



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Центр технологий государственного
управления Института прикладных
экономических исследований

Подходы к оценке результативности цифровизации государственного управления

Добролюбова Е.И., в.н.с. ЦТГУ ИПЭИ
РАНХиГС, к.э.н.

E-mail: dobrolyubova-ei@ranepa.ru

**V Международная научно-практическая
конференция «Управление
технологическими и финансовыми рисками.
кто победит: искусственный интеллект или
человек?»
18 февраля 2020 г.**

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ: КОНТЕКСТ

Ускоренное развитие цифровых технологий в экономике и социальной сфере – одна из национальных целей, предусмотренных Указом Президента РФ от 07.05.2018 №204

Федеральный проект «Цифровое государственное управление» содержит показатели цифровизации госуправления, но они характеризуют лишь отдельные виды государственных функций и не позволяют оценить эффект от цифровизации для граждан, бизнеса и государства

В зарубежных странах аналогичные системы также находятся в стадии становления



В отсутствие системы планирования, мониторинга и оценки результативности и эффективности цифровизации госуправления есть риск формальной реализации мероприятий и недостаточной отдачи от бюджетных вложений

Цифровая трансформация госуправления - **изменение** на основе цифровизации **содержания** госуправления, в том числе отдельных его процедур, стадий управленческого цикла, государственных функций и их типов, **приводящее к повышению качества госуправления** (его обоснованности, результативности, эффективности)

МОНИТОРИНГ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУПРАВЛЕНИЯ В РОССИИ

Россия занимает достойные места по развитию электронного правительства в международных рейтингах

- **32 место** в рейтинге ООН по развитию электронного правительства (2018 г.); **30 место** в рейтинге цифрового госуправления Университета WASEDA (2018 г.); **18 место** в оценке субиндекса внедрения цифровых технологий в госуправлении ВБ (2016 г.); **26 место** в глобальном рейтинге кибербезопасности МСЭ (2018 г.)

Но по уровню цифрового взаимодействия G2C, G2B отмечается отставание

- В ЕС 52% граждан, обращающихся за госуслугами, предполагающими направление форм в госорганы, в 2017 г. делали это через Интернет. В России направляли формы в электронном виде лишь 22% обратившихся за государственными и муниципальными услугами*.

Это проблема доступности (наличия) или востребованности (качества)?

- Основные достижения цифровизации госуправления в 2019 г. связаны с разработкой и внедрением «суперсервисов» (в тестовом режиме запущен первый «суперсервис» – «Европротокол онлайн»; представлены прототипы еще 5 «суперсервисов»). В рамках Единого дня голосования внедрены «цифровые выборы». НО: в целом темпы реализации НП «Цифровая экономика» отстают от других нацпроектов.

* Данные Евростата и Росстата

ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ЦИФРОВОЕ ГОСУПРАВЛЕНИЕ»: НЕТ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТА ОТ ВНЕДРЕНИЯ ДЛЯ БЕНЕФИЦИАРОВ

Эффект от цифровизации государственного управления для граждан, бизнеса и государства

Нет показателей

Процесс цифровизации госуслуг

- Доля взаимодействий граждан и коммерческих организаций с гос. (мун.) органами и бюджетными учреждениями, осуществляемых в цифровом виде
- Доля приоритетных государственных услуг и сервисов, соответствующих целевой модели цифровой трансформации
- Доля отказов при предоставлении приоритетных государственных услуг и сервисов от числа отказов в 2018 году

