

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

Международный научно-практический журнал «Вестник МИРБИС» ISSN 2411-5703 <http://journal-mirbis.ru/>  
№ 4 (20) 2019, DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.4

**Ссылка для цитирования:** Русаков Д. А. Оценка социальных эффектов электронных государственных услуг [Электронный ресурс] // Вестник МИРБИС. 2019. № 4 (20). С. 187–194.  
DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.4.20

Дата поступления 24.10.2019 г.

УДК 316.334.3; 321.01

Дмитрий Русаков<sup>1</sup>

### ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНЫХ ЭФФЕКТОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

**Аннотация.** Актуальность исследования обусловлена ростом применения инновационных цифровых технологий на мировой политической арене и повышения конкурентоспособности государственного управления за счет внедрения концепции «электронного правительства» в лидирующих странах мира. В связи с этим, данная статья направлена на анализ международных индексов оценки и системы отечественного мониторинга эффективности процессов цифровой трансформации государственного сектора. Ведущим методом в изучении данной тенденции является контент-анализ отечественных и иностранных научных публикаций, статистических отчетов и аналитических материалов, посвященных вопросам построения цифрового государства. В центре внимания авторов статьи лежит выявление основных механизмов мониторинга качества предоставления государственных услуг в электронном формате. Приведены примеры инноваций в области оказания государственных электронных услуг в лидирующих по международным рейтингам государствах. Рассмотрена динамика роста пользователей электронных сервисов по годам, а также представлены основные социальные эффекты российских граждан от использования электронных государственных услуг и методики оценки социальных эффектов. Материалы статьи могут быть использованы в интересах АНО «Цифровая экономика», в сегменте разработки алгоритмов и методологии построения цифрового государства в РФ.

**Ключевые слова:** электронные государственные услуги, электронное правительство, государственное управление, информационно-коммуникационные технологии, открытое правительство, международные рейтинги.

<sup>1</sup> Русаков Дмитрий Анатольевич — эксперт Института управления регионального развития. Центр федеральных, региональных и сетевых проектов РАНХиГС. Москва, Россия. E-mail: [rusakov-da@ranepa.ru](mailto:rusakov-da@ranepa.ru).

#### Введение

Процесс автоматизации предоставления государственных услуг предъявляет новые требования к оценке качества и эффективности данного блока государственного управления. Предоставление публичных государственных услуг модифицируется в цифровой формат, что отрывает новые возможности и накладывает ограничения сравнительно с консервативным (традиционным) видом их воплощений. В контексте проходящего административного реформирования проводится работа по увеличению эффективности оказания электронных государственных услуг. Однако при отсутствии четких индикаторов и методик невозможна качественная оценка потенциала становления указанного направления и продолжения формирования правового регулирования.

В настоящее время существует обширный диапазон методик, дающих возможность оценить качество предоставления электронных услуг. Рассмотрим некоторые из них.

Организация объединенных наций на периодической основе проводит исследования, посвященные оценке становления и путям совершенствования проекта «электронное правительство», в котором представляет рейтинги стран мира по ключевым показателям и критериям в рамках данного направления. В отчете за 2018 год под названием «Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества» приведен индекс онлайн-обслуживания (OSI) — выступающий композитным показателем применения ИКТ правительствами в ходе предоставления государственных услуг [Исследование ООН, 2018]. Индекс содержит четыре базовых блока элементов анализа, содержащий 60 показателей:

- 1) технологический блок, применяемый для изучения некоторых фундаментальных параметров веб-платформы;
- 2) блок предоставления контента, с помощью которого анализируется объем и качество «критичных» данных;



- 3) блок предоставления услуг, посредством индикаторов этого блока измеряется предоставление основных электронных услуг;
- 4) блок участия и вовлечения, позволяющий изучить присутствие релевантных алгоритмов и инициатив в сфере популяризации сервиса.

По результатам анализа 2018 г. Россия заняла 25 место среди 193 государств в указанном рейтинге оценки предоставления электронных государственных услуг, с минимальным отставанием от лидирующих правительств (Дания — коэффициент 1, Россия — 0,92). Если рассмотреть цифровые инициативы Дании, позволившие ей возглавить рейтинговую таблицу, то мы наблюдаем такие новаторства, как: введение цифровой почты и неизбежной практики онлайн-самообслуживание для юридических и физических лиц, телемедицинские инициативы для пациентов с хроническими заболеваниями, электронные образовательные механизмы и прозрачность информации государственного блока онлайн на бесплатной основе для физических и юридических лиц, а также органов власти. Главный акцент в Стратегии развития электронного правительства в Дании делается на важность усиления коммуникации государственного блока с бизнес-сообществом, причастными организациями и прочими участниками для формирования базы для «гибкого и адаптивного общества, готового к дальнейшей цифровизации мира».

