

CEFC

Центр экономического и финансового консалтинга

Introducing Elements of E-Government in Russia: Achievements, Lessons Learnt, and Possible Prospects

Центр экономического и финансового консалтинга

Yelena Dobrolyubova

General Director

Center for Economic and Financial Consulting

UNDESA Expert Group Meeting

***E-Government and Public Private Partnerships: Towards Better
Public Service Delivery and Implementation of the MDGs***

May 21-22, 2009 Geneva

Introducing E-Government Principles: Background

2002: Federal Earmarked Program *Electronic Russia 2002 – 2010* adopted
(broad approach to introducing ICT in various spheres)

- Enhancing legislation and state regulation in ICT area;
- Ensuring public administration openness and free access to public information resources;
- Improving public administration and self government performance based on ICT introduction;
- Improving interaction of public authorities and economic agents and introduction of ICT in real sector of economy;
- Developing a training system for ICT specialists and qualified users;
- Developing independent mass media based on ICT implementation;
- Developing telecommunication infrastructure and creating points for access to open information systems;
- Developing e-commerce system;
- Generating public support for program activities.

2002: Federal Law on Electronic Digital Signature approved

2002 – 2005: Departmental Programs aimed at introduction of ICT in separate sectors

- Federal modernization programs in the areas of tax and customs administration, treasury systems
- Pilot ICT projects at the regional level

2005: Concept for Administrative Reform in the Russian Federation (2006 – 2008) approved by the Government

Introducing E-Government Principles: Background (2)

2006: Federal Earmarked Program *Electronic Russia (2002 – 2010)*
amended to ensure coordination with administrative reform activities
(focus on improved public service delivery)

- Enhancing quality and efficiency of public governance based on interdepartmental exchange and effective use of ICT;
- Broadening public access to information;
- Ensuring protection and security of the data used for public administration purposes, incl. personal data;
- Eliminating cases of duplication of data required to be submitted by citizens and organizations to public authorities;
- Improving timeliness of public service provision, introducing 'single window' concept;
- Improving the system for information and analytical provision of public governance, ensuring official status of electronic interaction (G2G, G2B, G2C);
- Improving management effectiveness in the area of ICT introduction into public administration activities;
- Training public officials in ICT area.

Introducing E-Government Principles: What's Planned

2008: Concept of Introducing E-Government in Russia by 2010 adopted

Objectives:

- Improving quality and accessibility of public services (G2C, G2B), simplification of procedures, reducing time and administrative costs related to public services, introducing single service standards;
- Improving openness of information on public authorities' activities and broadening access to information and civic participation in decision making and policy evaluation processes at all governance levels;
- Improving quality of administrative and management processes;
- Improving information and analytical provision of decisions made, ensuring control over public authorities' performance efficiency and required level of information security of electronic government

Activities:

Decision making support analytical systems; e-services; call centers; multi-functional centers for public services; intra-governmental document turnover; planning and performance evaluation systems, etc.

Expected socio-economic outcomes:

- Reduction in labor costs for interdepartmental exchange of information by 50%
- Reduction of administrative costs born by businesses and citizens (savings ca. US\$300 M)
- Additional growth in domestic ICT sector by 10%

2009: Federal Law on Public Access to Information on Public Authorities' Activity

Introducing E-Government Principles: What's Done

- Internet traffic growth and improved access to Internet through collective use points
 - Internet traffic in Jan-Sep 2008 grew 2.7 times compared to Jan-Sep 2007
 - Use of collective access points grew by 89% for the same period
- Significant progress in introducing ICT at departmental level (soft & hard)
- Improved access to information on public administration activity and public services
 - Websites of federal, regional, and local authorities
 - Video blogs and Internet Receptions
- Broadened opportunities to participate in decision-making/policy evaluation
 - Forums and independent expertise of administrative regulations stipulating procedures for rendering public services and implementing public functions
- Introduction of e-auctions for public procurement purposes
 - Federal level & most regions
- Introduction of E-services in selected sectors & localities
 - Portal of public services developed at the federal level and in several regions;
 - E-services actively used in selected sectors (i.e. tax, customs administrations);
 - Pilot projects on e-services and contact-less service provision in regions and municipalities (i.e. Samara region; Zelenograd okrug)
- Introduction of electronic documents turnover systems
 - At the agency level – in most federal authorities and some regions (i.e. Chuvash Republic);
 - For inter-departmental communications – in 18 federal authorities
- Introduction of performance monitoring and evaluation systems
 - M&E of National Projects Implementation (i.e. *Health, Education, Housing, and Agriculture*)
 - M&E of performance of federal executive bodies
 - *Information and Analytical support for Russia's top officials – under construction*

