



## Укрепление функции оказания е- услуг

**Региональный семинар  
“Развитие Е- Правительства  
как одно из условий  
интеграции в глобальное  
информационное общество”**

**25-27 ноября 2013 года,  
Москва, Российская Федерация**





## Укрепление функции оказания e-услуг

Вопрос очень актуальный ,  
рассмотрен

на Секции 3 Саммита “  
Соединим страны СНГ”

прошедшего в Минске ,  
Республика Беларусь 26-27  
ноября 2009 года.

На 41 заседании Совета глав АС  
РСС, 25.11. 2009 года , Минск,  
Республика Беларусь





## Укрепление функции оказания е-услуг

Данный семинар направлен на рассмотрение различных аспектов внедрения и развития е-Правительства, подходов стран СНГ и об их усилиях в данном направлении. О рейтингах стран по данным ООН о готовности стран к е-Правительству.





## Укрепление функции оказания е-услуг

Приложения ИКТ способны содействовать:

- Устойчивому развитию общ-а,
- Обеспечение равного доступа к государственным услугам,
- Прозрачности управления.

Внедрение е-стратегий зависит:

- Нормативно-правовой базы,
- Человеческого капитала,
- Развитие инфраструктуры ИКТ, особенно в сельской местности.
- Готовности госорганов в оказании е-услуг ( контент )





## Укрепление функции оказания e-услуг

### Индекс ООН готовности стран к E- Правительству E-GRI.

E-GRI отражает характеристики доступа к E- правительству, главным образом инфраструктуру, Образовательный уровень, чтобы представить , как страна использует возможности ИКТ для развития своих граждан ( экономический, социально-культурный и т др. ) Этот показатель позволяет сравнивать состояние и анализировать тенденции в стране, регионе и делать соответствующие выводы.

Он интересен для правительств, политиков, специалистов, представителей гражданского общества, частного сектора, поскольку позволяет делать анализ состояния и позиции страны в мировом сообществе в области использования гражданами E- правительства.



## Укрепление функции оказания е - услуг



### **Индекс готовности Е – Правительства E-GRI**

составляется из 3х исходных под индексов :

- OSI - Индекс развития электронных услуг (Online Service Index)
- TII - Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunications Infrastructure Index)

HCI - Индекс человеческого капитала (Human Capital Index).

$$\underline{E - GRI = 1/3 OSI + 1/3 TII + 1/3 HCI}$$

**Если проанализировать , только OSI имеет полное отношение к Е – правительству, 2 других образуются на основе официальной государственной статистики в области ИКТ ( МСЭ ) и образования ( ПРООН и ЮНЕСКО )**



# Укрепление функции оказания е -услуг





# Укрепление функции оказания e -услуг



## Online Service Index (OSI) - Индекс развития электронных услуг

**Индекс OSI** служит оценкой развития и эффективности использования правительственных порталов, Web – сайтов и предоставления электронных услуг.

**Индекс развития электронных услуг** отражает все стадии развития электронных услуг в стране:

- **Стадия 1: Emerging information services** –информационное присутствие в сети с предоставлением основной (базовой) информации относящейся к политикам, законам, регулированию, отчетам, доступ к базам данных, др.;
- **Стадия 2: Enhanced information services** - предоставляют расширенную одностороннюю или простую двустороннюю электронную связь между правительством и гражданином: загружаемые формы для предоставления государственных услуг и приложений, обладают аудио-и видео- возможностями, многоязычны;



## Укрепление функции оказания е - услуг



### Online Service Index (OSI) - Индекс развития электронных услуг

- **Стадия 3: Transactional services** – оказание электронных услуг C2G на основе двухстороннего взаимодействия между гражданином и правительством: оплата налогов, заявление для получения документов удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении), продления лицензии, другие C2G онлайн-услуги;
- **Стадия 4: Connected services** – характеризуется полным взаимодействием G2G, G2C и C2G электронных услуг. Предоставляется возможность онлайн участия в совещательном принятии решений и двухстороннем диалоге при помощи интерактивных функций, онлайн комментариев и консультаций относительно политик, проектов документов, решений, др.
- Учитываются порталы и Web - сайты правительства и пяти министерств – здравоохранения, образования, социального обеспечения, труда и занятости и финансов.