Стремительное развитие цифровых государственных технологий, наблюдающееся в Индии, занимающей 13 место с потенциалом входа в ближайшие пару лет в ТОП ведущих IT-государств мира, обусловлено запуском нескольких онлайн-платформ. Доминирующее число зарегистрированы в системе биометрической идентификации AADHAR, которая на практике выступает персональным идентификационным номером — надлежащий сертификат выдается на базе данных об отпечатках пальцев и сканировании радужной оболочки глаза. Функционал пока ограничен соображениями безопасности и несколькими неудачными попытками взлома системы. Но платформа AADHAR интегрирована с прочими государственными сервисами, в том числе с — MyGov.in, платформой, позволяющей жителям оставить мнение об актуальных политических проблемах. Приложение UMANG санкционирует применение услуг центрального правительства: оплата штрафов, заказать документов и прочее. Медицинской платформой является —

eHospital: по средствам которой осуществляется запись к врачу, оплата анализов и информирование наличия донорской крови.

Правительство Сингапура разработало и внедрило в обращение платформу Singapore Personal Access (SingPass), к услугам которой обращается большая часть населения страны. Платформа содержит 200 электронных сервисов, координирующих деятельность 60 министерств и правительственных учреждений. Правом на получения SingPass обладает каждый гражданин, старше 15 лет (постоянный житель или продолжительно работающий в государстве), оформление занимает около десяти минут с предоставлением паспорта и локальным ID. Данный электронный сервис предоставляет все государственные услуги, которые представлены в офлайн режиме: запись к врачу, регистрация собственной фирмы и совершение цифровых платежей с помощью платформы Giro [Исследование ООН, 2018].

В замыкающих рейтинг ООН государствах, наиболее распространенные проблемы связаны не с качеством услуг, а с цифровой инфраструктурой. Примером может служить Куба (154 место рейтинга), где по состоянию на 2017 год оснащенность интернетом не превышала 40 % населения. Ситуация меняется только в последние три года, когда постепенно стали санкционировать выход в сеть с персональных устройств. Сервиса государственных услуг на текущий момент нет, но проект находится в разработке.

В Таиланде (89-е место) широко распространена мобильная связь, но также отсутствует централизованная платформа предоставления услуг гражданам — правительство разрабатывает узкопрофильные приложения. Последним новаторством стало электронное оформление водительского удостоверения, исключительно для тайцев.

Значимой тенденцией, выявленной в ходе исследования 2018 года стало внедрение целевого онлайн-обслуживания для малообеспеченных и социально уязвимых групп населения во многих странах, включая Россию. Почти втрое увеличилось количество государств, в которых предусмотрено целенаправленное оказание услуг людям с низким уровнем дохода, молодежи, беременным женщинам, пенсионерам и инвалидам. Например, услуги для молодых людей заложены в 144 странах вместо 88 в 2016 году; гендерных вопросов — в 135 странах вместо 61 государства ранее; для иммигрантов — в 125 странах вместо 76 в 2016 году; для пенсионеров и инвалидов —



скачок в 2 раза с 64/66 в 2016 году до 128 стран в 2018 году.

Важно отметить, что заимствование успешных инноваций лидирующих стран и внедрение в России функционала проактивных государственных услуг должно положительно сказаться на динамике индекса государства в Рейтинге за 2019 год.

Пилотным рейтингом ООН в 2018 году стал расчет Индекса местного онлайн-обслуживания, в котором приняли участие 40 городов, отобранных по социально-экономическим и географическим характеристикам.

Лидирующее место в 2018 году заняла Москва, на втором месте расположились Таллин и Кейптаун, и далее столицы Франции и Британии на четвертом месте. ИМОО характеризует технические и контентные индикаторы веб-сайтов экспериментальных городов, и дополнительно изучает качество оказания электронных услуг и инициативы по увеличению стимулирования к электронному участию через порталы.

