



УПРАВЛЕНИЕ И БИЗНЕС

УДК 338

К.П. Шапоров, Н.Ф. Дитц, А.Ф. Крюков

ФОРМИРОВАНИЕ РЫНКА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ КАК ФАКТОРА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА*

В статье приведен сравнительный анализ основных направлений информатизации услуг государственной службы в республиках Хакасия и Бурятия. Обоснованы условия эффективного управления предоставлением государственных информационных услуг.

Ключевые слова: информатизация, информационное общество, портал государственных услуг.

K.P. Shaporov, N.F. Ditts, A.F. Krukov

INFORMATION SERVICES MARKET FORMATION AS THE FACTOR OF SOCIETY SOCIAL AND ECONOMIC DEVELOPMENT

The comparative analysis of services informatization basic directions in governmental service of Khakassia and Buryatia Republics is given in the article. The conditions of governmental information services provision effective management are substantiated.

Key words: *informatization, information society, governmental services portal.*

Цель. Сравнить показатели основных направлений информатизации услуг государственной гражданской службы в республиках Хакасия и Бурятия.

Задачи:

- формирование условий развития современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры рынка государственных, информационных услуг;
- расчет и сравнение показателей оказания информационных, государственных услуг в республиках Хакасия и Бурятия;
- обоснование условий эффективного государственного управления предоставлением государственных, информационных услуг.

Процесс информатизации общества в XXI веке приобрел глобальный характер. Информатизация коснулась всех сфер жизни и профессиональной деятельности людей: в экономике, науке, образовании, культуре, здравоохранении, бытовой сфере. Они приводят к кардинальным изменениям в сфере услуг. Эти преобразования человеческого бытия часто называют информационной революцией, которая базируется на широком использовании информационных технологий для решения потребителями стоящих перед ними нужд с помощью современных электронных средств, связанных между собой программными продуктами телекоммуникационных сетей. Последовательное и устойчивое расширение сфер воздействия современных достижений в области электронных телекоммуникационных технологий способствует становлению информационного общества с формированием рынка информационных услуг [4].

Интерес к проблемам формирования рынка информационных услуг для развития информационного общества является достаточно стабильным в течение последних пятнадцати лет. Подтверждением данного факта является повышенное внимание международного сообщества к вопросам информатизации. В декабре 2003 г. впервые в истории лидеры 150 стран мира собрались в Женеве на Всемирный саммит по информационному обществу для обсуждения глобальной задачи нового тысячелетия – построения информационного общества. Итогом его явилось заявление об общем стремлении и решимости построить ориентирован-

* Исследование осуществлено при поддержке Федеральной целевой программы «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 гг. (госконтракт № 02.740.11.0585).

ное на интересы и нужды людей, открытое для всех и направленное на развитие человечества информационное общество. В таком обществе каждый человек имеет возможность создавать информацию как знания и товар, пользоваться и обмениваться ими с тем, чтобы обеспечить отдельным лицам, общинам и народам условия для максимально полной реализации своего потенциала на рынке информационных услуг. Это должно содействовать их устойчивому развитию и повышению качества жизни на основе целей и принципов Устава Организации Объединенных Наций, при соблюдении в полном объеме принципов Всеобщей декларации прав человека [5].

Россия также не остается в стороне от процесса построения информационного рынка в глобальном информационном обществе. Отправной точкой его формирования принято считать составление Концепции формирования и развития единого информационного рыночного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов еще с 1995 г. [4]. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации утверждена Распоряжением Президента Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212. Целью формирования и развития информационного общества в Российской Федерации становится: повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе рыночного использования информационных и телекоммуникационных технологий [2].

К числу основных задач, требующих решения для достижения поставленной цели, отнесены [3]:

- разработка современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры рынка;
- предоставление на ее основе качественных информационных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и информационных технологий;
- обеспечение системы государственных гарантий конституционных прав гражданина в информационной сфере при получении услуг;
- развитие экономики Российской Федерации на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг.

Реализация вышеуказанных задач до 2010 г. проходила в рамках Федеральной целевой программы «Электронная Россия». В апреле 2011 г. на заседании Правительственной комиссии по федеральной связи и технологическим вопросам информатизации были подведены ее окончательные итоги. Поставленные ключевые цели программы выполнены вопреки дефициту выделяемых бюджетных средств на реализацию программы. Начиная с 2009 г., приоритетным направлением было создание системы межведомственного электронного взаимодействия и формирование единого портала государственных услуг [7]. Данный портал становится функциональным инструментом рынка услуг, позволяющим гражданам получать государственные услуги, избегая очередей и лишних посещений различных ведомств.

На основе статистических данных, приводимых единственным исполнителем работ в части проектирования, создания и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства ОАО «Ростелеком», представляется возможным вывести некоторые показатели, характеризующие государственные услуги, предоставляемые в электронной форме [6].

Расчет выполняется на примере двух регионов Сибирского федерального округа: республиках Бурятия и Хакасия, сопоставимых между собой по экономическим, демографическим и социальным характеристикам, имеющих региональные компоненты единого портала государственных услуг. Расчетным периодом является временной интервал с 01 января по 01 ноября 2011 г. Для расчета использовались следующие данные:

- количество зарегистрированных пользователей на портале;
- количество государственных услуг, полученных в электронном виде;
- общее количество государственных услуг, получение которых в электронной форме доступно для жителей данной территории (табл.).

Ключевым показателем можно считать среднее значение рабочего времени (РВср) на обработку запроса пользователя на одну услугу через республиканский портал государственных услуг, которое является показателем спроса. Оно равно отношению суммарного количества рабочих часов за рассматриваемый период к общему количеству обращений за государственными услугами.

