

Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования  
Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники

УДК 004.5

САВЕЛЬЕВА Ольга Андреевна

Теоретико-методическое обеспечение автоматизации государственных  
услуг

**АВТОРЕФЕРАТ**

На соискание степени магистра информационных технологий  
По специальности “Информационно-коммуникационные технологии в  
экономике”

---

Научный руководитель:

Жилинская Наталья Николаевна

кандидат экономических наук,  
доцент

---

Минск, 2020

## ВВЕДЕНИЕ

В век развития информационно-коммуникационных технологий эффективным способом распространения информации о деятельности государственных органов власти является Интернет. Возможности официальных сайтов и сети Интернет позволяют не только размещать на них социально значимую информацию, но и создавать специальные электронные сервисы для организации дистанционного взаимодействия государственных органов с потребителями государственных услуг.

Сегодня уже более актуально говорить не столько о создании, сколько о поэтапном развитии государственного межведомственного электронного взаимодействия, позволяющего обмениваться данными и принимать решения в режиме реального времени, при этом обеспечивающее защищенность получателя и представителя услуг, оказываемых в электронном виде – электронного правительства.

К числу стран, активно внедряющих информационные технологии в различных сферах государственного управления, принадлежит и Республика Беларусь. В стране разработаны собственная стратегия построения информационного общества и планы развития информационной инфраструктуры и электронного правительства в соответствии с Государственной стратегией устойчивого социального и экономического развития на период до 2030 года. В реализации этих планов используется многообразный международный опыт информатизации государственных структур и формируются новые подходы с учетом национальных приоритетов и специфики развития в стране сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

Учитывая, что электронное правительство является сложным и дорогостоящим проектом (ввиду комбинаторики применяемых подходов, платформ и инструментов), а внедрение технологий электронного правительства приводит к трансформации системы государственного управления и системы предоставления населению и бизнесу государственных услуг, для Беларуси актуальна разработка и реализация современных организационно-экономических подходов к практике развития электронного правительства, что и определило тему диссертационного исследования.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Электронное правительство стремительно развивается по всему миру через государственные учреждения и государственное управление. Правительство все чаще использует информационные и коммуникационные технологии, в частности Интернет или веб-сети, чтобы предоставить услуги и обеспечить взаимосвязь между государственными органами и гражданами, бизнесом, работниками государственных учреждений и другими негосударственными органами.

**Актуальность** исследования обусловлена следующими глобальными тенденциями в сфере информационных технологий в целом и электронного правительства в частности. Во-первых, концепция электронного правительства возникла сравнительно недавно и еще не получила целостного теоретического осмысления. Во-вторых, современные ИКТ несут в себе огромный управленческий потенциал и могут оказывать содействие в оптимизации системы государственного управления. В-третьих, стремительное развитие и трансформация общественно-политических процессов и институтов в условиях перехода к информационному обществу требуют глубокого исследования процесса формирования электронного правительства в Республике Беларусь. В-четвертых, электронное правительство может выступить одним из эффективных инструментов ускорения политико-административных реформ в Беларуси. В сложных условиях экономико-финансового характера его грамотное развитие позволит более эффективно распорядиться государственными ресурсами, значительно улучшить качество предоставления государственных услуг, укрепить доверие граждан к власти, повысить глобальную конкурентоспособность национальной экономики на мировом рынке. Таким образом, оценка потенциала новых информационных технологий в государственном управлении и анализ процесса создания электронного правительства в Беларуси видится как значимая в теоретическом и практическом аспекте проблема.

**Объектом исследования** является электронное правительство как средство автоматизации государственных услуг.

**Предмет исследования** – теоретико-методическое обеспечение автоматизации государственных услуг.

**Цель исследования** состоит в разработке рекомендаций по формированию и развитию электронного правительства в Республике Беларусь.

Для реализации цели были поставлены и решены следующие задачи:

- раскрыть теоретические аспекты исследования электронного правительства, рассмотреть основные подходы к понятию «электронное правительство», а также его структуру, архитектуру и функции;
- проанализировать основные модели формирования электронного правительства на основании зарубежного опыта;
- охарактеризовать стадию развития электронного правительства в Республике Беларусь, оценить эффективность автоматизации государственных услуг и степень реализации государственной подпрограммы внедрения электронного правительства в Республике Беларусь;
- выявить проблемы развития электронного правительства в Республике Беларусь;
- разработать рекомендации по повышению эффективности электронного правительства в Республике Беларусь.

**Связь с приоритетными направлениями научных исследований и/или запросами реального сектора экономики.**

В ходе исследования учитывались положения Государственной стратегии устойчивого социального и экономического развития на период до 2030 года, в состав которой входят несколько инициатив по развитию ИКТ в разных секторах экономики. Например, Стратегия информатизации Республики Беларусь на период 2016 – 2022 гг., государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016 – 2020 гг., президентские указы и постановления Совета министров, а также Стратегия «Наука и технологии: 2018 – 2040».

**Личный вклад магистранта (ключевые результаты теоретического, аналитического и практического разделов).**

Диссертация представляет собой научную работу, выполненную автором самостоятельно путем анализа и обобщения отечественного и зарубежного опыта развития электронного правительства в сфере государственного управления. Вклад автора заключается в следующем: определен комплекс задач, возложенных на систему электронного правительства, выделены ключевые проблемы внедрения ИКТ в работу государственных органов управления в Республике Беларусь, определены возможности повышения использования потенциала ИКТ Беларуси в контексте расширения спектра оказываемых гос. услуг и соответствующего последующего роста спроса на эти государственные электронные услуги.

## КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе магистерской диссертации раскрыта сущность и содержание электронного правительства как концепции государственного управления, охарактеризованы основные подходы к данному понятию, а также обозначены основные модели формирования электронного правительства в мировой практике.

Вторая глава представляет собой анализ и оценку электронного правительства в Республике Беларусь. Рассмотрены основополагающие элементы в создании и развитии компонентов электронного правительства. Проанализировано исследование ООН в области электронного правительства, по результатам которого в Республике Беларусь выявлена положительная динамика развития применения ИКТ в сфере оказания электронных государственных услуг. Проведена методическая оценка уровня развития электронного правительства и инновационного потенциала в сфере электронных услуг в Республике Беларусь на основе метода сравнительного анализа (GAP-анализа) индекса развития электронного правительства, в частности анализа основных компонентов его субиндексов (онлайн-услуги, телекоммуникационная инфраструктура и человеческий капитал). Также была произведена оценка эффективности автоматизации государственных услуг в Республике Беларусь и оценка реализации государственной подпрограммы внедрения электронного правительства. Проведенные анализы позволили выявить существующие проблемы развития электронного правительства в Республике Беларусь.

В третьей главе разработаны рекомендации по совершенствованию функционирования электронного правительства в Республике Беларусь, которые позволяют более полно задействовать весь его потенциал и полноценно реализовывать модель оказания государственных услуг населению и бизнесу в электронной форме. Было выдвинуто предложение об использовании более подходящей методики оценки автоматизации государственных услуг и даны рекомендации по развитию инструментов реализации электронного правительства в Республике Беларусь.

## ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1) Основные понятия, подходы к рассмотрению электронного правительства, его структура, архитектура и функции, характеристика основных существующих моделей формирования электронного правительства.

2) Методический подход к оценке уровня развития электронного правительства и инновационного потенциала в сфере электронных услуг в Беларуси на основе анализа основных компонентов субиндексов индекса развития электронного правительства. Он позволяет дать количественную оценку уровня разрыва, сформировать методическую основу для определения приоритетных и перспективных направлений информатизации государственного управления и совершенствования электронного правительства в Беларуси. Результаты оценки эффективности автоматизации государственных услуг в Республике Беларусь и оценки реализации государственной подпрограммы внедрения электронного правительства. Выявленные проблемы развития электронного правительства в Республике Беларусь.

3) Комплекс организационных мероприятий по развитию электронного правительства, включающий меры по развитию Единого портала электронных услуг в Беларуси и использованию иной методики оценки внедрения электронного правительства.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования были сделаны следующие выводы:

1 Рассмотрены основные подходы к понятию «электронное правительство», уточнен понятийный аппарат концепции электронного правительства в организационном аспекте. Предложено рассмотрение электронного правительства как инновационной информационно-организационной технологической платформы, обеспечивающей эффективное взаимодействие власти и гражданского общества.

2 Проведена методическая оценка уровня развития электронного правительства и инновационного потенциала в сфере электронных услуг в Республике Беларусь на основе метода сравнительного анализа (GAP-анализа) индекса развития электронного правительства, в частности анализа основных компонентов субиндексов индекса развития электронного правительства (онлайн-услуги, телекоммуникационная инфраструктура и человеческий капитал). Это позволило определить максимальный процентный разрыв в развитии электронного правительства в Республике Беларусь от развития электронного правительства в Дании (лучший аналог в мире) и дало возможность оценить приоритетные и перспективные направления в информатизации государственного управления.

Также была произведена оценка эффективности автоматизации государственных услуг в Республике Беларусь и оценка реализации государственной подпрограммы внедрения электронного правительства. По результатам оценки эффективности выполнения программы внедрения и развития электронного правительства согласно государственной методике Республика Беларусь демонстрирует высокие показатели: показатель эффективности составляет 0,98 балла (1 – максимально возможный). Однако если проанализировать оценки реальных пользователей электронных государственных услуг, то 25% от общего числа оценок приходится на значение «Неудовлетворительно».

Проведенные анализы и выявленные проблемы являются основанием для разработки рекомендаций по повышению эффективности развития электронного правительства.

3 Разработан проект мероприятий по совершенствованию функционирования электронного правительства в Республике Беларусь, который позволяет более полно задействовать потенциал электронного правительства в стране и полноценно реализовывать модель оказания государственных услуг населению и бизнесу в электронной форме.

На основании результатов проводимой оценки реализации государственной подпрограммы внедрения электронного правительства было выдвинуто предложение об использовании более подходящей методики оценки автоматизации государственных услуг, которая отражала бы более реалистичные результаты и служила основой для определения слабых мест, требующих детальной проработки.

Необходимо проводить большее количество работ по информированию о доступных электронных услугах и сервисах цифрового государства, а также о преимуществах использования механизмов получения госуслуг в электронном виде. Итогом будет создание благоприятного восприятия системы электронного правительства, а также расширение перспектив долгосрочного развития социально-экономических и финансовых отношений как между государством и бизнесом, так и государством и населением.

Таким образом, цель исследования была достигнута. Результаты магистерской диссертации имеют практическое значение для органов государственного управления при разработке и реализации мероприятий по эффективному применению и совершенствованию технологий электронного правительства.

## **СПИСОК АВТОРСКИХ ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

[1] Проблемы формирования и развития электронного правительства в Республике Беларусь // Международная научная конференция молодых ученых и студентов «Проблемы развития социально-экономических систем», Донецк, Апрель 2020 г.

[2] Электронное правительство в Республике Беларусь: современное состояние и проблемы развития // 70-я Международная студенческая научно-техническая конференция, Астрахань, Май 2020 г.