Таблица 1. Рейтинги городов (LOST Индекс местного онлайн-обслуживания), ТОП-10 [1]

Рейтинг	Город	Общие показатели	Технологические показатели	Показатели предоставления контента	Показатели оказания услуг	Показатели участия и вовлечения	Группа
1	Москва	55	10	26	11	9	Очень высокий (более 75 % показателей)
2	Кейптаун	53	10	26	11	7	
2	Таллин	53	11	26	12	5	
4	Лондон	51	10	25	11	6	
4	Париж	51	11	24	8	9	
6	Сидней	50	11	21	12	7	
7	Амстердам	49	9	25	10	6	
7	Сеул	49	11	25	6	8	
9	Рим	48	11	25	8	5	
9	Варшава	48	11	25	7	6	

Источник: таблица составлена автором по данным [Исследование ООН, 2018]

Ключевым направлением развития программы электронного правительства выступает увеличение качества и популяризация электронных государственных услуг. Процесс цифровизации государственного управления замедляется наличием законодательных и технологических барьеров. Существование различий в доступе к цифровым технологиям приводит к социально-экономической дифференциации потребителей услуг [Warschauer, 2004]. Несмотря на то, что цифровые барьеры выступают отражением социального расслоения и несправедливости современного мира, растущий процент электронного включения (e-inclusion) должны сглаживать и устранять возникающие противоречия для качественного масштабирования [Resolution., 2016].

На ранней стадии запуска сервисов электронного предоставления услуг, цифровыми барьерами выступали отсутствие подключения к сети Интернет и низкое аппаратное обеспечение. Технологическая революция и доступность мобильных устройств для всех слоев населения сняли данные тормозящие развитие факторы. Но произошло образование новых электронных барьеров, включающих в себя скорость и качество мобильных, технологических аппаратов, и

дополнительно низкую цифровую грамотность и навыки работы с устройствами. Таким образом, взамен одного электронного барьера появилось множество. Данная проблематика носит не только глобальный характер, но и локализуется в ресурсных возможностях индивидуального гражданина, если речь идет о навыках и умениях.

Развитие технологического комплекса способствует увеличению широты предоставления электронных услуг и высокой адаптации под реальные потребности граждан. Примером могут выступать применение радиоуправляемых аппаратов для предоставления государственных услуг в удаленные поселения с минимизированием материальных и временных ресурсов. Практическое применение данного сервиса в Африке нашло свое распространение от сельскохозяйственной до медицинской областей. Повышению эффективности предоставления государственных услуг изолированным социальным группам способствует также внедрение искусственного интеллекта. Потенциальным лидером в этом направлении могут выступить ОАЭ, которые в 2017 году создали концепцию для развития ИИ и утвердили первую в мире должность государственного министра по искусственному интел-



лекту. Применение новых технологий должно внедряться в структуры гражданского общества в первую очередь для помощи социально-нуждающимся группам населения.

Эффективность предоставления государственных электронных услуг базируется на охвате граждан государства. Поэтому важнейшим критерием показателя качества развития государственной цифровой среды согласно Указа

Президента № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 года выступило достижение показателя в 70 % по доле граждан, задействованных в процессе предоставления государственных услуг в электронном формате. В 2018 году данный показатель был перевыполнен (Таблица 2), но точки роста по эффективности и качеству услуг не исчерпали себя.

Таблица 2. Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации

Наименование показателя	Год					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги	30,8	35,2	39,6	51,3	64,3	74,8

Источник: таблица составлена автором по данным Госстата РФ: Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/monitor\\_rf.xls](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/monitor_rf.xls) (дата обращения: 02.10.2019).

Лидирующие позиции занимают такие регионы как Ямало-Ненецкий автономный округ (95,3 %), Рязанская (88,6 %) и Московская области (87 %), замыкают рейтинг Республика Крым (41,7 %), Тверская область (38,7 %) и Чукотский автономный округ (38,6 %).

Исходя из понимания, что ключевым направлением работы органов государственной власти выступает предоставление услуг населению, интерпретация эффективности функционирования государственного аппарата находится в прямой зависимости от эффективности оказания государственных услуг. Актуальные информационно-коммуникационные комплексы являются серьезным инструментом для повышения эффективности оказания государственных услуг, который необходимо уметь грамотно применять. Итоги анализа эффективности оказанных государственным органом электронных услуг можно экстраполировать на уровень эффективности деятельности государственного аппарата в целом.