За указанный период пользователями Республики Бурятия было запрошено 3409 государственных услуг в электронном виде, а пользователями Республики Хакасия – 2013. Количество рабочего времени за

анализируемый период составило 1638 ч. Таким образом, в каждые 29 минут длины временного интервала (P_{Bcp} (Б) = 0,48 ч) рабочего времени оказывается одна государственная услуга, запрошеннная пользователями Республики Бурятия, и каждые 49 минут длины временного интервала (P_{Bcp} (Х) = 0,81 ч) – пользователями Республики Хакасия.

**Сводный отчет по региональным компонентам единого портала государственных услуг
в Сибирском федеральном округе**

Регион	Общее количество зарегистрированных пользователей	Зарегистрировано пользователей за период	Кол-во активных зарегистрированных пользователей за период	Количество опубликованных на портале региональных услуг	Количество опубликованных на портале муниципальных услуг	Суммарное количество запросов на услуги
Республика Бурятия	2 824	1 560	970	84	101	3 409
Республика Хакасия	1 464	985	625	68	1	2 013
Иркутская область	31 918	20 521	14 892	34	5	37 696
Новосибирская область	29 407	16 070	11 895	130	0	42 465
Алтайский край	28 484	19 978	15 155	90	460	33 189
Красноярский край	14 725	8 479	6 606	127	896	28 064
Кемеровская область	14 085	9 667	6 932	87	74	26 020
Омская область	13 151	9 231	7 392	127	51	22 981
Томская область	7 319	5 340	3 725	49	0	10 320
Забайкальский край	1 792	818	714	34	22	2 285
Республика Алтай	588	409	257	49	0	1 129
Республика Тыва	267	188	87	68	102	427
Итого	146 024	54 110	40 868	947	1 282	192 672

В соответствии с теорией массового обслуживания обработку обращений через портал государственных услуг можно отнести к простейшим однородным потокам, поскольку все заявки являются равноправными и при расчете рассматривается только факт заявки без уточнения деталей каждой конкретной заявки. Это позволяет в общем виде провести расчет интенсивности поступления запросов (λt), полученных через портал в рабочие часы:

$$\text{для Республики Бурятия} - \lambda t_B = \frac{1}{0,48} = 2,08 ;$$

$$\text{для Республики Хакасия} - \lambda t_X = \frac{1}{0,81} = 1,23 .$$

Величина данного показателя в Республике Бурятия выше на 41 % по отношению к показателю в Республике Хакасия и говорит о более активном спросе на услуги, оказываемые в электронном виде в Республике Бурятия. Это объясняется размещением на республиканском портале Бурятии большего количества

востребованных государственных услуг из общего перечня, утвержденного Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р. Он включает в себя 116 государственных услуг [1] (на республиканском портале Бурятии их представлено – 84, на портале Республики Хакасия только – 68, т.е. 72 и 58 % от общего их количества соответственно).

Вместе с тем заинтересованность пользователей обеих республик примерно равна. Этот вывод исходит из расчета среднего количества заказанных государственных услуг одним зарегистрированным пользователем (Згу):

$$\text{- для Республики Бурятия} - \text{Згу (Б)} = \frac{3409}{970} = 3,5;$$

$$\text{- для Республики Хакасия} - \text{Згу (Х)} = \frac{2013}{625} = 3,2.$$

Таким образом, можно сделать вывод, что требуется повышение эффективности работы республиканского портала государственных услуг Хакасии в реализации конечных целей проекта – перехода к электронному взаимодействию населения и органов власти на рынке государственных информационных услуг. На рынке для совершенствования системы государственного управления и повышения социальной эффективности в процессе предоставления государственных услуг необходимо расширение их номенклатуры через региональный портал. Предполагается распространение подобной практики и на региональные порталы других субъектов РФ.

Возрастающее количество запросов в электронной форме на оказание государственных услуг, на наш взгляд, является показателем эффективности работы портала. Система порталов государственных услуг стала восприниматься как результативное и эффективное средство оказания государственных услуг с точки зрения и органов власти, и заявителей. Для заявителей – в первую очередь это единый источник актуальной, полной, непротиворечивой и точной информации по государственным услугам, а также возможность получения государственных услуг по принципу «одного окна». Конечным итогом запроса будет либо оказанная услуга, либо мотивированный отказ с обязательным документальным подтверждением. Это радикально отличается от получения услуги традиционным способом. Для уполномоченных органов власти и организаций – это фактор совершенствования системы управления в области результативности и эффективности предоставления государственных услуг, а также механизм организации межведомственного взаимодействия и наиболее эффективного использования информационного ресурса в сфере их ведения.

Международный опыт показывает, что высокие технологии, в том числе информационные и телекоммуникационные, уже стали локомотивом социально-экономического развития многих стран мира. А обеспечение гарантированного свободного доступа граждан к информации – одной из важнейших задач государств. Реализация проектов в области формирования рынка информационных услуг в устойчивом развитии информационного общества дает возможности для роста качества жизни граждан. Обеспечивается конкурентоспособность России при развитии экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества с совершенствованием системы государственного управления.

Литература

1. Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р.
2. Распоряжение Президента Российской Федерации от 7 февраля 2008 года № Пр-212.
3. Филинов Е.Н., Бойченко А.В. Нормативно-техническая база информационной инфраструктуры // Информационное общество. – 2000. – № 6.
4. Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов. – www.nsc.ru/win/laws/russ_kon.htm.
5. <http://www.iis.ru/links>.
6. www.nsk.sibirtelecom.ru.
7. www.programs-gov.ru.