Цифровизация межведомственного взаимодействия

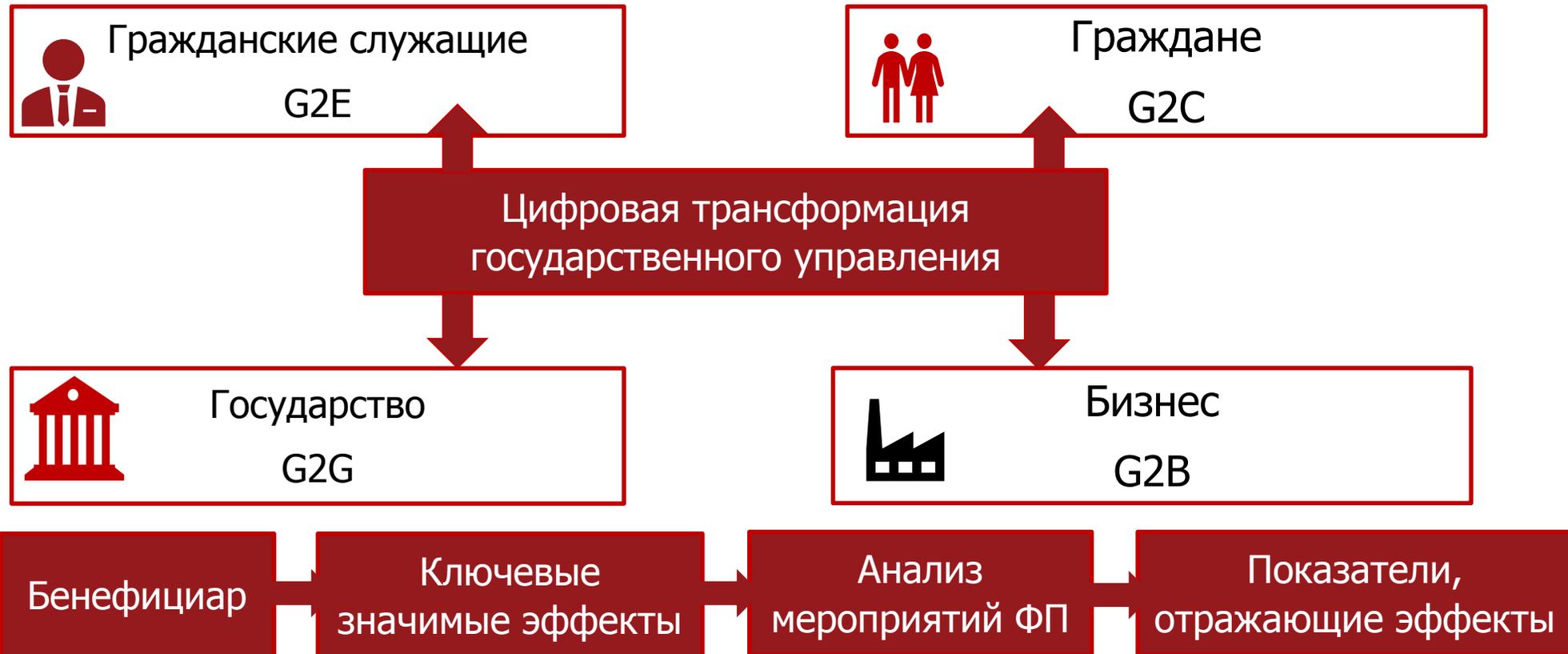
- Доля внутриведомственного и межведомственного юридически значимого электронного документооборота гос. и мун. органов и бюджетных учреждений
- Доля электронного документооборота между органами государственной власти Российской Федерации с органами государственной власти государств - членов ЕАЭС и ЕЭК в общем объеме документооборота

Гармонизация данных

- Доля основных данных, прошедших гармонизацию (соответствие мастер-данным)

Показатели, характеризующие использование ЦТ (в т.ч. «прорывных» ЦТ) при разработке госполитики, нормотворчестве, регулировании, КНД, для целей оптимизации внутренних процессов – отсутствуют. Не утверждены методики расчета имеющихся показателей.

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ИДЕЯ: НЕОБХОДИМА ОЦЕНКА ЭФФЕКТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ВСЕХ БЕНЕФИЦИАРОВ



В каждой группе показателей предусматриваются показатели, характеризующие риски цифровой трансформации для соответствующих бенефициаров

КЛЮЧЕВЫЕ ЭФФЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН

Повышение доступности государственных и муниципальных услуг

Сокращение временных и финансовых затрат, связанных с взаимодействием с государством

Повышение гражданской вовлеченности в государственное управление



Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Обеспечение защиты законных прав и интересов граждан

Обеспечение защиты от рисков, связанных с цифровой трансформацией

ЗНАЧИМОСТЬ ЭФФЕКТОВ ОТ ЦИФРОВИЗАЦИИ ДЛЯ ГРАЖДАН



ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН (1)

Повышение доступности
государственных и муниципальных
услуг

- оценка гражданами доступности гос. и мун. услуг (в целом и по социальным группам граждан)

Повышение качества предоставления
государственных и муниципальных
услуг

- удовлетворенность граждан качеством приоритетных цифровых госуслуг и сервисов
- доля гос. и мун. услуг, оказываемых онлайн (в общем числе гос. и мун. услуг)

Обеспечение защиты законных прав
и интересов граждан

- удовлетворенность граждан качеством рассмотрения жалоб и обращений в госорганы и ОМСУ
- средний срок рассмотрения обращений граждан, поступающих в электронном виде
- средние издержки граждан при защите охраняемых законом ценностей от рисков

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН (2)

Обеспечение защиты от рисков,
связанных с цифровой
трансформацией

- оценка гражданами надежности защиты данных при получении гос. цифровых услуг;
- доля граждан, оценивающих уровень защищенности неприкосновенности личной жизни и перс. данных как достаточный
- доля граждан, сталкивавшихся с несанкционированным использованием персональных данных;
- доля граждан, не использующих сеть Интернет по соображениям безопасности

