

**Зеленкова К.С., студентка,**  
*Институт социально-гуманитарного образования,*  
*Белорусский государственный экономический университет*  
**Научный руководитель: Михайлик Ф.В.,** магистр философских наук,  
ассистент кафедры экономической социологии и  
психологии предпринимательской деятельности,  
Белорусский государственный экономический университет

### ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ КАК КОМПОНЕНТ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

#### ELECTRONIC SERVICES AS AN ELEMENT FOR THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT

**Аннотация.** В статье рассматривается проблема социальной эффективности электронного правительства посредством анализа предоставления электронных услуг населению (на примере Республики Беларусь и Республики Казахстан). На основании полученных данных определяются направления услуг, оказываемых в электронном формате, и рекомендации по увеличению объема услуг по актуальным для общества сферам.

**Ключевые слова:** электронные услуги, электронное правительство, электронное государство, информационная система, программа.

**Abstract.** The article examines one of the elements of electronic government - electronic services, on the example of the Republic of Belarus and the Republic of Kazakhstan. Based on the data obtained, the main directions of services provided in electronic format are determined, and recommendations for increasing the volume of services in areas relevant to society are determined.

**Key words:** electronic services, electronic government, electronic government, information system, program.

*Постановка проблемы.* Развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), переход человечества в эпоху информационного общества, привели к изменениям во всех сферах его жизни. В экономическом аспекте интенсивное развитие ИКТ привело к дигитализации экономики, которая «фактически является трендом макроэкономического развития, характеризующим темпы и качество социально-экономического развития большинства стран мира» [1, с. 606]. В политико-управленческом аспекте экспансия ИКТ фактически трансформировала сферу государственного управления. Массовое внедрение и использование информационных ресурсов позволяет обеспечивать минимальное личное взаимодействие представителей аппарата управления с физическими и юридическими лицами. Это значительно снижает издержки социальных коммуникаций для каждой из сторон, способствует получению необходимых документов в кратчайшие сроки и существенно снижает возможности для коррупции в управленческом процессе. Речь идет о таком явлении, как «электронное государство», которое до недавнего времени

отождествляли с термином «электронное правительство», что обусловлено его происхождением. В терминологическом аспекте понятие «электронное государство» соответствует английскому термину «e-government». Иногда оно переводится и как «электронное правительство», однако в данном контексте электронное государство (e-government) необходимо рассматривать как систему, предусматривающую взаимодействие законодательной («электронный парламент»), исполнительной («электронное правительство») и судебной («электронное правосудие») ветвей власти при помощи ИКТ [2]. Соответственно, электронное правительство – подсистема электронного государства, основным элементом реализации которого являются электронные услуги.

*Анализ последних исследований и публикаций.* Исследования электронных услуг как компонента реализации электронного правительства, выступающего в качестве критерия его эффективности на разных уровнях, практически не рассматриваются в современном социально-гуманитарном знании, что определяет теоретическую и прикладную актуальность данной проблематики.

*Формирование целей статьи.* Цель статьи заключается в определении социальной эффективности электронного правительства посредством анализа предоставления электронных услуг населению (на примере Республики Беларусь и Республики Казахстан).

*Изложение основного материала исследования.* В Республике Беларусь (далее – РБ) формирование электронного правительства началось в 2003 году, когда была утверждена государственная программа информатизации «Электронная Беларусь», цель которой – формирование в стране единого информационного пространства, обеспечивающего создание условий для повышения эффективности функционирования экономики, государственного и местного управления, обеспечения прав на свободный поиск. Стоит отметить, что по итогам к 2010 году из 108 проектов было реализовано 107 проектов по информатизации экономики, образования, здравоохранения, культуры, торговли, логистики, налогов.

Второй этап становления электронного правительства нашел свое отражение в «Национальной программе ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011-2015 годы», направленной на создание электронного правительства, электронных торговли, здравоохранения, обучения, занятости и социальной защиты населения, электронной экономики. В качестве основных целей провозглашались создание условий для ускоренного развития услуг в сфере информационных технологий, а также формирование государственной системы оказания электронных услуг [3].

Принятые за последние годы постановления, положения, стратегии и программы развития электронного правительства (Стратегия развития информационного общества до 2015 года; Постановление Совета Министров РБ «О базовых электронных услугах») направлены на углубление электронного взаимодействия граждан и государственных органов. В целом, к 2015 году задачи развития информатизации были выполнены. Об этом свидетельствуют оценки международных организаций, а также создание базового комплекса электронного правительства.

Современный этап реализуется в рамках «Стратегии развития информатизации в Республике Беларусь на 2016-2022 годы», цели которой заключаются в формировании цифровой экономики, развитии информационного общества, а также в совершенствовании электронного правительства. Для каждой подпрограммы определен ожидаемый результат к 2022 году. Так, для информатизации в сфере образования доля открытых электронных образовательных ресурсов должна составить 80 %.