Для изучения деятельности электронного правительства, важно интерпретировать сам термин эффективность. Существует несколько подходов к оценке эффективности электронного направления:

- 1) уровень готовности электронных платформ;
- 2) уровень социально-экономических эффектов от использования электронных услуг.

Оценка первого направления заключается в выявлении индикаторов «корректного» функционирования электронных платформ и соответствия прогнозным моделям. Методологической базой данного направления выступает эксперт-

ная оценка. Выявленный уровень готовности характеризует текущее состояние электронных государственных услуг и качество реализации, заложенных в Концепции становления в Российской Федерации электронного правительства задач, а также, информирует об уровне удовлетворенности населения как субъекта получения государственных услуг.

Методика анализа работы сайта близка с оценкой уровня готовности электронных платформ, ее можно условно интерпретировать как «уровень готовности сайта». Проведение данного вида оценки подразумевает наличие четкого перечня критериев, которым должен соответствовать эталонный сайт государственного органа. На текущий момент применяется методология, базирующаяся на создании модели портала, а оценка реально существующих сайтов осуществляется в баллах в зависимости от отклонения фактического сервиса от заложенной модели.

Уровень социально-экономических эффектов от использования электронных услуг предполагает комплексную оценку эффективности функционирования электронной модели государственного аппарата: коррелируя собранные материалы, как социальные, так и экономические, с исходными заложенными в Концепции целями и бюджетом, создается реальная картина продуктивности и эффективности функционирования института государственной власти.

Анализировать эффекты внедрения сервиса предоставления электронных государственных услуг необходимо по двум критериям: социальные эффекты и экономические. В когорту социальных привилегий от внедрения электронных



услуг входят эффекты, влияющие на государственный аппарат, включая доступность и прозрачность оказания комплексных услуг с применением информационных технологий, простота обращения к государственным сервисам. Среди качественных и количественных методов получения информации о социальных эффектах можно выделить:

- опросы граждан;
- опросы государственных служащих;
- оценка статистической документации.

Ключевыми индикаторами исследования выступают:

доля граждан, пользующимися услугами электронного правительства в совокупном количестве граждан, обращающихся за государственными услугами;

- субъективная оценка гражданами, воспользовавшимися сервисом, удобства и качества электронной процедуры;
- анализ содержания и навигации сайтов электронных правительств;
- рекомендации касательно увеличения каталога предоставляемых услуг.

Согласно показателям Указа Президента №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» доля населения, располагающая доступом к государственным услугам по типу «одного окна» по географии нахождения, включая МФЦ, и уровень удовлетворенности электронными государственными услугами должны быть не ниже порога в 90 %<sup>1</sup>.

По данным исследования международной консалтинговой компании BCG, Россия заняла третье место среди мировых держав по увеличению применения цифровых государственных услуг и вошла в топ-10 государств по интенсивности их применения<sup>2</sup>. РФ превысила среднемировой уровень втрое, показатели равны 42 % в сравнении с 15 %. Количество применения типов государственных услуг в электронной форме в

России оставляет 9,1, у населения Швеции — 8,8, Нидерландов — 8,2. Первые позиции принадлежат Индии — 14,5, Аргентине — 11 и некоторым азиатским государствам.

Частота применения государственных электронных услуг в нашей стране составляет минимум раз в неделю (47 % респондентов). Наиболее распространенными сервисами являются погашение налогов и штрафов, запрос данных официальной статистики и информации в режиме онлайн о погоде или обстановке на дорогах (авторы относят указанные сервисы к госуслугам) (84 %), а кроме того кадровые (73,8 %) и медицинские (68,9 %) вопросы.

Работа по цифровизации услуг государственного сектора отражается в результатах исследования: 92 % опрошенных респондентов указали на рост качества предоставляемых услуг за прошедшие 2 года, а 20 % российских респондентов отметили, что качественного услуг государственного сектора выше, чем у коммерческих структур. При этом в Швеции предпочтения государственным услугам отдают только 10 % опрошенных, а в Канаде данный показатель равен 1 %.

Результаты данного исследования подтверждаются данными Росстата: по состоянию на декабрь 2018 года 70,5 % пользователей электронным сервисом полностью удовлетворены качеством государственных онлайн-услуг, а 28,4 % удовлетворены частично<sup>3</sup>. Уровень лояльности стремительно подрос в течение короткого временного интервала.

