяется как использование всех ИКТ правительством для предоставления информации и услуг населению. Это более широкое понятие, чем в тех случаях, когда оно относится только к правительственным сетям.
ООН ДЭСВ, 2005	Определение электронного правительства должно быть расширено от простого «взаимодействия между правительствами» или «использования ИКТ правительствами для предоставления информации и услуг населению» до определения, охватывающего роль правительства в поощрении равенства и социальной интеграции.
ООН ДЭСВ, 2008	Электронное правительство – это непрерывная инновация в сфере предоставления услуг, участия общественности и управления посредством преобразования внешних и внутренних отношений с использованием информационных технологий, особенно интернета.
ООН ДЭСВ, 2014	Электронное правительство можно рассматривать как использование и применение информационных технологий в государственном управлении для оптимизации и интеграции рабочих процессов и процессов, эффективного управления данными и информацией, повышения эффективности предоставления государственных услуг, а также расширения каналов связи для привлечения и расширения прав и возможностей людей.
Всемирный банк, 2015	Электронное правительство относится к использованию государственными органами информационных технологий (таких как глобальные сети, Интернет и мобильные вычисления), которые могут трансформировать отношения с гражданами, предприятиями и другими государственными структурами. Эти технологии могут служить различным целям: улучшению предоставления государственных услуг гражданам, улучшению взаимодействия с бизнесом и промышленностью, расширению прав и возможностей граждан посредством доступа к информации или повышению эффективности государственного управления. Результатом может стать снижение коррупции, повышение прозрачности, повышение удобства, рост доходов и / или снижение затрат.

В данных определениях категории электронное правительство рассматривается с различных точек зрения, но их объединяет инструмент – использование ИКТ и цель – улучшение предоставления услуг населению, а не только процесс их автоматизации. Следует заметить, что в научных работах список мотивов внедрения электронного правительства на этом не исчерпывается. Например, электронное правительство рассматривается как процесс использования ин-

формационных технологий для поддержки деятельности правительства, вовлечения граждан и обеспечения государственных услуг. При этом выделяется четыре функции, отражающие деятельность государственных органов власти в данной сфере [15]: 1) электронные услуги – электронная доставка государственной информации, программ и услуг через Интернет; 2) электронное управление – использование информационных технологий для улучшения управления государственными органами, от оптимизации бизнес-процессов до улучшения потока информации в государственных учреждениях; 3) электронная демократия – использование электронных средств связи, таких как электронная почта и Интернет, для расширения участия граждан в процессе принятия государственных решений; 4) электронная коммерция – обмен денег на товары и услуги через Интернет, например оплата налогов и коммунальных платежей, регистрация транспортных средств, государственные закупки различных товаров и т.д.

S. Bhatnagar считает, что внедрение электронного правительства предполагает совместное использование и предоставление услуг гражданам и предприятиям в целях сокращения коррупции, укрепления подотчетности, сокращения времени и затрат и повышения прозрачности процессов государственного управления [14]. Авторскому коллективу сильно импонирует мотивация развития электронного правительства, выделенная K. Stoltzfus [30], которая заключается в том, чтобы «лучше служить обществу». Принятие общественностью услуг электронного правительства положительно повлияет на его широкое распространение в социуме [29].

Можно предложить обобщенное определение данного понятия. В современных условиях электронное правительство представляет собой комплекс технологий и организационных мер для формирования и развития цифрового взаимодействия между органами государственной и муниципальной власти, их представительными структурами, субъектами хозяйственной деятельности и гражданами с целью улучшения коммуникации и качества обслуживания населения [3].

Поскольку электронное правительство можно рассматривать как систему взаимоотношений между государственными структурами, их сотрудниками, гражданами и предприятиями, то его функциональные возможности можно классифицировать по четырем основным группам перечисленных агентов (табл. 2).

Таблица 2

Категории электронного правительства, цели и результаты взаимодействия
(составлено по [18])

Категория	Аббревиатура	Цель	Результат
Правительство гражданину	G2C	Коммуникация граждан с государственными структурами, через обеспечение поддержки граждан в поиске контактной информации государственных учреждений и выполнении транзакций	Повышает качество жизни граждан, предоставляя им высокое качество государственных услуг
Правительство правительству	G2G	Улучшение коммуникации между правительственными учреждениями на различных уровнях, в том числе на международном	Укрепление сотрудничества внутри правительств и между правительствами других стран
Правительство бизнесу	G2B	Улучшение коммуникации между государственными учреждениями и коммерческими организациями	Формирование дружественной деловой среды коммуникации государственных и коммерческих структур
Правительство работнику	G2E	Повышение производительности труда государственных служащих и правительства в целом	Возможность эффективного взаимодействия правительства со своими работниками

Электронное правительство активно развивается по всему миру, при этом в программах его внедрения из-за общности стоящих перед органами государственной власти задач наблюдается «поразительное сходство» [23]. Исследователи выделяют различные этапы внедрения электронного правительства. Существующие классификации [13] развития электронного правительства обычно подразделяют состояние электронного правительства на четыре ключевые категории, а именно: 1) публикация (присутствие в интернете); 2) взаимодействие; 3) транзак-