На сегодняшний день в РБ определен ряд государственных информационных систем и инфраструктурных решений, которые обеспечивают возможность автоматизированного электронного взаимодействия всех участников информационного обмена (государственный аппарат, население и бизнес), ключевыми из которых являются: общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС); система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь (СМДО); государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (ГосСУОК) [4].

В данной работе остановимся на одном из важнейших элементов электронного правительства – общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС). Её основное назначение – интеграция всех государственных информационных ресурсов (систем) и оказания на основе сведений из них электронных услуг для всех категорий потребителей с целью повышения эффективности и качества функционирования государственных органов.

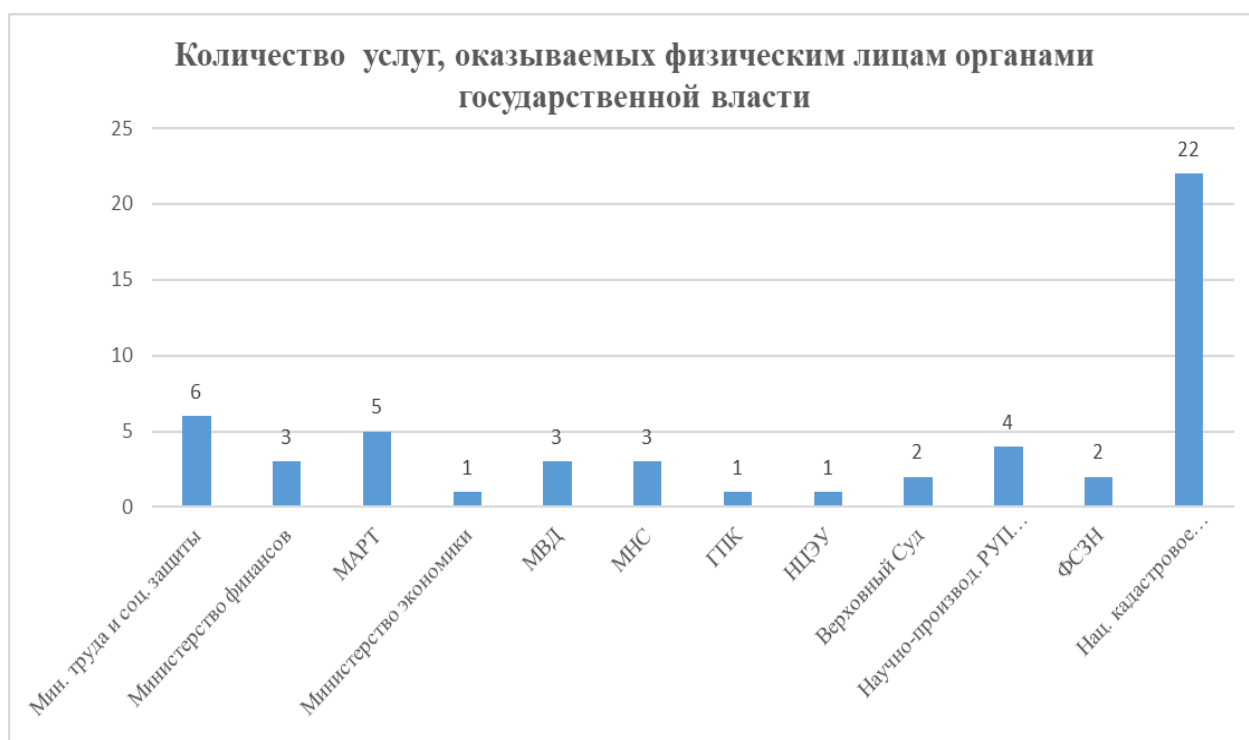


Рис. 1. Предоставление электронных услуг потребителям в Республике Беларусь  
Источник: разработано автором на основе данных [4].

С помощью единого портала электронных услуг сегодня оказывается 157 сервисов для граждан и юридических лиц, в том числе 113 электронных услуг и 44 административных процедуры. Ежегодно оказывается более 500 000 электронных услуг. В общем смысле, ОАИС – инструмент по наращиванию функционала и электронных сервисов под текущие потребности пользователей (оказание электронных услуг, осуществление административных услуг в электронном виде). Рассмотрим данные услуги более подробно, акцентировав динамику и параметры их предоставления потребителям. Для наиболее удобного восприятия данные по количеству услуг, оказываемых физическим лицам органами государственной власти, представлены в виде диаграммы (рис. 1).