Увеличение удовлетворенности наблюдается в последний год, показатели 2017 г были значительно ниже. Минэкономразвития России разработало и внедрило информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг, на практике — методику обратной связи, помогающей гражданам оценить эффективность оказания государственных услуг под названием «Ваш контроль». В 2015 года в систему были интегрированы следующие платфор-

1 Электронные услуги для граждан и бизнеса. URL <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/4/> (дата обращения: 03.10.2019)

2 Россия в рейтинге BCG. URL [https://www.cnews.ru/news/top/2019-03-13\\_rossiya\\_voshla\\_v\\_top3\\_stran\\_po\\_tempam\\_rosta\\_iskopolzovaniya](https://www.cnews.ru/news/top/2019-03-13_rossiya_voshla_v_top3_stran_po_tempam_rosta_iskopolzovaniya) (дата обращения: 02.10.2019). Выборочная совокупность составила 13 000 человек, географический охват — 30 стран. Респонденты отвечали на вопросы касательно видов применяемых ими средств доступа к электронным госуслугам, частоте применения электронных услуг, удовлетворенности качеством сервисов и применении ИИ в деятельности государственных институтов

3 Единый портал государственных и муниципальных услуг России. URL <http://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 02.10.2019). Оценку количества пользователей, применяющих алгоритм получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде осуществляет Росстат (методика была утверждена приказом Росстата от 08.07.2013 № 273). Данные рассчитываются методом выборочного опроса жителей в возрастной квоте 15–72 года. Объем выборочной совокупности составляет 69 000 человек, зарегистрированных во всех субъектах РФ. Результаты выборочной совокупности экстраполируются на генеральную совокупность.



мы: Пенсионный Фонд России, Фонд социального страхования, Федеральная служба судебных приставов, Роспотребнадзор и Росимущество. За общее время функционирования в ИАС МКГУ проведена оценка более 11 миллионов государственных услуг (включая опросы в МФЦ, телефонный мониторинг, SMS-опросы, Единый портал госуслуг и прочее).

По данным портала в области эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению в 2017 году 45 % использующих сервис электронных государственных услуг оценили их качество как «удовлетворительное», при этом продолжают использовать электронный сервис 72 %. Среди граждан, выразивших намерение использовать сервис государственных электронных услуг преобладали женщины, с высоким образовательным и финансовым уровнем, при этом возраст обратно пропорционально коррелировал с желанием и намерением использовать онлайн услуги, что рождало барьер в интеграции активной социальной группы [Аджубей, 2017].

Достаточно высокий показатель по доли разочаровавшихся респондентов зафиксирован в 2017 году — 28 %. Важно отметить, что на текущий момент отсутствуют регламентированные процедуры по повышению утраченной лояльности граждан, при этом осуществляется ряд мероприятий по популяризации направления электронного масштабирования. Необходимо помнить, что каждый МФЦ, служба «одного окна», электронный портал или сервис — представляет собой государственное подразделение, осуществляющее прямую коммуникацию с гражданами, но не гарантирующее качество оказываемых услуг. Критериями высокого социального эффекта выступают полнота и доступность информации об оказываемой услуге, временной фактор исполнения запроса, географическим расположением места предоставления государственного сервиса, качеством комплекса информационных технологий, в том числе базы данных и справочники, сосредоточенных на цифровизации механизмов взаимодействия с гражданами.

Среди услуг по популяризации направления оказания электронных государственных услуг можно отметить создание и запуск пилотажных суперсервисов, а также организацию конкурса на предоставление услуг по цифровизации о понятных электронных услугах и сервисах автоматизированного правительства, включая привилегии применения алгоритмов предоставления госу-

дарственных услуг в электронном виде.

Опыт иностранных государств и практическая реализация цифрового управления в России указывают на стремительные темпы интеграции системы электронного государства на всех уровнях государственного менеджмента. Зарубежная практика указывает на стратегическое преимущество не крупных хозяйственно развитых правительств в становлении области применения электронных государственных услуг и создания равнодоступа населения к цифровым процессам.