ция; 4) преобразование (интеграция). Канадские ученые выделяют такие фазы внедрения электронного правительства, как статическую (информационное присутствие в Интернете), взаимодействия, транзакций и интеграции [28]. Американские исследователи К. Лауне и J. Lee выделяли следующие стадии [20]: 1) каталогизация (установление статического онлайн-присутствия для правительства); 2) основанное на транзакциях электронное правительство (транзакция онлайн-сервиса поиска данных, заполнения форм и ответов правительства путем предоставления подтверждений, квитанций и т.д.); 3) вертикальная интеграция (локальные системы связаны с системами более высокого уровня в рамках аналогичной функциональности – местные, государственные и федеральные органы власти); 4) горизонтальная интеграция (интеграция различных функций и услуг – совершение сделки гражданином в одном государственном учреждении приведет к автоматической проверке данных, хранящихся в другом государственном учреждении). По мнению М.А. Shareef [28], большинство стран не смогли реализовать горизонтальный этап электронного правительства повсеместно во всех государственных службах своих стран.

Таким образом, по мнению авторов, можно говорить о проявлении четырех этапов развития электронного правительства: информационном, этапе взаимодействия, транзакционном и интеграционном. Представление правительственной информации обычно воспринимается как первый шаг внедрения электронного правительства, при этом его называют по-разному: публикация, одностороннее общение, каталогизация, присутствие, информация. Органы власти создают информационные системы, которые позволяют пользователям осуществлять поиск информации, в том числе о работе организаций и предоставляемых услугах, тем самым повышая уровень осведомленности заинтересованных сторон. Далее появляется двусторонняя связь между правительством и другими агентами, которая реализуется в электронном виде, в основном посредством электронной почты. Вместо физического присутствия граждане имеют возможность получения необходимой информации и документов в интерактивном режиме. Следующим этапом является проведение онлайн-транзакций, т.е. совершение операций, сделок, обмена правами собственности в режиме реального времени. Его тоже называют по-разному: транзакция, трансформация, полная интеграция, преобразование. Пользователи могут осуществлять электронные платежи (налоговые, коммунальные и т.д.). На стадии интеграции у граждан появляется возможность влияния на проводимую государственную и муниципальную политику. Граждане могут не только контролировать процесс обработки и прохождения заявок, готовности документов, но и указывать на появившиеся проблемы и недочеты в работе государственных органов и ощущать результаты их устранения. В результате реализуется вовлеченность населения в процессы принятия решений и улучшения работы органов власти, участия в политической жизни и управлении развитием территорий. При этом следует уточнить, что хотя этапы внедрения электронного правительства проходят последовательно, но они могут иметь пересечения, не всегда зависят друг от друга и не нуждаются в завершении одного до начала другого, но концептуально они предполагают осмысление целей электронного правительства и позволяют трансформировать уровень зрелости электронного правительства в зависимости от конкретной предоставляемой услуги.

Материалы и методы

Рассмотрим преимущества, возникающие в процессе внедрения электронного правительства. Среди них обычно называют повышение эффективности государственного управления и обслуживания, удовлетворенности и доверия граждан, транспарентности госорганов и расширение участия граждан в принятии решений.

Во-первых, сама концепция электронного правительства возникла в результате признания того, что внедрение ИКТ, в частности Интернета, позволит повысить эффективность государственного управления и обслуживания [26]. И действительно электронное правительство позволяет эффективно представлять информацию и услуги в минимальные сроки и с минимальными затратами за счет использования современных информационных технологий [22]. При этом важными являются показатели эффективности самой системы электронного правительства (качество информации, её передачи и оказываемых услуг) и оперативной эффективности (быстрота обслуживания), которые влияют на удовлетворенность пользователей [27]. Услуги электронного правительства доступны 24/7, что расширяет возможности гражданам, позволяя им пользоваться государственными услугами (оплата счетов за коммунальные услуги,

электронная подача документов, электронные билеты, получение информации о государственной политике и схемах и т.д.) в любое время из любого места, независимо от географического положения.

Проанализируем данные, характеризующие развитие электронного правительства в России и субъектах Северо-Западного федерального округа. Численность работников государственных органов и органов местного самоуправления с 2010 года снижается как в Российской Федерации, так и в субъектах СЗФО, кроме Ленинградской области. При этом нагрузка с 2010 года на одного работника этих структур по обслуживанию населения возрастает (рис. 1). Здесь следует сделать одно уточнение: из-за изменения методики учёта Росстатом (с 2014 года в данную категорию попали сотрудники МВД) официальная статистика показывает снижение нагрузки, однако расчётные данные говорят об обратном. Одним из факторов повышения нагрузки является внедрение системы мониторинга и оценки эффективности деятельности органов власти.