Так, в соответствии с данными, представленными на официальном портале электронных услуг, физическим лицам предоставлена возможность получить 53 электронные услуги по различным направлениям, реализация которых возложена на различные ведомства. Более трети от общего количества услуг оказывает Национальное кадастровое агентство Государственного комитета по имуществу, 11,3 % – Министерство труда и социальной защиты, 9,4 % – Министерство антимонопольного регулирования и торговли.

Возможность получить услугу в электронном виде есть и у юридических лиц (109 услуг, по данным за 2020 год), оказываемых в стране 16 различными ведомствами. В данном случае, начиная с министерств и государственных комитетов, и заканчивая Верховным Судом и Оперативно-аналитическим центром при Президенте РБ. В основном, все услуги, предоставленные для физических лиц, распространяют свое действие и на юридических лиц. Для организаций значительную часть электронных услуг (29,3 %) предоставляет Национальное кадастровое агентство Государственного комитета по имуществу, 16,5 % – Министерство труда и социальной защиты, 14,9 % – Министерство по налогам и сборам [5].

Стоит отметить, что 50,9 % электронных услуг РУП «Национальный центр электронных услуг» оказывает на безвозмездной основе. Полный перечень услуг регламентируется Постановлениями Совета Министров РБ № 138 (например, Предоставление основных персональных данных физических лиц, сведения о документах об образовании, информация о плательщиках (иных обязанных лиц) и т.д.) [6]. Сведения о платных услугах представлены на сайте НЦЭУ. Самая «дорогая» информация на сегодняшний день предоставляется из ГИР «Реестр административно-территориальных и территориальных единиц Республики Беларусь» по таким услугам, как Специальная информация (167,50 руб. коп) и Общегосударственный классификатор «СОАТО» (100 руб.).

Проведенный анализ показал, что значительную часть услуг оказывают Национальное кадастровое агентство Государственного комитета по имуществу, Министерство труда и социальной защиты, Министерство по налогам и сборам, Министерство антимонопольного регулирования и торговли. Это обусловлено спросом со стороны граждан, особенно по таким направлениям, как информация по земельным участкам, капитальным строениям, о принадлежащих лицу правах на объекты недвижимого имущества; в последнее время стали актуальны сведения о размере получаемой пенсии, пособий на детей.

В число наиболее востребованных услуг по данным, представленным на официальном портале, входят следующие: сведения о юридических лицах и ИП, о плательщиках (иных обязанных лиц), не составляющих налоговую тайну; сведения по делам об экономической несостоятельности (банкротству); регистрация иностранного гражданина или лица без гражданства, временно пребывающих в РБ и др. [5].

На сегодняшний день в систему ОАИС интегрировано 27 государственных информационных ресурсов, начиная с государственных регистров и заканчивая банками данных (социальных выплат; по учету и движению безработных, трудоспособных граждан, не занятых в экономике), различными ведомствами оказываются 119 услуг в общей сложности (исходя из кода услуги). Большую часть услуг реализуют Национальное кадастровое агентство Государственного комитета по имуществу (30,0 %) и Министерство труда и социальной защиты (17,6 %). Это говорит о том, что проводимая государством политика, ориентированная на общество, также находит свое отражение в одной из составляющих электронного государства.

Внедрение в политическую систему «электронного правительства» прослеживается во всех постсоветских странах. Так, активно этот проект реализуется в Республике Казахстан (далее – РК), к вопросу которого подошли несколько лет назад. Формирование подсистемы электронного государства берет свое начало с Программы Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева от 20 мая 2015 года «План нации – 100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ», в соответствии с которой одним из шагов являлось создание некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан», которая должна стать единым провайдером государственных услуг, интегрируя все центры обслуживания населения в единую систему с целью оперативного получения гражданами РК всех государственных услуг в одном месте [7].

Для реализации поставленной цели в законодательные акты вносились изменения и дополнения по вопросам оказания государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна», ведения государственного земельного кадастра, пенсионного и социального обеспечения Государственной корпорацией.

В 2016 году путем реорганизации республиканских государственных предприятий было создано некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан». На сайте корпорации представлены паспорта оказываемых государственных услуг. Стоит отметить, что на сайте отсутствуют когорты, характеризующие субъектную принадлежность, т.е. предназначена для физических, юридических лиц / ИП. При этом есть раздел, связанный с оказанием государственных услуг для лиц с ограниченными возможностями.