Examples of Implementation: Access to Information – the President’s Video Blog

Видеоблог Президента России :: Об «экономике знаний» в России (из встречи с программистами 6 ма - Windows Internet Explorer

http://blog.kremlin.ru/post/12#comments

www.kremlin.ru

Вход Регистрация Правила блога Сообщения модераторов Поиск

Видеоблог Дмитрия Медведева

blog.kremlin.ru

[Все записи](#) [Все темы](#) [Комментарии Д.А.Медведева](#) [Публикации пресс-службы Кремля](#)



12 мая 2009

Об «экономике знаний» в России (из встречи с программистами 6 мая 2009 года)

- [Текст записи](#)
- [Код плеера](#)
- [Видео в формате MPEG-4](#)
- [Видео в формате Windows Media](#)

[Обсудить в Живом Журнале](#)



00:00 | 00:00

[Добавить комментарий к этой записи](#)

Комментарии (18)

<< предыдущая **1** 2 следующая >>

Интернет | Защищенный режим: вкл. 100%

Готово

12 Intern... Найдено н... Invitro39730... C:\Users\Ц... 6 Microso... Microsoft P... Калькулятор Microsoft Ex... RU 17:55

Examples of Implementation: Federal Portal of Public Services

Общероссийский Государственный Информационный Центр - Windows Internet Explorer

http://www.ogic.ru/cs/ContentServer?pagename=Design/GosuslugiPage

Google Search + Bookmarks ABC Check AutoFill Sign In

Общероссийский Государственный Информа...

Страница Сервис













ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

НАСЕЛЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИЯМ ОРГАНАМ ВЛАСТИ

Главная О проекте Законодательство **Госуслуги** Личный кабинет

Рубрикатор государственных услуг

-  **Связь, информатизация**
лицензирование, радиочастоты, сертификация, удостоверяющий центр
-  **Паспорта и миграция**
загранпаспорт, вид на жительство, паспорт гражданина РФ, регистрация
-  **Образование и наука**
ученые степени, документы об образовании, ЕГЭ, обучение пользователей сервисов ОГИЦ
-  **Экология, окружающая среда**
биоресурсы, экология
-  **Электронные опросы**
электронные опросы населения
-  **Транспорт**
лицензирование
-  **Работа, карьера**
предпринимательство, Трудоустройство
-  **Недвижимость**
регистрация, земля
-  **Культура, искусство**
экспертиза культурных ценностей, вывоз культурных ценностей
-  **Здравоохранение**
дополнительное лекарственное обеспечение
-  **Удостоверяющий центр**
территориально-распределенный удостоверяющий центр
-  **Регистрация**
регистрация товарного знака

Часто задаваемые вопросы по предоставлению государственных услуг в Российской Федерации

Как на ОГИЦ можно получить информацию об оказываемых государством услугах по вопросу оформления в собственность квартиры?

Предоставляются ли сейчас реальные государственные услуги на портале ОГИЦ?

Каков срок действия заграничного паспорта нового образца?

Могу ли я, заполнив форму заявления на портале, отправить его в электронном виде в соответствующее ведомство?

Размещаются ли на ОГИЦ проекты административных регламентов по оказанию государственных услуг? Будут ли размещены на ОГИЦ административные регламенты по оказанию государственных услуг в электронном виде?

Какие государственные услуги можно оплатить с помощью мобильной системы платежей?