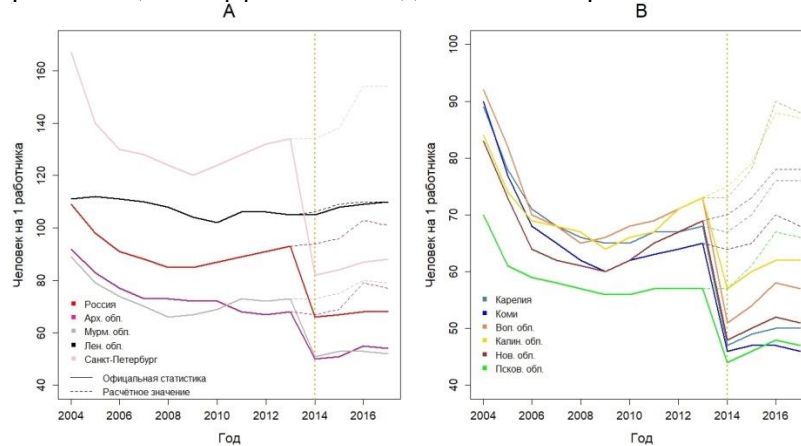


Рис. 1. Численность населения, приходящегося на одного работника органов государственного и муниципального управления в 2004-2017 годах
 Рассчитано и построено авторами по [7].

Оценка эффективности развития электронного правительства проведена на основе производительности труда. В российской статистике с 2004 года есть данные о структуре валового регионального продукта по видам деятельности и в том числе по разделу «Государственное управление и обеспечение военной безопасности; обязательное социальное обеспечение». Статистические данные по ВРП пересчитаны авторами в ценах 2017 года и проведены расчеты производительности труда стоимостным методом. В результате в секторе государственного управления наблюдается повышение производительности труда (рис. 2) и связано это в том числе с развитием электронного правительства. Но с 2010 года производительность в секторе государственного управления растет меньшими темпами, чем в целом в экономике, хотя до 2009 года производительность труда в госуправлении была выше общественной производительности (рис. 3).

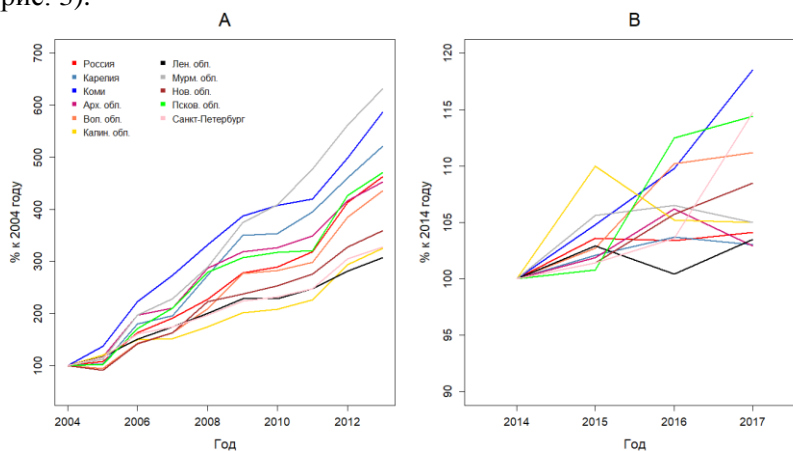


Рис.2. Производительность труда в секторе государственного и муниципального управления в 2004-2017 годах
 Рассчитано и построено авторами по [7].

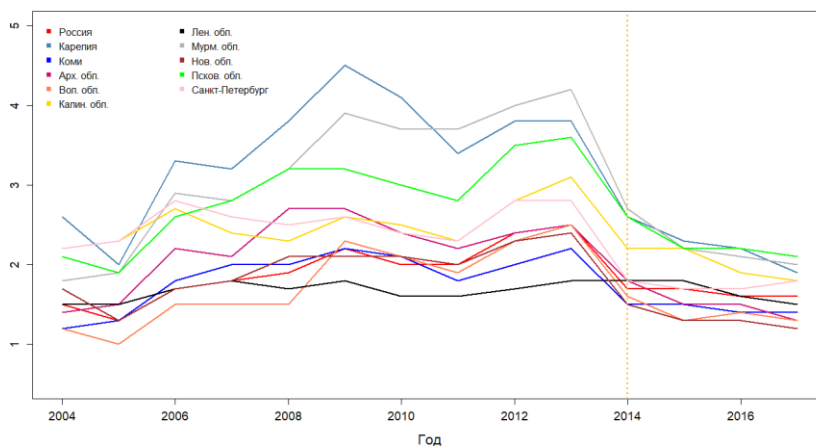


Рис. 3. Отношение производительности труда в секторе государственного и муниципального управления к производительности труда в экономике в 2004-2017 годах, раз
Рассчитано и построено авторами по [7].

Ещё одним фактором, мотивирующим использование системы электронного правительства различными государственными учреждениями, является стремление способствовать повышению уровня удовлетворенности граждан [20, 16] и доверия к правительствам [25, 19].

В России действует около 3 тысяч многофункциональных центров (МФЦ) и более 10 тысяч офисов МФЦ, предоставляющих государственные услуги. По данным мониторинга удовлетворенность граждан качеством этих услуг растет (рис. 4). Постепенно сокращается и среднее время ожидания в очереди с 55 минут в 2012г. до 18,5 минут в 2017 г. В данных по мониторингу за 2018 год отсутствует информация по показателю удовлетворенности. Можно предположить, что данный показатель достиг некоторого порогового значения, и в 2018 году не вырос, что объясняется увеличением числа граждан, пользующихся данными сервисами. Это подтверждается и данными опроса, проведенного экспертами международной компании «Boston Consulting Group» (BCG), которые опубликованы на сайте компании «РосБизнесКонсалтинг». По данной информации Россия входит в топ-10 стран, население которых активно пользуются электронными госуслугами, но общая удовлетворенность россиян качеством госуслуг снизилась на 2% [8].