## Укрепление функции оказания е-услуг



### Online Service Index (OSI) - Индекс развития электронных услуг

#### Оценка уровня развития электронных услуг

Проводится специалистами независимой исследовательской организации при контроле Департамента ООН по экономическим и социальным вопросам.

**Вопросник** состоит из 4 разделов, соответствующих 4-м стадиям развития правительственных порталов, Web – сайтов и уровню предоставления электронных услуг.

Все вопросы требуют ответа да (1 балл) или нет (0 баллов)

**Текущее значение** = сумма баллов ответов из вопросника

**Индекс (OSI) = (текущее значение - минимальное значение) / (максимальное значение – минимальное значение)**

[Http://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/)



# Укрепление функции оказания е-услуг

## • **Список базовых услуг ЕС для граждан (G2C):**

- подоходный налог: декларирование и пр.;
- поиск работы через службы занятости;
- социальная помощь (пособия по безработице; пособия на ребенка; возмещение затрат на медицинские услуги; оплата учебы);
- персональные документы (паспорт, водительские права);
- регистрация автомобиля (нового, подержанного, импортированного);
- подача заявлений на строительство;
- информирование полиции (например, в случае кражи);
- публичные библиотеки (доступность каталогов, поисковые средства);
- свидетельства (о рождении, браке): запрос и предоставление;
- подача заявлений на поступление в высшие учебные заведения;
- информирование о смене места жительства;
- услуги, связанные с медициной (например, интерактивные консультации, доступность медицинских услуг в различных госпиталях, заявка на лечение в конкретном госпитале).

## • **Список базовых услуг ЕС для бизнеса (G2B):**

- социальные отчисления на служащих;
- корпоративные налоги: декларирование и пр.;
- налог на добавленную стоимость: декларирование, уведомления;
- регистрация новой компании;
- подача статистических данных; \* таможенное декларирование;
- получение разрешений, связанных с охраной окружающей среды;
- закупки для государственных нужд.



## Укрепление функции оказания e- услуг



### Индекс телекоммуникационной инфраструктуры TII :

Сложный , взвешенный индекс состоящий из пяти первичных индексов МСЭ, касающихся способности инфраструктуры по поставке e- услуг.

- Интернет пользователи на 100 жителей,
- Компьютеры на 100 жителей,
- Основные телефоны на 100 жителей,
- Мобильные телефоны на 100 жителей,
- Широкополосный доступ на 100 жителей.

$$\text{TII} = 1/5 (\text{PC index}) + 1/5 (\text{Internet index}) + 1/5 (\text{Tel line index}) + 1/5 (\text{Mobile index}) + 1/5 (\text{Broadband Index})$$

**Индекс (TII) = (текущее значение - минимальное значение) / (максимальное значение – минимальное значение)**



## Укрепление функции оказания е-услуг



### Индекс человеческого капитала **HCI**

измеряет достижения страны относительно уровня образования ее населения по двум основным показателям

При расчете **HCI** учитываются 2 показателя:

- уровень грамотности взрослого населения;
- индекс совокупной доли учащихся, получающих начальное, среднее и высшее образование.

ЮНЕСКО является основным источником данных по обоим показателям.



## Укрепление функции оказания е - услуг



### Индекс человеческого капитала HSI – формула расчета

**Человеческий капитал HC** (*составное значение*) =  $\frac{2}{3} \times$  уровень грамотности взрослого населения +  $\frac{1}{3} \times$  индекс совокупной доли учащихся, получающих начальное, среднее и высшее образование

**Индекс HSI** = (текущее значение - минимальное значение) / (максимальное значение – минимальное значение)

Отдельно учитывается **индекс е - участия EPI (e-participation)**:

- электронное информирование ( e-information);
- электронные консультации (e- consultation);
- электронное принятие решений ( e- decision making )



## Укрепление функции оказания е-услуг



### Обзор ООН Электронное правительство 2012: “Электронное правительство для людей”\*

**Цель: оценка уровня готовности стран мира к использованию электронного правительства**

**В рейтинге 2012 г. участвовало 190 государств, показатели которых оценивались по трем группам параметров:**

- уровень развития электронных услуг;
- уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры;
- индекс человеческого капитала.

