

АРЗУ ДОГРУ ГЫЗЫ ГУСЕЙНОВА, д-р экон. наук

## ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

**Резюме.** В статье рассмотрены понятия “электронные услуги” и “электронное правительство”. Обозначены основные принципы и значение “электронного правительства”, проанализированы понятия “электронное правительство” и “электронные услуги” в Азербайджане. Описаны тенденции развития электронных услуг, структура государственного стандарта качества электронной услуги. Сегодня с применением ИКТ широко используется концепция “электронных услуг” (повышение эффективности, упрощение коммуникации между общественностью и государством). В то же время электронные услуги считают одним из наиболее эффективных инструментов обеспечения прозрачности и предотвращения коррупции. Целью статьи является анализ понятия “электронное правительство” и “электронные услуги” в Азербайджане. Описаны тенденции развития электронных услуг. Автор, анализируя наиболее часто используемые услуги, определил основные сферы оказанных электронных услуг. Среди них следует назвать такие: электронная торговля, банковские услуги, средства массовой информации и дистанционного образования. Основная проблема в работе системы оказания государственных электронных услуг заключается в неподготовленности населения к этой системе. Реализация задач внутренней и внешней политики предусматривает создание максимально благоприятных условий для развития электронных услуг. В Азербайджане была создана четкая архитектура по оказанию электронных услуг. В указанном контексте государственные структуры постепенно объединяются с новыми услугами в эту архитектуру. По мнению автора, стандартом качества электронной услуги и основой стандартизации государственных электронных услуг является наличие спроса на информационно-техническое обеспечение процесса оказания электронных услуг и их качества. В статье автор дает структуру стандартов качества государственной электронной службы. По мнению автора, разработка системы стандартов качества государственных электронных услуг должна быть направлена на повышение качества оказания государственных электронных услуг и оптимизацию бюджетных расходов уполномоченных органов электронного правительства.

**Ключевые слова:** цифровая экономика, информационное общество, электронное правительство, электронные услуги, тенденции развития электронных услуг.

### ВВЕДЕНИЕ

Цифровая революция — это влияние информационных и коммуникационных технологий на все слои общества. Общество является свидетелем одновременного развития больших баз данных, искусственного интеллекта, науки о базе данных, блокчейна, робототехники и других быстроразвивающихся технологий. Они влияют и усиливают друг друга во всех сферах нашей жизни — от систем питания до коммунальных систем, энергоснабжения, образования, здравоохранения и социального обеспечения. Это определяет направление экономического развития: формирование электронного правительства, электронного бизнеса и электронной коммерции. Речь идет не только о технологиях, но и о людях и планете в целом.

Электронное правительство, в частности, вносит значительные и долгосрочные изменения в то, как люди живут и взаимодействуют друг с другом, окружающей средой и общественными услугами.

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Использование электронного правительства имеет большой потенциал не только для повы-

шения эффективности государственных услуг, но также с точки зрения повышения прозрачности организационных и бизнес-процессов и для привлечения людей к ответственности.

Внедрение и автоматизация экономических процессов с помощью информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в режиме реального времени являются необходимым условием для создания и развития электронных услуг, что позволяет снизить эксплуатационные расходы и стоимость производственных услуг.

Сегодня с применением ИКТ широко используется концепция “электронных услуг” (повышение эффективности, упрощение коммуникации между общественностью и государством). В то же время электронные услуги считают одним из наиболее эффективных инструментов обеспечения прозрачности и предотвращения коррупции. Целью статьи является анализ понятия “электронное правительство” и “электронные услуги” в Азербайджане, описаны тенденции развития электронных услуг.

**Основные принципы и значение “электронного правительства”.** Концепция электронного правительства была сформирована на Западе в конце 1930-х годов. Основой этой

концепции стало применение современных ИКТ в государственных органах и организациях с целью повышения эффективности государственного управления.

Позднее концепция расширилась и стала бизнес-моделью электронного правительства. Эта работа была сервис-ориентированной государственной моделью, основанной на общении с обществом. Со временем концепция электронного правительства эволюционировала за счет использования ИКТ для повышения качества государственных услуг путем преобразования государства в связи с общественностью и преобразования государства для повышения эффективности его деятельности.