Число граждан, пользующихся госуслугами, предоставляемыми в электронной форме, год от года возрастает, и сегодня официально на портале зарегистрировано более половины населения страны (рис. 4), что свидетельствует о росте доверия граждан к данной услуге. Экспоненциально увеличивается объем платежей, осуществляемых через портал, что указывает на формирование транзакционного этапа электронного правительства.

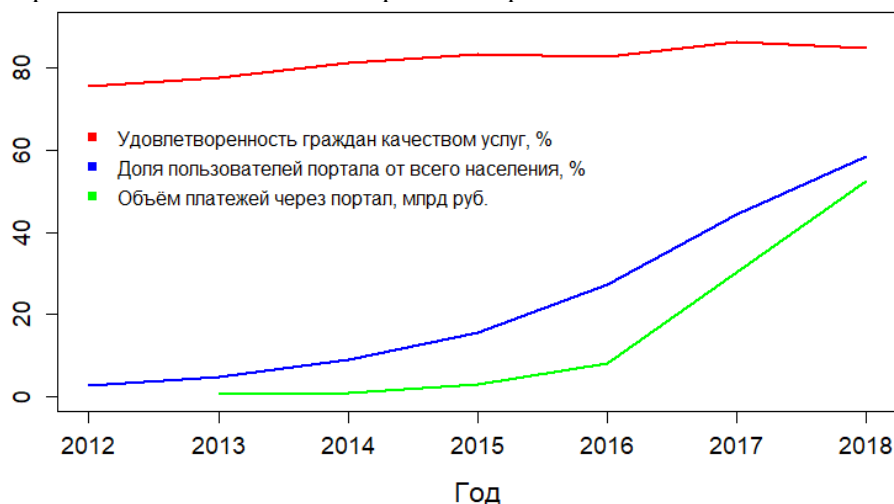


Рис. 4. Показатели, отражающие функционирование портала госуслуг РФ в 2011-2018 гг.
Рассчитано и построено авторами по [10].

Далее, электронное правительство способствует повышению прозрачности органов власти [9] через общественный контроль и огласку в СМИ. В результате активного использования потенциала и компонентов цифровых технологий происходит укрепление взаимодействия между правительством и конечными пользователями [12]. Электронное предоставление услуг повышает доступность и прозрачность самих органов власти, предоставляя гражданам лучший доступ к информации, хранящейся в государственных ведомствах, и возможность транслировать свои предложения и идеи в интернете через форумы и онлайн-сообщества. Это в свою очередь расширяет участие граждан в формировании информационного поля принятия управленческих решений. Такое совместное создание решений дает органам власти возможность для привлечения большего числа граждан к государственным процессам и, как образно пишет Nam T. «для сбора мудрости толпы» [24]. Но на сегодняшний день в российских условиях, все-таки, доминирующим сегментом электронного правительства является использование транзакционных услуг и сбора информации.

Несмотря на потенциальные выгоды от внедрения электронного правительства, на пути его развития возникают барьеры и трудности, препятствующие реализации данного процесса. Их можно разделить на технические, экономические, организационные стратегические и социальные, но все они тесно взаимосвязаны.

К техническим барьерам можно отнести нехватку технической инфраструктуры. В быстроменяющемся цифровом мире устаревшие системы передачи информации и программного обеспечения в органах власти не способны взаимодействовать с современными системами электронного управления.

С экономической точки зрения наиболее существенным препятствием для внедрения электронного правительства является нехватка финансовых средств, поскольку внедрение данной технологии сопряжено с серьезными расходами. При этом нехватка финансов имеет различные аспекты. Сюда можно отнести недостаток средств как для оснащения современным оборудованием и программным обеспечением, так и для найма квалифицированных специалистов в сфере ИКТ. Кроме того, электронное правительство требует соблюдения мер безопасности, принятия безопасных решений и приложений. В связи с этим возникают вопросы доверия в процессе завоевания лояльности клиентов. Высокую стоимость безопасных, надежных решений можно считать финансовым барьером.

С организационной точки зрения зачастую может возникать сопротивление новому способу работы ввиду недостаточной квалификации кадров госорганов, технологической недоступности, недостаточной осведомленности работников о возможных выгодах от предоставления электронных услуг, возрастания должностной нагрузки.

Стратегическими препятствиями на пути развертывания электронного правительства могут служить отсутствие четкого руководства по созданию новой системы, противоречия между целями различных государственных ведомств, нежелание делиться информацией и данными с другими учреждениями в связи с наличием межведомственной конкуренции.