**\* United Nation E-Government Survey 2012 “E-Government for the People”**

**[http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/12report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm)**



## Обзор ООН Электронное правительство 2012

Департамент экономического и социального развития ООН  
( e-Government Readiness Report)



### Мировая десятка стран по E-GRI :

1.	Ю.Корея	0.9283
2.	Голландия	0.9125
3.	Соединенное Королевство	0.8960
4.	Дания	0.8889
5.	США	0.8687
6.	Франция	0.8635
7.	Швеция	0.8599
8.	Норвегия	0.8593
9.	Финляндия	0.8505
10.	Сингапур	0.8474



## Обзор ООН Электронное правительство 2012

Департамент экономического и социального развития ООН  
( e-Government Readiness Report)



# Регионы мира: среднее значение индекса развития электронного правительства E-GDI

Европа	0.7188
Страны СНГ	0,5413
Америка	0.5403
Азия	0.4992
Среднемировое значение	0.4882
Океания	0.4240
Африка	0.2780



## Обзор ООН Электронное правительство 2012 Департамент экономического и социального развития ООН ( e-Government Readiness Report)

### Рейтинг стран СНГ по E-GRI

Рейтинг	Страна	Значение E-GRI
27	Россия	0.7345
38	Казахстан	0.6844
61	Беларусь	0.6090
68	Украина	0.5653
69	Молдова	0.5626
72	Грузия	0.5563
91	Узбекистан	0.5099
94	Армения	0.4997
96	Азербайджан	0.4984
<b>Среднемировое значение</b>		<b>0.4882</b>
99	Кыргызстан	0.4879
122	Таджикистан	0.4069
126	Туркменистан	0.3813

Девять из двенадцати государств – членов СНГ характеризуются индексами, значение которых превышает среднемировое значение (0,4882).



# Обзор ООН Электронное правительство 2012

Департамент экономического и социального развития ООН  
( e-Government Readiness Report)



**Страны СНГ: 2010 -2012 годы - динамика изменения рейтинга по E-GRI**

Страна	Рейтинг 2010	Рейтинг 2012	Прогресс
Россия	59	27	32 ↑
Казахстан	46	38	8 ↑
Беларусь	64	61	3 ↑
Украина	54	68	14 ↓
Молдова	80	69	11 ↑
Грузия	100	72	28 ↑
Узбекистан	87	91	4 ↓
Армения	110	94	16 ↑
Азербайджан	83	96	13 ↓
Кыргызстан	91	99	8 ↓
Таджикистан	122	122	0
Туркменистан	130	126	4 ↑



**Обзор ООН Электронное правительство 2012**  
**Департамент экономического и социального развития ООН**  
**( e-Government Readiness Report)**



**Индекс развития электронных услуг: рейтинг стран СНГ**

<b>Рейтинг</b>	<b>Страна</b>	<b>Индекс развития электронных услуг</b>
21	Казахстан	0.78
37	Россия	0.6601
43	Грузия	0.6013
64	Молдова	0.5163
72	Узбекистан	0.4967
<b>Среднемировое значение</b>		<b>0.4328</b>
94	Кыргызстан	0.4248
95	Украина	0.4248
97	Беларусь	0.4118
105	Азербайджан	0.3660
120	Армения	0.3268
147	Таджикистан	0.2418
165	Туркменистан	0.1895



**Обзор ООН Электронное правительство 2012**  
**Департамент экономического и социального развития ООН**  
**( e-Government Readiness Report)**



**Индекс телекоммуникационной инфраструктуры : рейтинг стран СНГ**

<b>Рейтинг</b>	<b>Страна</b>	<b>Индекс телекоммуникационной инфраструктуры</b>
30	Россия	0.6583
48	Беларусь	0.5033
75	Молдова	0.3586
78	Казахстан	0.3555
79	Украина	0.3535
<b>Среднемировое значение</b>		<b>0.3245</b>
83	Армения	0.3217
88	Азербайджан	0.3033
104	Грузия	0.2328
111	Узбекистан	0.2075
117	Кыргызстан	0.1903
128	Таджикистан	0.1474
140	Туркменистан	0.1139