Часто задаваемые вопросы по работе с

Готово

Интернет | Защищенный режим: вкл. 100%

12 Intern... Найдено н... Invitro39730... C:\Users\Ц... 6 Microso... Microsoft P... Калькулятор Microsoft Ex... RU 17:58

Examples of Implementation: Federal Portal of Public Services (2)

- Launched in 2008
- Information on public services for **citizens, businesses, and public authorities** containing:
 - administrative regulations of the procedures for rendering public service;
 - contact data for points of service provision;
 - interactive forms that can be filled out to request a service
 - guidelines for filling out the interactive forms
- Areas covered include: **communication; passports & migration; education & science; environment; transport; employment; real estate; culture and arts; health; registration of trademarks**
- Similar portals launched in several Russian regions (e.g. Saratov)

Examples of Implementation: E-Services Portal in Samara Region

Система адресного взаимодействия - Windows Internet Explorer

http://suprema.socio.samtel.ru/kiosk/welcome.do?start=true

Google

Система адресного взаимодействия

СИСТЕМА АДРЕСНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНОВ ВЛАСТИ
СУПРЕМА
Самарская область

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Вернуться на главную страницу

Социальная карта жителя региона

Скидки по социальной карте 5%

Сеть обслуживания

Помощь по работе с системой

Информация по Вашему району проживания

Выбрать другой район

→ [Форум "Здравница-2009"](#)

→ [Справочная информация](#)

→ [Все возможности Интернет-киоска](#)

Обращение к министру
Задайте вопрос министру здравоохранения Куличенко В. П.

Медицинские услуги
Перечень оказанных услуг и их стоимость

Социальные услуги
Перечень услуг и порядок предоставления

Обращения в органы власти и местного самоуправления

Организации
Информация об организациях и предоставляемых ими услугах

Услуги по сферам деятельности и категориям граждан

Куда пойти учиться?
Выбор специальности и учебного заведения

Интернет | Защищенный режим: вкл. 100%

javascript:void(0);

15 Intern... Найдено н... Invitro39730... C:\Users\Ц... 6 Microso... Microsoft P... Калькулятор Microsoft Ex... RU 18:37

Examples of Implementation: E-Services Portal in Samara Region

Система адресного взаимодействия - Windows Internet Explorer

http://suprema.socio.samtel.ru/kiosk/info/feature.do?localversion=false&cashaccessgas=0&cashaccessrent=0&directPrint=1&locationokato=36000000000&serial

Google

Система адресного взаимодействия

Возможности социальной карты

Воспользоваться платежной социальной картой можно в магазинах, банкоматах и Интернет-киосках.

Социальная карта — именная пластиковая карта. Карта выдается бесплатно жителям Самарской области в органах социальной защиты населения по месту жительства и предоставляет своим владельцам возможность взаимодействия с органами власти Самарской области при помощи Интернет-киосков, расположенных в управлениях социальной защиты населения, поликлиниках и других учреждениях городов и районов Самарской области.

Визитки: Вернуться на главную страницу, Социальная карта жителя региона, Скидки по социальной карте (5%), Сеть обслуживания, Помощь по работе с системой

СИСТЕМА АДРЕСНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНОВ ВЛАСТИ **СУПРЕМА** Самарская область

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

VISA ELECTRON

О наличии такой возможности говорит специальная наклейка с логотипом «VISA Electron» на банкомате,

© Министерство здравоохранения и социального развития Самарской области

Генезис Знаний

Examples of Implementation: Tax Administration


www.nalog.ru - Windows Internet Explorer

http://www.nalog.ru/

Google Search

www.nalog.ru

Сайты Управлений ФНС России по субъектам РФ



Интерактивная карта

ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

Правительство РФ
Минфин России

Юридическим лицам
Физическим лицам
Индивидуальным предпринимателям

КАРТА САЙТА

Налоговый календарь

Май 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

О налоговом календаре

ПОМОЖЕМ ДЕТЯМ!