Социальные барьеры связаны с принятием и использованием электронного правительства населением. Но и вышеперечисленные факторы имеют социальное измерение, и связаны с поведением человека, например, отсутствие руководства, сопротивление переменам, недостаточная квалификация. В силу различных причин многие веб-сайты электронного правительства могут не отвечать ожиданиям пользователей. Как отмечают S.F. Verkijika и L.D. Wet [32], важным фактором принятия электронного правительства является юзабилити сайта. Неудобство использования негативно влияет на повседневное взаимодействие граждан с веб-сайтами, и наоборот, удобство играет центральную роль в успехе систем электронного правительства. Кроме того, граждане заботятся о конфиденциальности персональных данных, которые они предоставляют в рамках получения услуг электронного правительства, и других аспектов личной жизни, что тоже является барьером на пути внедрения этой технологии. К социальным факторам можно отнести и проблему «цифровой пропасти», которая представляет собой разрыв между гражданами, имеющими возможность использовать Интернет и другие инструменты ИКТ, и теми, кто не может это сделать. При этом «цифровой разрыв» является достаточно серьезным препятствием на пути внедрения электронного правительства и обусловлен рядом факторов, таких как, образование, квалификация, возраст, языковые барьеры, место проживания и т.п. К тому же возможно возникновение ситуации, когда граждане при доступности услуг

в сети Интернет, не принимают цифровые технологии и предпочитают традиционные способы взаимодействия с госорганами и выбирают общение лицом к лицу

Снижению этих барьеров призван способствовать Национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации на период с 2019 по 2024 годы», который был разработан и утвержден в 2018 году [5]. В настоящее время на его базе разработана и утверждена одноименная национальная программа. Она состоит из шести федеральных программ, направленных на реализацию ключевых направлений развития экономики и социальной сферы (рис. 5). За пять лет планируется привлечь 1634,9 млрд рублей (в среднем на одного жителя страны – 1856,4 руб. в год), при этом почти третья часть средств должна быть привлечена из внебюджетных источников. Самой крупной является программа «Информационная инфраструктура», на которую направлена почти половина финансовых средств национального проекта.

Перспективы развития электронного правительства связаны с реализацией национального проекта. Данный документ предполагает внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг, а также расширяет возможности для предоставления других социально-значимых услуг общественного сектора, реализуемых в электронной форме и с использованием цифровых технологий. На сегодняшний день уже сформировалась потребность в обеспечении необходимого уровня общественного спроса в сфере электронного правительства [4]. Наряду с этим возникает задача защиты основ нравственности в Интернет среде [6] и воспитания моральных норм поведения в цифровом пространстве, поскольку, как отмечает А.С. Киселев, будут трансформироваться традиционные принципы общения граждан, коммуницирующих в виртуальном пространстве [2].

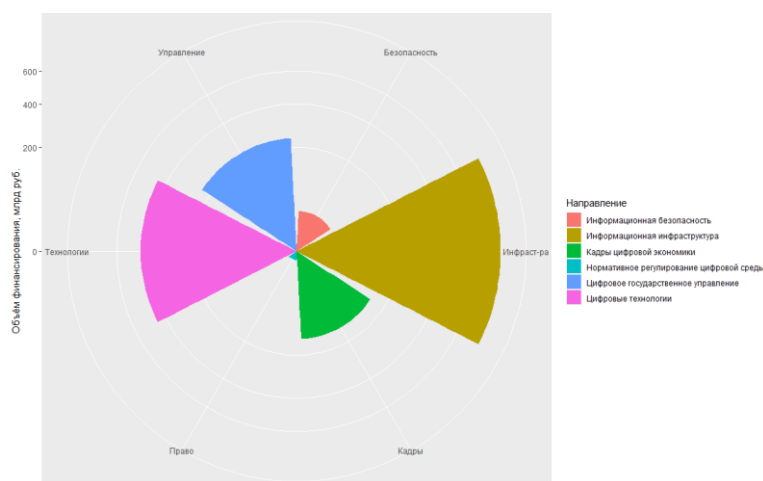


Рис. 5. Объем финансирования направлений национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в 2019-2024 годах
Построено авторами по [5].

В процессе развертывания электронного правительства, наряду с принципами, закрепленными в федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [11], такими как правомерность предоставления услуг, открытость деятельности органов власти, доступность обращения граждан, возможность получения услуг, необходимо соблюдать «принцип информационной безопасности заявителя», который характерен для данного вида оказания услуг [1]. В национальном проекте этим вопросам также уделено значительное внимание.

Заключение

Таким образом, подводя итоги, можно сделать вывод о том, что развитие электронного правительства на федеральном уровне в России происходит достаточно активно. Увеличение использования населением электронного правительства становится заметной долгосрочной тенденцией, поскольку все большее число граждан осознают и используют возможности различных государственных функций через портал государственных услуг. Процесс распространения электронного правительства в нашей стране уже не является технологическим новшеством для населения и трансформируется в доступный инструмент получения государственных

услуг, что способствует повышению прозрачности органов государственной власти. В стране активно формируется транзакционный этап электронного правительства, которое реализуется в сложной области человеческого, социального, экономического, организационного поведения и определяется институциональной мотивацией органов власти и граждан страны. Для более глубокого проникновения технологии электронного правительства необходимо проводить системную и целенаправленную работу на уровне региональных и муниципальных органов власти, что будет способствовать вовлечению населения в диалог с ними и формированию интеграционного этапа электронного правительства.