Существует много объяснений концепции “электронного правительства”. В соответствии с законодательством Азербайджанской Республики “Электронное правительство” (в переводе с англ. *e-government*) предоставляет информационные и электронные услуги всем гражданам, юридическим и физическим лицам, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Азербайджанской Республики, с использованием самых современных информационных технологий.

Услуги электронного правительства могут использоваться правительством (G2G — government to government), гражданами (G2C — government to citizen) и бизнесом (G2B — government to business) [4].

Развитие электронного правительства сопровождается многими проблемами:

- возникают трудности в реструктуризации деятельности государственных органов с использованием современных возможностей ИКТ;
- существует необходимость в совершенствовании нормативной базы, которая регулирует использование и применение ИКТ;
- средства передачи и обработки информации по телекоммуникационной сети недоступны для части населения страны;
- недостаточное количество подготовленных кадров для работы с современными ИКТ.

Обозначенные проблемы затрудняют полную интеграцию в электронное правительство. Переход к электронному правительству подразумевает не только в реструктуризации бизнес-процессов, но и в создание сети связи на всех уровнях государства. Процесс формирования электронного правительства состоит из четырех этапов: этап существования, интерактивный этап, этап транзакции и этап преобразования. Однако это не означает, что все указанные шаги должны последовательно выполняться при внедрении электронного правительства.

Анализ показывает, что переход к электронному правительству приводит к повышению эффективности государственного управления. Это отражается как в государстве, так и в обществе. Электронное правительство — это больше, чем просто доступ к Интернету или услуги электронного правительства.

Реформы в государственном управлении сосредоточены на многих вопросах управления (например, прозрачность и подотчетность, повышение эффективности работы, увеличение доходов и снижение расходов, снижение уровня коррупции и т. д.). Основным инструментом проведения реформ во многих сферах является именно электронизация. Главными причинами перехода к электронному правительству являются повышение качества государственных услуг, подотчетности, прозрачности услуг, а также облегчение предоставления услуг. Электронное правительство имеет больший доступ к информации. Это увеличивает ответственность государства перед обществом.

Следует рассмотреть некоторые из направлений, решаемые за счет электронного правительства во время реформ государственного управления, а именно:

- электронное правительство поддерживает повышение эффективности работы властей страны;
- электронное правительство формирует многосторонние внутренние коммуникационные сети между государством и социально-экономической жизнью с целью объединения технологий, информации и знаний;
- переход к электронному правительству приводит к снижению затрат и повышению эффективности;
- повышение качества государственных услуг является одним из основных факторов государственных реформ;
- совершенствование механизма управления посредством электронного правительства помогает достичь экономических и политических целей;
- электронное правительство повышает уровень прозрачности процесса принятия решений и подотчетности государственных структур обществу, в то же время способствует снижению уровня коррупции;
- электронное правительство помогает более эффективно осуществлять программы реформ;
- электронное правительство повышает доверие граждан к правительству;
- использование электронного правительства помогает достичь высоких результатов в ключевых областях (здоровье,

безопасность, социальное обеспечение, образование);

- электронное правительство стимулирует внедрение ИКТ во все сферы общества.

Таким образом, за счет реализации концепции электронного правительства решаются следующие вопросы:

- упрощается переход на государственные услуги для граждан и предприятий;
- растет интерес населения к вопросам государственного управления;
- улучшается связь между правительством и гражданами;
- уровень удовлетворенности населения государственными услугами возрастает;
- повышается эффективность правительственных работ.

Реализация концепции электронного правительства имеет преимущества для дальнейшего развития и деятельности государства и общества. Но для последовательного обновления государственных структур требуется время.

**“Электронное правительство” и “Электронные услуги” в Азербайджане.** Концепция устойчивого развития Азербайджанской Республики определяет внедрение прогрессивного международного опыта во всех сферах и широкое применение современных технологий. Поэтому в Азербайджане (как и в других областях) успешно применяются ИКТ и в системе государственного управления. Таким образом, в последние годы с целью организации государственного управления на основе современных принципов были осуществлены важные меры по внедрению усовершенствованной и гибкой формы управления.