На сайте представлено 19 паспортов различной направленности, каждый из которых включает услуги, оказание которых возможно не выходя из дома. Несмотря на то, что реализация концепции «Электронного Правительства» началась пару лет назад, однако уже сегодня прослеживаются значительные результаты. В частности, в электронный формат было переведено 215 услуг, большинство из которых касаются таких направлений, как социальное обеспечение (назначение пособий, пенсионных выплат, жилищной помощи) – 17,2 %, образование и наука (выдача дубликатов документов об образовании, прием документов и выдача направлений) – 11,1 %, недвижимость и движимое имущество (выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества) – 9,7 %. Незначительное число услуг реализуется в сфере промышленности и безопасности (2,3 %), природных ресурсов и экологии, здравоохранения и медицинской деятельности (1,3 %), трудоустройства и занятости (0,9 %), что обусловлено низким спросом со стороны населения. Как правило, общество волнуют вопросы социальной политики, включая социальное обеспечение, образование, транспорт, а также налоговой и правовой политики [8].



Рис. 2. Предоставление электронных услуг потребителям в Республике Казахстан  
Источник: разработано автором на основе данных [4].

В РБ на официальном портале Электронных услуг представлено 11 паспортов услуг, регулирующих определенную сферу. По данным за 2020 год в стране реализуется 136 электронных услуг, наибольшая часть из которых охватывает направления работы и занятости (21,3 %) и финансов (20,5 %). На этапе формирования находятся сферы образования и науки (1,4 %), здравоохранения и медицины, лицензирования и гражданства и миграции (по 0,7 %).

Таким образом, электронные услуги как элемент реализации электронного правительства постепенно развиваются и совершенствуются. Благодаря им обеспечивается быстрое взаимодействие с обществом и третьим сектором, обеспечивается автоматизация процессов управления, следовательно, повышается эффективность государственного управления в целом.

Таким образом, анализ отечественного и зарубежного опыта (на примере Республики Казахстан) показал, что в Республике Беларусь действуют 11 паспортов электронных услуг, включающие 136 услуг по различным направлениям как для физических лиц, так и юридических. В Республике Казахстан в электронный формат переведено 215 услуг, объединенных в 19 паспортов и связанных с социальным обеспечением (17,2 %), образованием и наукой (11,1 %), недвижимостью и движимым имуществом (9,7 %). В Беларуси большая часть переведенных в новый формат услуг касаются работы и занятости (21,3 %) и финансов (20,5 %). Такие направления, как образование и наука, здравоохранение, лицензирование практически не реализуются в электронной форме как в Казахстане (назначение пособий, пенсионных выплат, жилищной помощи, выдача дубликатов документов об образовании), хотя для социального государства они являются приоритетными. Дальнейшее развитие электронного правительства видится путем увеличения объема государственных услуг, особенно в социальной сфере, что способствует повышению информатизации в процессе взаимодействия с физическими и юридическими лицами, а также эффективности аппарата управления.

## Список использованных источников

1. Наумов Д.И., Михайлик Ф.В. Роль цифровой экономики в развитии рынка труда в Беларуси. *Наука. Информатизация. Технологии. Образование: материалы XIII международной научно-практической конференции «Новые информационные технологии в образовании и науке НИТО 2020» 24-28 февраля 2020 г., г. Екатеринбург / ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»*. Екатеринбург, 2020. С. 605-614.
2. Коженко Я.В. Проблемы и перспективы развития сервисного подхода в системе государственного управления (на примере Электронного правительства). *Юрист – Правоведъ*. 2012. С.1-5.
3. Национальная программа ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011-2015 годы: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 28 марта 2011 г., № 384. *Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь*.
4. Электронное правительство. *nces.by – Национальный центр электронных услуг*. URL: <https://nces.by/e-government/>.
5. Единый портал электронных услуг. *portal.gov.by – Common portal of e-service*. URL: <https://portal.gov.by/>
6. О базовых электронных услугах: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 10 февр. 2012 г., № 138. *Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь*.
7. План нации – 100 шагов по реализации пяти институциональных реформ. *assembly.kz – Қазақстан халқы Ассамблеясы*. URL: <https://assembly.kz/ru/prochee/plan-natsii-100-shagov-po-realizatsii-pyati-institutsionalnykh-reform>.
8. Государственные услуги и информация онлайн. *egov.kz – Egov.kz*. URL: <https://egov.kz/cms/ru>.

**Неупокоев Я.Р.**, магистрант 2 року підготовки спеціальності «Економіка»,  
Університет ДФС України

**Гурочкіна В.В.**, доктор економічних наук, доцент  
кафедри економіки підприємства,  
Університет ДФС України

## АВТОМАТИЗАЦІЯ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ

## AUTOMATION OF LOGISTICS PROCESSES

**Анотація.** У статті розглянутий процес автоматизації логістичних процесів на прикладі процесу замовлення товарів у магазини. Представлено узагальнену послідовність бізнес-процесів замовлень товару та різноманітні фактори, які впливають на калькуляцію вартості замовлення. Описані основні інструменти автоматизації процесу замовлення товару на мові програмування.

**Ключові слова:** логістичний процес, прибуток, витрати, мова запитів SQL, мова програмування Python, мова програмування R.