Литература

1. Евтушенко В.И., Резниченко М.О. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: концепция, принципы, направления развития //Вестник Белгородского юридического института МВД России имени И.Д. Путилина. - 2018. - № 4. - С. 50-53.
2. Киселев А.С. Основные понятия и категории электронного государства //Державинский форум. - 2017. - № 1. - С 17-25.
3. Курило А.Е., Прокопьев Е.А. Развитие цифровых технологий в системе государственного и муниципального управления //Проблемы рыночной экономики. – 2019. - № 2. – С. 35-44. DOI: <https://doi.org/10.33051/2500-2325-2019-2-35-44>
4. Мельникова Т.С., Митяева Н.В. Механизм формирования общественного спроса в сфере электронного правительства и электронной демократии //Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - 2015. - № 4. - С. 120-124.
5. Опубликован паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» /Правительство России [Электронный ресурс]. - URL: <http://government.ru/info/35568/> (Дата обращения: 10.09.2019).
6. Охотский Е.В. Информационно-коммуникативные технологии в государственном управлении: состояние, планы, перспективы //Коммуникология. – 2017. - Том 5. - №1. - С. 195-203. [Электронный ресурс]. URL: <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2017-5-1-195-203>
7. Регионы России. Социально-экономические показатели /Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156 (Дата обращения: 10.09.2019).
8. Россияне назвали самые востребованные цифровые госуслуги //«РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/society/13/03/2019/5c87d2ae9a794743baad4ef6> (Дата обращения: 10.09.2019).
9. Талапина Э.В. Государственное управление в информационном обществе (правовой аспект). - М.; ИДЛ «ЮРИСПРУДЕНЦИЯ», 2015. – 192 с.
10. Удовлетворенность россиян качеством предоставления госуслуг /Министерство экономического развития РФ (отчеты за 2011-2017 гг.) [Электронный ресурс]. - URL: <http://economy.gov.ru/mines/press/news/201809021> (Дата обращения: 10.09.2019).
11. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/dc7967099816debe7736be1cefa6baeb2fd1c02e/ (Дата обращения: 10.09.2019).
12. Юрьева А.А. Развитие региональной социально-экономической политики в контексте формирования конкурентоспособных межрегиональных кластеров //Экономика и социум: современные модели развития. - 2019. - Том 9. - № 1. - С. 38–50. DOI: <https://doi.org/10.18334/ecsoc.9.1.40536>
13. Affisco J., Soliman K. E-government: a strategic operations management framework for service delivery //Business Process Management Journal. - 2006. - Vol. 12. - No. 1. - P. 13–21.
14. Bhatnagar S. E-Government: Lessons from Implementation in Developing Countries //Regional Development Dialogue. - 2002. - Vol. 23. - No. 2. - P. 164-173.
15. Cook M.E., LaVigne M.F., Pagano C.M., Dawes S.S., Pardo T.A. Making a Case for Local E-government. Center for Technology in Government. State University of New York. 2002. 16p.
16. Danila R., Abdullah A. User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model /Procedia - Social and Behavioral Sciences, International Conference on Accounting Studies. - 2014. - Vol. 164. - P. 575-582. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.148>

17. Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*. - 2007. - Vol. 24. - No. 2. - P. 243-265. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
18. Kanaan R.K. Making sense of e-government implementation in Jordan: A qualitative investigation. Doctoral dissertation. De Montfort University. Leicester. UK. - 2009. - 268p. URL: <https://www.dora.dmu.ac.uk/handle/2086/2415>
19. Kumar R., Sachan A., & Mukherjee A. Qualitative approach to determine user experience of e-government services // *Computers in Human Behavior*. - 2017. - Vol. 71. - P. 299–303. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>
20. Layne K., Lee J. Developing Fully Functional E-government: A four Stage Model // *Government Information Quarterly*. - 2001. - Vol. 18. - Iss. 2. - P.122-136.
21. Li Y., Shang H. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China // *Information & Management*. - 2019 (in press). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.101397>
22. Mahmoodi R.K., Nojehdeh S.H. Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations // *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership. - 2016. - Vol. 230. - P.136-141. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.017>
23. Meijer A.J., Zouridis S. E-government as Institutional Transformation. In: *Innovations through Information Technology*. Information Resources Management Association, USA. - 2004. - P. 565-568. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-261-9.ch145>
24. Nam T. Suggesting frameworks of citizen-sourcing via government 2.0 // *Government Information Quarterly*. - 2012. - Vol. 29. - No. 1. - P. 12–20. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.07.005>
25. Porumbescu G.A. Linking public sector social media and e-government website use to trust in government // *Government Information Quarterly*. - 2016. - Vol. 33. - No. 2. - P. 291–303.
26. Reddick C.G. Information resource managers and E-government effectiveness: A survey of Texas state agencies // *Government Information Quarterly*. - 2006. - Vol. 23. - P. 249–266.
27. Santa R., MacDonald J.B., Ferrer M. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B // *Government Information Quarterly*. - 2019. - Vol. 36. - No. 1. - P. 39-50. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
28. Shareef M.A., Kumar V., Kumar U., Dwivedi Y.K. E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels // *Government Information Quarterly*. - 2011. - Vol. 28. - P. 17-35.
29. Singh M., Sarkar P., Dissanayake D., & Pittachayawan S. Diffusion of e-Government Services in Australia: Citizens' Perspectives // *European Conference on Information Systems*. Ireland. Galway. - 2008. – 13 p. DOI: <https://doi.org/10.13140/2.1.1964.8801>
30. Stoltzfus K. Motivations for implementing e-government: an investigation of the global phenomenon. In: *Proc. of the national conference on Digital government research*, USA, Atlanta. - 2005. - P. 333–381.
31. United Nations E-Government Survey 2018. United Nations. New York. - 2018. - 270 p. [Electronic Resource]. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
32. Verkijika S.F., Wet L.D. A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa // *International Journal of Information Management*. - 2018. - Vol. 39. - P. 20–29. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>