В Азербайджане за короткий срок была сформирована соответствующая правовая база по формированию и развитию “электронных услуг” и “электронного правительства”. Следует обозначить такие нормативно-правовые документы: распоряжение Президента Азербайджанской Республики Об утверждении “Государственной программы развития связи и информационных технологий в Азербайджанской Республике на 2010–2012 годы (электронный Азербайджан)” (10 августа 2010 г.); Государ-

ственная программа по формированию “электронного правительства” в Азербайджанской Республике на 2010–2011 годы (14 мая 2010 г.), утвержденная распоряжением Кабинета Министров; указы Президента Азербайджанской Республики “О некоторых мерах в сфере организации оказания государственными органами электронных услуг” (23 мая 2011 г.), “О развитии электронного правительства и мерах по переходу к цифровому правительству” (14 марта 2018 г.), “О расширении применения электронных услуг в сфере труда, занятости, социальной защиты и социального обеспечения” (05 сентября 2018 г.) и др. Все это имеет большое значение не только с точки зрения развития электронного правительства и услуг в стране, но и расширения борьбы с коррупцией [1; 9].

Прогресс в развитии электронного правительства отслеживается через индекс развития электронного правительства (ИРЭП), заданный департаментом экономического и социального развития ООН. Азербайджан занимает 70-е место в рейтинге 2018 г. среди 193-х стран.

В стране серьезное внимание уделяется формированию “электронного правительства” и снижению “расстояния” между гражданином-чиновником с использованием ИТ-средств. Также способствует устранению бюрократических препятствий на пути упрощения отношений G2C. В стране создана необходимая инфраструктура “электронного правительства”. Портал “Электронное правительство” (<https://www.e-gov.az/>) уже действует. На этом портале осуществляется обмен данными между информационными системами государственных структур через ИКТ. Доступ к portalу осуществляется посредством электронной подписи и подписи asan, государственные органы оказывают различные электронные услуги [2]. В настоящее время электронные услуги государственных структур, подключенных к portalу “Электронное правительство”, предоставляются населению по принципу “одного окна”. Наряду с этим, в соответствии с Указом Президента Азербайджанской Республики № 685 от 13 июля 2012 г. было создано Государственное агентство по услугам гражданам и социальным

Таблица 1

**Индекс развития электронного правительства Азербайджана**

|   | 2018 | 2016 | 2014 | 2012 | 2010 | 2008 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| ИРЭП (индекс развития электронного правительства) | 70   | 56   | 68   | 96   | 83   | 89   |
| Индекс электронного участия                       | 79   | 47   | 77   | 89   | 68   | 49   |

инновациям при Президенте Азербайджанской Республики. В его подчинении находятся центры "ASAN service" для осуществления услуг гражданам в удобном, едином месте с применением инноваций. Указанные центры обеспечивают взаимную интеграцию государственных баз данных, ускоряют организацию электронных услуг. "ASAN service" является лучшим примером совершенствования системы управления. Эта система заинтересовала зарубежные страны в качестве положительного опыта.

С 2018 г. "Центр развития электронного правительства", функционирующий при Государственном агентстве по услугам гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики, тесно сотрудничает с другими структурами в сфере электронных услуг и оказывает электронные услуги населению и иностранным гражданам посредством современных информационных технологий. Эти услуги осуществляются через портал "e-gov".

Другой единой платформой является портал "My Gov" (www.my.gov.az), преимущество которой состоит в том, что гражданин имеет свой кабинет. Кабинет в режиме реального времени создает условия для информирования населения, хранения, передачи социально-экономической информации, использования других электронных услуг.

Кроме того, министерства транспорта, связи и высоких технологий, труда и социальной защиты населения, здравоохранения, юстиции, внутренних дел, Государственный таможенный комитет и др. такие центральные органы исполнительной власти обеспечивают своим

порталам более удобный и простой доступ к электронным услугам.