**Обзор ООН Электронное правительство 2012**  
**Департамент экономического и социального развития ООН**  
**( e-Government Readiness Report)**



**Индекс человеческого капитала : рейтинг стран СНГ**

<b>Рейтинг</b>	<b>Страна</b>	<b>Индекс человеческого капитала</b>
23	Украина	0.9176
25	Казахстан	0.9134
27	Беларусь	0.9120
44	Россия	0.8850
55	Армения	0.8505
59	Кыргызстан	0.8485
62	Туркменистан	0.8404
65	Грузия	0.8348
71	Таджикистан	0.8313
73	Азербайджан	0.8259
74	Узбекистан	0.8255
81	Молдова	0.8129
	<b>Среднемировое значение</b>	<b>0.7173</b>



# Обзор ООН Электронное правительство 2012

- **Индекс развития электронного правительства (EGDI)** – это сочетание показателей, с помощью которых оцениваются уровень развития в стране электронных услуг, распространение инфраструктуры ИКТ и уровень грамотности в области ИКТ, с тем чтобы отразить достигнутый в стране уровень использования ИКТ.

- Страны СНГ продолжают модернизировать свои системы обработки документации, осуществлять перевод документации в цифровую форму и оптимизируют внутренние процессы с целью увеличения уровня прозрачности и эффективности.

## Глобальное обследование по вопросам применения электронных методов управления Оценка в баллах индекса EGDI и субиндексов для стран СНГ (2012 г.)

	Рейтинг развития электронного правительства (из 190 стран)	Индекс развития электронного правительства (EGDI)	Индекс развития электронных услуг	Индекс развития инфраструктуры	Индекс развития человеческого потенциала
<b>Среднемировое значение</b>		<b>0.4882</b>	<b>0,4328</b>	<b>0.3245,</b>	<b>0.7173</b>
Армения	94	0.4997	0.3268	0.3217	0.8505
Азербайджан	96	0.4984	0.3660	0.3033	0.8259
Беларусь	61	0.6090	0.4118	0.5033	0.9120
Грузия	72	0.5563	0.6013	0.2328	0.8348
Казахстан	38	0.6844	0.7843	0.3555	0.9134
Кыргызстан	99	0.4879	0.4248	0.1903	0.8485
Молдова	69	0.5626	0.5163	0.3586	0.8129
Российская Федерация	27	0.7345	0.6601	0.6583	0.8850
Таджикистан	122	0.4069	0.2418	0.1474	0.8313
Туркменистан	126	0.3813	0.1895	0.1139	0.8404
Украина	68	0.5653	0.4248	0.3535	0.9176
Узбекистан	91	0.5099	0.4967	0.2075	0.8255
<b>В среднем по СНГ</b>		<b>0,5413</b>	<b>0, 4537</b>	<b>0,3122</b>	<b>0,8581</b>

Источник: UN E-government Survey 2012 "E-Government for the People"



## Укрепление функции оказания е-услуг



### Выводы и рекомендации

**В среднем по СНГ индекс E-GDI составляет 0,5413, а страны СНГ занимают второе место среди регионов мира по среднему значению этого индекса;**

**В девяти государствах – членах СНГ значение индекса развития электронного правительства E-GDI превышает среднемировое значение (0,4882);**

**За два года (с 2010 по 2012) семь стран СНГ повысили свои рейтинги по индексу E-GDI от 32 до 4 позиций;**

**Обзор ООН “Электронное правительство для людей” 2012 года позволяет провести анализ состояния и уровня развития е-правительства для каждой страны с целью определения достигнутых успехов и выявления существующих проблем.**

**Проведенный анализ может служить основой для разработки дальнейшей стратегии развития е-правительства;**

**Страны, которые могли бы служить в качестве лучших практик и моделей развития электронного правительства, можно найти в Обзоре ООН Электронное правительство 2012.**



Укрепление функции оказания е-услуг



**Спасибо за внимание!**

**Вопросы?**

Орозобек Кайыков, Руководитель Зонального отделения МСЭ  
для стран СНГ, Москва.

[orozobek.kaiykov@itu.int](mailto:orozobek.kaiykov@itu.int)

+7 495 926 60 70 tel ,

+7 495 926 60 73 fax.