Об авторах

Курило Анна Евгеньевна, доктор экономических наук, доцент, ведущий научный сотрудник, Институт экономики Карельского научного центра РАН, Петрозаводск.

Прокопьев Егор Александрович, кандидат экономических наук, научный сотрудник, Институт экономики Карельского научного центра РАН, Петрозаводск.

Для цитирования

Курило А.Е., Прокопьев Е.А. Развитие электронного правительства в России: преимущества, барьеры и перспективы // *Проблемы рыночной экономики*. – 2019. - № 4. – С. 15-27.

DOI: <https://doi.org/10.33051/2500-2325-2019-4-015-027>

Development of e-government in Russia: advantages, barriers and prospects

Anna E. Kurilo, Dr. of Sci. (Econ.), Associate Professor
e-mail: akurilo@mail.ru

Egor A. Prokopyev, Cand. of Sci. (Econ.)
e-mail: e_prokopyev@mail.ru

Abstract

Subject/topic. The article discusses the development of e-government in the context of digitalization of the Russian economy. **Goals/objectives.** Show the stages of development of e-government and to assess the effectiveness of its development in Russia. **Methodology.** A review of scientific sources on the development of e-government and considered the stages of its formation. The analysis of statistical information is applied and the indicators reflecting staffing of state bodies, loading on service of the population, labor productivity in sector of public administration and the Russian economy as a whole, and also functioning of a portal of public services are calculated. **Results.** Labor productivity in the public administration sector is determined, on the basis of which the efficiency of e-government development is evaluated. The advantages of the development of e-government, manifested through increasing the efficiency of public administration and service, satisfaction and trust of citizens, transparency of government agencies and increased participation of citizens in decision-making. Barriers (technical, economic, organizational, strategic and social) and prospects for the development of e-government are identified and the formation of the transactional stage in Russia is justified. **Conclusions/significance.** The study showed the presence of disproportions in the development of e-government in the North-Western Federal district. At the Federal level, the transactional stage of e-government is actively being formed, the main feature of which is an exponential increase in the volume of transactions on the public services portal. It is determined that the technology of e-government is a complex multidimensional process formed by the institutional motivation of the authorities and the population of the country. The processes of deployment of e-government at the Federal level are quite active, which contributes to the transparency of authorities. **Application.** Should be systematic work on technology penetration e-government at the level of regional and municipal authorities that will enhance openness and accessibility of authorities and deployment of the integration stage of e-government. The results of the study can be applied in practical decision-making of authorities on the development of e-government.

Keywords: *digital economy, e-government, public services, labor productivity*

References

1. Yevtushenko V.I., Reznichenko M.O. Mechanism of providing state and municipal services in electronic form: concept, principles, directions of development //Vestnik of Putilin Belgorod Law Institute of Ministry of the Interior of Russia. - 2018. - Vol. 4. – P. 50-53 (In Russian).
2. Kiselev A.S. Basic concepts and categories of the electronic state //Derzhavin forum. - 2017. - Vol. 1, P. 17-25 (In Russian).
3. Kurilo A.E., Prokopyev E.A. Development of digital technologies in the system of state and municipal management //Market Economy Problems. - 2019. - Iss. 2. - P. 35-44. URL: <https://doi.org/10.33051/2500-2325-2019-2-35-44> (In Russian).
4. Melnikova T.S., Mityaeva N.V. Mechanism of formation of public demand in the sphere of e-government and e-democracy //Bulletin of the Saratov state socio-economic University. - 2015. – Iss. 4. - P. 120-124 (In Russian).
5. The passport of the national program «Digital economy of the Russian Federation» is published by Government of Russia. [Electronic resource]. URL: <http://government.ru/info/35568/> (Access date: Sept. 10, 2019, In Russian).
6. Okhotsky E. V. Information and communication technologies in public administration: state, plans, prospects //Communicology. – 2017. – Vol. 5. - No. 1. - P. 195-203. URL: <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2017-5-1-195-203> (In Russian).
7. Regions of Russia. Socio-economic indicators /Federal state statistics service [Electronic resource]. – URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156 (Access date: Sept. 10, 2019, In Russian).