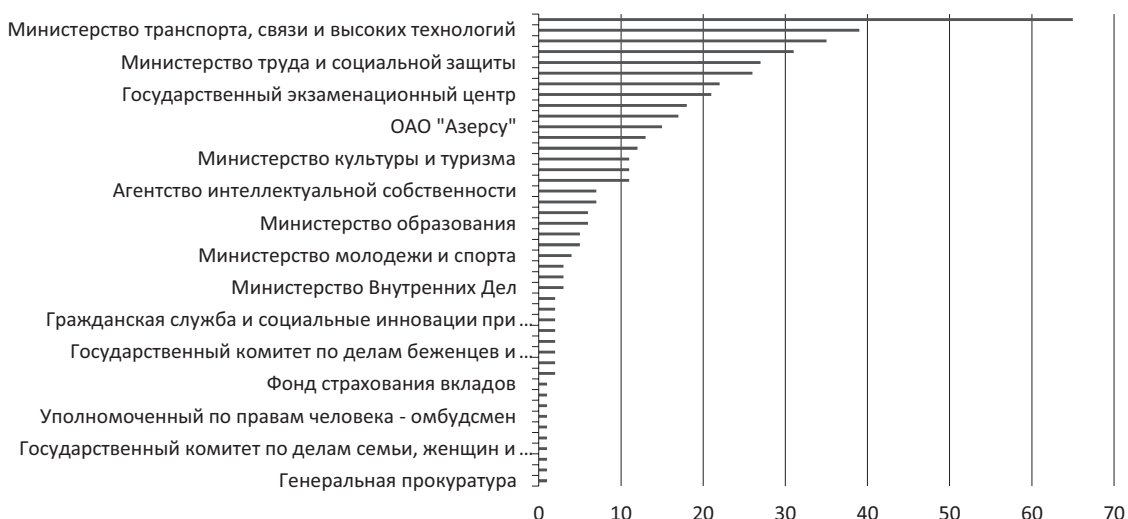
Портал электронного правительства, запущенный в 2012 г. с 60 услугами, в настоящее время предлагает 451 вид электронных услуг. Государственные, региональные и местные органы управления и организации оказывают электронные услуги в различных сферах (социальная защита, социальное обеспечение, образование, здравоохранение, связь, таможенные, налоговые, юридические услуги, онлайн-платежи, выдача специального разрешения/лицензий).

Таблица 2

**Государственные учреждения, оказывающие наибольшее количество электронных услуг**

| Государственные органы                              | Количество услуг |
|---|------------------|
| Министерство налогов                                | 65               |
| Министерство транспорта, связи и высоких технологий | 39               |
| Государственный комитет по имущественным вопросам   | 35               |
| Министерство труда и социальной защиты населения    | 27               |
| Министерство здравоохранения                        | 31               |
| Министерство юстиции                                | 26               |
| Министерство сельского хозяйства                    | 22               |

**Услуги**



Государственные учреждения, оказывающие наибольшее количество электронных услуг, а также наиболее часто используемые услуги указаны в **табл. 2** [8].

Тенденции развития электронных услуг. Как уже было отмечено ранее, развитие базы электронных услуг является приоритетным направлением экономической политики государства. Для Азербайджана свойственна тенденция мирового развития электронных услуг, а ее эволюция своеобразна. Динамика и структура развития этих электронных услуг в основном определяются территориальными, национальными, социальными, культурными и региональными особенностями населения страны.

В ближайшее время рынок электронных услуг в Азербайджане будет развиваться под влиянием следующих тенденций:

- за счет низкого базового уровня электрификации предприятий и организаций переход к электронным услугам будет затруднен, в связи с чем требуется большое участие гигантских системных интеграторов;
- развитие мобильных телесистем будет обусловлено низкой плотностью территориальных и кабельных систем страны;
- формирование системы оказания электронных услуг будет сопровождаться внедрением системы автоматизации производственной и управленческой деятельности предприятия.

Тенденция развития электронных услуг в основном отслеживается в сфере торговли, банковских услуг, средств массовой информации и дистанционного образования. Часть из

них будут зашифрованы (например, информационные услуги и будут предоставляться Интернет-заказчикам).