Создание единой системы предоставления электронных услуг — это одна из составляющих Стратегии автоматизации государственного аппарата. Помимо порталов госуслуг в России запущены централизованные системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), идентификации и аутентификации (ЕСИА), межведомственная система электронного документооборота, разветвленная сеть многофункциональных центров (МФЦ), система авторизации и верификации цифровых подписей, цифровая система государственных закупок, информационная система о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).

Основные пути развития представлены в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, приоритетной задачей выступает повышение коммуникации между государственными структурами разного уровня государственного управления, отсутствие четкой координации ведомств снижает эффективность удовлетворения запросов пользователей.

### **Выводы и рекомендации**

Для достижения главенствующих позиций в сфере развития электронного правительства необходима всесторонняя цифровая интеграция в систему государственного управления, переход на предоставление услуг граждан по принципу персонификации данных, увеличение безопасных и надежных каналов предоставления информации, повышение доступности и прозрачности оказания государственных электронных услуг. Система должна строиться на принципах сотрудничества всех уровней государственного аппарата, бизнеса и общества. Кроме того, механизм развертывания цифрового государства необходимо синхронизировать с процессом развития «электронного гражданского» общества. Увеличение возможностей граждан должно приводить к росту гражданской ответственности. Следует помнить, что информационно-коммуникацион-



ные технологии выступают инструментом наме- чества — настоящей и будущей. И необходимо ренной трансформации среды обитания челове- применять данный аппарат во благо граждан.

#### Список источников

Аджубей Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. 2017. № 1. С. 135–140.

Исследование ООН: Электронное правительство 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества / ООН. Нью-Йорк, 2018. [Электронный ресурс]: текст. URL [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_Russian.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf) (дата обращения: 02.10.2019)

Resolution adopted by the General Assembly on 16 December 2015 // United Nations, 1 February 2016. [WWW документ]. URL: <https://undocs.org/en/A/RES/70/125> (дата обращения: 02.10.2019)

Warschauer M. Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide. Cambridge: MIT Press, 2004.



## DIGITALIZATION AND MANAGEMENT

*Dmitriy Rusakov*<sup>1</sup>

### ASSESSMENT OF THE SOCIAL EFFECTS OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES

**Abstract.** The relevance of the study is due to the increase in the use of innovative digital technologies in the global political arena and the increasing competitiveness of public administration through the introduction of the concept of "electronic government" in the leading countries of the world. In this regard, this article is aimed at analyzing international assessment indices and the system of domestic monitoring of the effectiveness of the processes of digital transformation of the public sector. The leading method in the study of this trend is the content analysis of domestic and foreign scientific publications, statistical reports and analytical materials on the issues of building a digital state. The authors focus on identifying the main mechanisms for monitoring the quality of public services in electronic format. Examples of innovations in the field of public electronic services in leading countries according to international ratings are given. The dynamics of the growth of users of electronic services by years is considered, and the main social effects of Russian citizens on the use of electronic public services and methods for assessing social effects are presented. The materials of this article can be used in the interests of the Digital Economy economy, in the segment of developing algorithms and a methodology for building a digital state in the Russian Federation.

**Key words:** e-government services, e-government, electronic government, public policies, information technologies, open government, international ratings, international experience.

1 **Rusakov Dmitry Anatolyevich** – expert of the Institute for Regional Development Management. Center for Federal, Regional and Network Projects, RANEPa. Moscow, Russia. E-mail: [rusakov-da@ranepa.ru](mailto:rusakov-da@ranepa.ru).

### References

Adzhubey R. V. Otsenka effektivnosti predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug naseleniyu [Evaluation of the effectiveness of the provision of state and municipal services to the population]. *Molodoy ucheniy* [Young scientist]. 2017. No. 1. P. 135–140 (in Russian).

*Issledovaniye OON: Elektronnoye pravitel'stvo 2018. Primeneniye elektronnoy pravitel'stva dlya formirovaniya ustoychivogo i gibkogo obshchestva* [UN study: E-government 2018. The use of e-government to build a sustainable and flexible society]. UN. New York, 2018. [Electronic resource]: text. Available at <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018-Russian.pdf> (accessed 10/02/2019) (in Russian).

Resolution adopted by the General Assembly on 16 December 2015. *United Nations*, 1 February 2016. [WWW document]. Available at <https://undocs.org/en/A/RES/70/125> (accessed 10/02/2019).

Warschauer M. *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge: MIT Press, 2004.