8. The Russians named the most popular digital public services /«RosBusinessConsulting» [Electronic resource]. URL: <https://www.rbc.ru/society/13/03/2019/5c87d2ae9a794743baad4ef6> (Access date: Sept. 10, 2019, In Russian).
9. Talapina E.V. Public administration in the information society (legal aspect). - M.: IDL «JURISPRUDENCE», 2015. - 192 p. (In Russian).
10. Satisfaction of Russians with the quality of public services /Ministry of economic development of the Russian Federation (reports for 2011-2017) [Electronic resource]. - URL: <http://economy.gov.ru/minec/press/news/201809021> (Access date: Sept. 10, 2019, In Russian).
11. Federal law of July 27, 2010 No. 210-FZ (ed. at April 01, 2019) «On the organization of state and municipal services» [Electronic resource]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/dc7967099816debe7736be1cefa6baeb2fd1c02e/ (Access date: Sept. 10, 2019, In Russian).
12. Yurieva A. A. Development of regional socio-economic policy in the context of the formation of competitive inter-regional clusters. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. - 2019. - Vol. 9. - No. 1. - Pp. 38-50. URL: <https://doi.org/10.18334/ecsoc.9.1.40536> (In Russian).
13. Affisco J., Soliman K. E-government: a strategic operations management framework for service delivery // *Business Process Management Journal*. - 2006. - Vol. 12. - No. 1. - P. 13-21.
14. Bhatnagar S. E-Government: Lessons from Implementation in Developing Countries // *Regional Development Dialogue*. - 2002. - Vol. 23. - No. 2. - P. 164-173.
15. Cook M.E., LaVigne M.F., Pagano C.M., Dawes S.S., Pardo T.A. Making a Case for Local E-government. Center for Technology in Government. State University of New York. - 2002. - 16 p.
16. Danila R., Abdullah A. User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model / *Procedia - Social and Behavioral Sciences, International Conference on Accounting Studies*. - 2014. - Vol. 164. - P. 575-582. URL: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.148>
17. Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*. - 2007. - Vol. 24. - No. 2. - P. 243-265. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
18. Kanaan R.K. Making sense of e-government implementation in Jordan: A qualitative investigation. Doctoral dissertation. De Montfort University. Leicester. UK. 2009. 268p. [Electronic resource]. URL: <https://www.dora.dmu.ac.uk/handle/2086/2415>
19. Kumar R., Sachan A., & Mukherjee A. Qualitative approach to determine user experience of e-government services // *Computers in Human Behavior*. - 2017. - Vol.71. - P. 299-303. URL: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>
20. Layne K., Lee J. Developing Fully Functional E-government: A four Stage Model // *Government Information Quarterly*. - 2001. - Vol. 18. - Iss. 2. - P.122-136.
21. Li Y., Shang H. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China // *Information & Management*. - 2019. In press. URL: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.101397>
22. Mahmoodi R.K., Nojedeh S.H. Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations / *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership*. - 2016. - Vol. 230. - P.136-141. URL: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.017>
23. Meijer A.J., Zouridis S. E-government as Institutional Transformation. In: *Innovations through Information Technology*. Information Resources Management Association, USA. - 2004. - P. 565-568. URL: <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-261-9.ch145>
24. Nam T. Suggesting frameworks of citizen-sourcing via government 2.0 // *Government Information Quarterly*. - 2012. - Vol. 29. - No. 1. - P. 12-20. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.07.005>
25. Porumbescu G.A. Linking public sector social media and e-government website use to trust in government // *Government Information Quarterly*. - 2016. - Vol. 33. - No.2. - P. 291-303.
26. Reddick C.G. Information resource managers and E-government effectiveness: A survey of Texas state agencies // *Government Information Quarterly*. - 2006. - Vol.23. - P. 249-266.
27. Santa R., MacDonald J.B., Ferrer M. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B // *Government Information Quarterly*. - 2019. - Vol. 36. - No. 1. - P.39-50. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>

28. Shareef M.A., Kumar V., Kumar U., Dwivedi Y.K. E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels //Government Information Quarterly. - 2011. - Vol. 28. - P. 17–35.

29. Singh M., Sarkar P., Dissanayake D., Pittachayawan S. Diffusion of e-Government Services in Australia: Citizens' Perspectives /European Conference on Information Systems. Ireland. Galway, 2008. 13 p. URL: <https://doi.org/10.13140/2.1.1964.8801>

30. Stoltzfus K. Motivations for implementing e-government: an investigation of the global phenomenon. In: Proc. of the national conference on Digital government research, USA, Atlanta. - 2005. - P. 333–381.

31. United Nations E-Government Survey 2018. United Nations. New York. 2018. - 270 p. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

32. Verkijika S.F., Wet L.D. A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa //International Journal of Information Management. - 2018. - Vol. 39. - P. 20–29. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>

About authors

Anna E. Kurilo, Dr. of Sci. (Econ.), Associate Professor, Leading Researcher, Institute of Economics, Karelian Research Center of RAS, Petrozavodsk.

Egor A. Prokopiev, Cand. of Sci. (Econ.), Researcher, Institute of Economics, Karelian Research Center of RAS, Petrozavodsk.

For citation

Kurilo A.E., Prokopiev E.A. Development of e-government in Russia: advantages, barriers and prospects //Market Economy Problems. 2019. No. 4. Pp. 15-27.

DOI: <https://doi.org/10.33051/2500-2325-2019-4-015-027>