Основная проблема в работе системы оказания государственных электронных услуг заключается в не подготовленности населения к этой системе.

Азербайджанское государство выполнило основные факторы электронной услуги:

- Служба электронной связи между структурами;
- Система идентификации;
- Единый портал государственных услуг;
- Реестр государственных услуг.

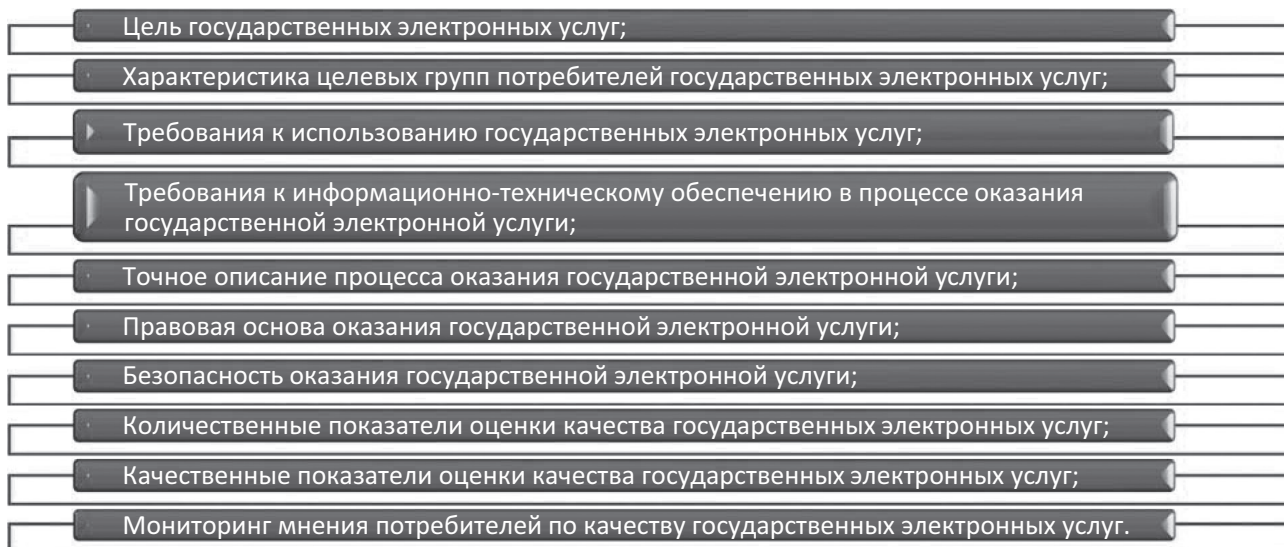
В Азербайджане была создана четкая архитектура по оказанию электронных услуг. В указанном контексте государственные структуры постепенно объединяются с новыми услугами в эту архитектуру.

Единое государство электронного правительства должно быть стандартом качества электронной услуги.

Стандарт оценки качества государственной электронной услуги включает выполнение следующих шагов:

- 1) инвентаризация законодательства для определения требований к государственным электронным услугам;
- 2) мониторинг качества государственных электронных услуг;
- 3) разработка нормативных правовых актов, определяющих стандарты качества государственных электронных услуг;

Процесс создания государственных стандартов качества электронных услуг включает три аспекта:



**Рис. 1.** Структура государственного стандарта качества электронной услуги

- качество информационно-коммуникационной структуры оказания государственной электронной услуги;
- качество процесса оказания государственной услуги в электронной форме;
- качество конечного результата, другими словами, качество государственной электронной услуги.

При создании единого стандарта качества государственной электронной услуги государственные предприятия и учреждения должны учитывать особенности этого процесса обслуживания. Основой стандартизации государственных электронных услуг является наличие спроса на информационно-техническое обеспечение процесса оказания электронных услуг и их качества. Так, государственный стандарт электронных услуг должен отражать основные требования к качеству этих услуг. Структура стандартов качества государственной электронной службы в целом приведена на **рис. 1** [3].

## ВЫВОДЫ

Разработка системы стандартов качества государственных электронных услуг должна быть направлена на повышение качества оказания государственных электронных услуг и оптимизацию бюджетных расходов уполномоченных органов электронного правительства.