ONLINE-СЕРВИСЫ

- Обратиться в ФНС России
- Рассылка обновлений сайта
- Адрес Вашей инспекции
- Заполнить платежное поручение
- Вакансии

Новое на сайте

13.05.2009
Уточненный план-график размещения заказов для государственных нужд Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 3 на 3-й квартал 2009 года
[> подробнее](#)

12.05.2009
Объявление (информация) о приеме документов для участия в конкурсе на замещение вакантных должностей гражданской службы и включение в кадровый резерв в Межрегиональной инспекции Федеральной налоговой службы по Уральскому федеральному округу
[> подробнее](#)

07.05.2009
Информация о результатах Конкурса на замещение вакантных должностей в Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам №6
[> подробнее](#)

07.05.2009
Объявление (информация) о приеме документов для участия в конкурсе на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и включение в кадровый резерв в Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам № 1
[> подробнее](#)

07.05.2009
Объявление о проведении конкурса на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы в Межрегиональной инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному федеральному округу
[> подробнее](#)

Текстовая версия сайта

ФНС России

Права и обязанности налогоплательщиков

Налоговая отчетность

Налоговый контроль

Статистика

Государственная регистрация и учет налогоплательщиков

Госрегулируемые виды деятельности

Контакты

ПОМОЩЬ НАЛОГООПЛАТЕЛЬЩИКУ

- Налоговое законодательство
- Вопрос - ответ
- Рекомендуемые сайты
- Программные средства

Выполнено, но с ошибками на странице.

Интернет | Защищенный режим: вкл.

100%

13 Internet... | Найдено н... | Invitro39730... | C:\Users\Ц... | 6 Microso... | Microsoft P... | Калькулятор | Microsoft Ex... | RU | 18:17

Examples of Implementation: Tax Administration

- **On-line Services**

- *Contact Tax Service*
- *Apply for vacancies in tax service*
- *Subscribe to website news*
- *Find out the local tax office*
- *Get information from Single Taxpayer Register*
- *Check if the business is at-risk*

- **Electronic Filing**

- *Introduced in 2004*
- *Mandatory for firms with more than 100 employees*
- *Provides opportunity for submitting tax declarations and reviewing the current status of tax account for all taxpayers-firms.*

Examples of Implementation: E-Government in Zelenograd Okrug, Moscow

- Information on all local public services provided on the local authority website;
- All forms & contact data presented on the local authority website;
- *Single Window* principle introduced based on a special Contact Center
- Number of documents submitted by citizens and businesses reduced (*all documents that could be provided by other authorities are collected without requestor's participation*)
- Number of personal visits reduced
- Some services can be ordered through call center with result documents sent by mail
- Notifications on documents readiness sent out to requestors' e-mails

Introducing E-Government in Russia: Lessons Learnt

- *Focus is needed: vague vision brings vague results*
 - *Large procurements of ICT in early 2000s did not lead to visible improvements in service delivery*
- *Coordination of departmental systems is key, however, resistance is high*
 - *In many cases information exchange is inefficient, systems do not support inter-operability*
 - *In some cases corruption prevents from introduction of new ICT-based procedures for more efficient and effective service delivery*
- *Changes in administrative culture are slow but not less important than proper legal regulation*
 - *In most cases e-filing systems are duplicated by paperwork*
- *Pilot projects are useful but mainstreaming experience faces challenges*
 - *ICT solutions should lead to cost reduction & improved effectiveness, not vice versa*
- *Broad variations in socio-economic development of Russian regions and municipalities place a challenge*

Introducing E-Government in Russia: Possible Future Developments

- *Focus on introduction of e-services & better public transparency*
- *Broader use of ICT-based analytical systems for decision making, monitoring and evaluation at the top level ('GAS Upravlenie')*
 - *Developing 'electronic work places' for the President, Government Chair and his Deputies*
 - *Projects for implementation of Core Directions of Government Activity till 2012*
- *Continued pressure for coordination of departmental information systems*
- *Ensuring legality of electronic document turnover*
- *Free dissemination of standard software developed for public administration needs to regional & local administrations*

Thank you for your attention!

**Center for Economic and Financial
Consulting**

+ 7 499 246 53 26

www.cefc.ru

dobrolyubova@cefc.ru