Повышение гражданской
вовлеченности в государственное
управление

- индекс открытости, полезности и повторного использования государственных данных
- доля граждан, вовлеченных в выработку, мониторинг, оценку результатов реализации государственной политики, реализации гос. программ и проектов, отдельных мероприятий

Сокращение временных и
финансовых затрат, связанных с
взаимодействием с государством

- оценка административных издержек граждан, связанных с взаимодействием с государством в основных жизненных ситуациях

КЛЮЧЕВЫЕ ЭФФЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

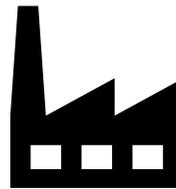
Новые возможности для развития бизнеса, в т.ч.
на основе госплатформ и открытых данных

Снижение административных издержек
при обращении за госуслугами и
взаимодействии с КНО

Повышение качества предоставления
государственных и муниципальных услуг

Повышение предсказуемости и
прозрачности государственной
политики и регулирования

Обеспечение защиты законных прав и
интересов юридических лиц и ИП



Обеспечение надлежащего уровня
защищенности в условиях цифровой
трансформации

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

№ п/п	Ожидаемый эффект от цифровизации государственного управления	Предлагаемые показатели для оценки результативности и эффективности
1.	Появление новых возможностей для развития бизнеса, в т.ч. на основе (с использованием) государственных платформ и открытых данных	- объем рынка коммерческих услуг, связанных с использованием государственных платформ и открытых данных
2.	Повышение качества государственных услуг для бизнеса	- удовлетворенность представителей хоз. субъектов качеством предоставления приоритетных цифровых госуслуг и сервисов; - доля гос. и мун. услуг, оказываемых в режиме онлайн, в общем числе оказанных гос. и мун. услуг для бизнеса;
3.	Повышение предсказуемости и прозрачности государственной политики, регулирования, создание более удобных и востребованных форматов взаимодействия и продвижения своих интересов	- оценка бизнесом доступности информации о действующем и проектируемом регулировании; - вовлеченность хоз. субъектов в выработку, мониторинг и оценку реализации гос. политики (число хоз. субъектов, участвующих в форматах взаимодействия, на 1000 зарегистрированных субъектов)
4.	Облегчение защиты законных прав и интересов организаций и ИП	- административные издержки бизнеса, связанные с защитой законных прав и интересов организаций и ИП
5.	Снижение рисков причинения вреда имуществу, коммерческой информации (в т.ч. по сравнению с «аналоговыми» методами взаимодействия»)	- уровень доверия к цифровому взаимодействию с госорганами; - количество киберпреступлений в отношении юридических лиц и ИП, совершенных с использованием средств цифровой идентификации (на 1000 зарегистрированных юридических лиц и ИП)
6.	Снижение административных издержек при обращении за получением государственных услуг и взаимодействии с КНО	- уровень административных издержек бизнеса при обращении за получением государственных услуг и взаимодействии с КНО

КЛЮЧЕВЫЕ ЭФФЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГОСУДАРСТВА

Повышение результативности

Повышение эффективности

Повышение качества принимаемых
решений



Снижение административных издержек,
связанных с исполнением госфункций и
оказанием госуслуг

Повышение оперативности
межведомственного взаимодействия

Рост конкуренции и обеспечение
прозрачности государственных закупок

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

- Трансформация содержания деятельности гражданских служащих
 - оценка гражданскими служащими влияния цифровизации государственного управления на результативность их профессиональной служебной деятельности;
 - трудозатраты гражданских служащих на осуществление рутинных (автоматизируемых) операций;
- Повышение качества управления кадрами
 - оценка гражданскими служащими прозрачности системы управления кадрами;
 - оценка гражданскими служащими прозрачности системы оплаты труда (в т.ч. премирования по результатам деятельности);
 - оценка соответствия программ обучения потребностям гражданских служащих;
- Готовность гражданских служащих к цифровой трансформации
 - информированность гражданских служащих о целях и задачах цифровизации госуправления
 - уровень цифровых навыков (компетенций) у государственных гражданских служащих.

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

- Необходима существенная корректировка подходов к измерению, мониторингу и оценке цифровизации госуправления для обеспечения учета конечных результатов (эффектов) цифровизации для граждан, бизнеса, государства и госслужащих
- Цифровая трансформация госуправления не исчерпывается вопросами совершенствования оказания госуслуг и внедрением «суперсервисов»: необходима реализация цифровых возможностей для всех видов госфункций
- В рамках мониторинга и оценки цифровизации госуправления важно измерять риски цифровизации и результативность мероприятий по их минимизации
- Для повышения результативности цифровизации госуправления целесообразно внедрить:
 - практику обоснования бизнес-кейсов при реализации цифровых инициатив госорганами;
 - практику измерения и оценки транзакционных издержек



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Центр технологий государственного
управления Института прикладных
экономических исследований

Спасибо за внимание!