Следует отметить, что стандарт играет большую роль в улучшении качества. Другими словами, оптимизация расходов государственных структур должна быть направлена на решение важнейших проблем общества и выполнение максимальных стандартов качества.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Официальный интернет-сайт Президента Азербайджанской Республики. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://ru.president.az/>.
2. Гусейнова А. Новая экономика XXI века или цифровизация экономики? / А. Гусейнова, З. Наджафов // Побудова інформаційного суспільства: ресурси і технології : матеріали XVIII Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 19–20 верес. 2019 р.) / МОН України; УкрІНТЕІ [та ін.]. — Київ : УкрІНТЕІ, 2019. — 404 с.
3. Исследования ООН на тему “Электронное правительство”: 2018 Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества [Электронный ресурс]. —

- Нью-Йорк : Организация Объединенных Наций, 2018. — Режим доступа: [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org).
4. The World Bank. World Bank Country and Lending Groups [Electronic resource]. — Access: <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519>.
  5. Huseynova A. Model evaluation of an Innovative Capital / A. Huseynova, O. Mazanova // 10TH IEEE International Conference on Application of Information and Communication Technologies (AICT). — 2016. — P. 607–609.
  6. The Digital Economy and Society Index (DESI) [Electronic resource] // European Commission. — Access: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.
  7. IMD World Digital Competitiveness Ranking 2017 // IMD World Competitiveness Center. — 2017. — 180 p.
  8. Портал электронного правительства [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.e-gov.az/>.
  9. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.e-qanun.az/>.

## REFERENCES

1. *Ofitsialnyi internet sait Prezidenta Azerbaydzhanskoj Respubliki* [The official website of the President of the Republic of Azerbaijan]. Retrieved from: <https://ru.president.az/>.
2. Guseynova, A., & Nadzhafov, S. (2019). Novaya ekonomika KHKH veka ili tsifrovizatsiya ekonomiki? [The new economy of the XXI century or the digitalization of the economy?]. *Postroyeniye informatsionnogo obshchestva: resursy i tekhnologii* [Building an Information Society: Resources and Technologies]. Kyiv.
3. *Issledovaniya OON na temu “Elektronnoye pravitelstvo”: 2018 Primeneniye elektronnoy pravitelstva dlya formirovaniya ustoychivogo i gibkogo obshchestva* [UN studies on the topic of “E-government”: 2018 The use of e-government to create a sustainable and flexible society]. (2018). Retrieved from: [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org).
4. The World Bank. World Bank Country and Lending Groups. Retrieved from: <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519>.
5. Huseynova, A., & Mazanova, O. (2016). Model evaluation of an Innovative Capital. *2016 IEEE 10TH International Conference on Application of Information and Communication Technologies (AICT)*. 607–609. <https://doi.org/10.1109/icaict.2016.7991775>
6. The Digital Economy and Society Index (DESI). *European Commission*. Retrieved from: <http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.
7. IMD World Digital Competitiveness Ranking 2017 (2017). *IMD World Competitiveness Center*. 180 p.
8. *Portal elektronnoy pravitelstva* [The portal of electronic government]. Retrieved from: <https://www.e-gov.az/>.
9. Retrieved from: <http://www.e-qanun.az/>.

Арзу Догру гизи ГУСЕЙНОВА, докт. екон. наук

## ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

**Резюме.** У статті окреслено поняття “електронні послуги” і “електронний уряд”. Визначено основні принципи і значення “електронного уряду”, проаналізовано поняття “електронний уряд” і “електронні послуги” в Азербайджані. Описано тенденції розвитку електронних послуг, структура державного стандарту якості електронної послуги. На сучасному етапі, разом із застосуванням ІКТ, широко використовується концепція

“електронних послуг” (підвищення ефективності, спрощення комунікації між громадськістю та державою). Водночас електронні послуги вважають одним із найбільш ефективних інструментів забезпечення прозорості та запобігання корупції. Метою статті є аналіз поняття “електронний уряд” і “електронні послуги” в Азербайджані. Описано тенденції розвитку електронних послуг. Автор, аналізуючи найбільш часто використовувані послуги, визначив основні сфери наданих електронних послуг. Серед них варто назвати такі: електронна торгівля, банківські послуги, засоби масової інформації та дистанційної освіти. Головна проблема в роботі системи надання державних електронних послуг полягає в невідповідності населення до цієї системи. Реалізація завдань внутрішньої та зовнішньої політики передбачає створення максимально сприятливих умов для розвитку електронних послуг. В Азербайджані було створено чітку архітектуру з надання електронних послуг. У зазначеному контексті державні структури поступово об’єднуються з новими послугами в цю архітектуру. На думку автора, стандартом якості електронної послуги й основою стандартизації державних електронних послуг є наявність попиту на інформаційно-технічне забезпечення процесу надання електронних послуг та їх якості. У статті автор подає структуру стандартів якості державної електронної служби. На думку автора, розробка системи стандартів якості державних електронних послуг має бути спрямована на підвищення якості надання державних електронних послуг і оптимізацію бюджетних витрат уповноважених органів електронного уряду.

**Ключові слова:** цифрова економіка, інформаційне суспільство, електронний уряд, електронні послуги, тенденції розвитку електронних послуг.

**Arzu Dogru gizi HUSEYNOVA**, Doctor of Science in Economics

### ELECTRONIC SERVICES DEVELOPMENT TRENDS

**Abstract.** The article considers the concepts of “electronic services” and “electronic government”, the basic principles and significance of “electronic government”, analyzes the “Electronic government” and “electronic services” in Azerbaijan. Trends in the development of electronic services, the structure of the state standard for the quality of electronic services are given. Today, with the use of information and communication technologies (ICT), the concept of “electronic services” is widely used (increasing efficiency, simplifying communication between the public and the state). At the same time, electronic services are considered one of the most effective tools to ensure transparency and prevent corruption. The aim of the article is to analyze the concepts of “electronic government” and “electronic services” in Azerbaijan. The development trends of electronic services are described. The author analyzing the most frequently used services identified the main scope of the electronic services provided. This is e-commerce, banking, media and distance education. The main problem in the work of the system of rendering state electronic services is the lack of preparedness of the population for this system. The implementation of the tasks of domestic and foreign policy provides for the creation of the most favorable conditions for the development of electronic services. A clear architecture for the provision of electronic services has been created in Azerbaijan. In this context, government agencies are gradually merging with new services in this architecture. According to the author, a single state of e-government should be a standard for the quality of electronic services and the basis for standardizing state electronic services is the demand for information and technical support for the process of providing electronic services and their quality. At the end of the article, the author gives a structure of quality standards for the state electronic service. According to the author, the development of the quality standards system for state electronic services should be aimed at improving the quality of the provision of state electronic services and optimizing the budget costs of authorized e-government bodies.

**Key words:** digital economy; information society; e-government; electronic services; trends in the development of electronic services.

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

**Гусейнова Арзу Догру гызы** — д-р экон. наук, директор Института научных исследований экономических реформ Министерства экономики Азербайджанской Республики, проспект Х.Зардаби, 88а, Баку, Азербайджан, AZ 1011; +(99455)7853536; doqru@yandex.ru; ORCID: 0000-0002-0981-9923

#### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

**Гусейнова Арзу Догру гизи** — докт. экон. наук, директор Института научных исследований экономических реформ Министерства экономики Азербайджанской Республики, проспект Х. Зардаби, 88а, Баку, Азербайджан, AZ 1011; + (99455) 7853536; doqru@yandex.ru; ORCID: 0000-0002-0981-9923

#### ИНФОРМАЦІЯ ПРО АВТОРА

**Huseynova Arzu Dogru gizi** — Doctor of Science in Economics, Director of the Institute for Scientific Research of Economic Reforms of the Ministry of Economy of the Republic of Azerbaijan, Prospect H. Zardabi, 88a, Baku, Azerbaijan, AZ 1011; + (99455) 7853536; doqru@yandex.ru; ORCID: 0000-0002-0981-9923

