

Трибуна Молодого Исследователя
Жас Зерттеушінің Мінбесі
PLATFORM OF YOUNG RESEARCHER

MPHTI 06.56.45
УДК 351/354
JEL H70

<https://doi.org/10.46914/1562-2959-2023-1-2-234-247>

Ш.Ө. ОРАЗГАЛИЕВА,*¹

докторант.

*e-mail: shynara.orazgalieva@mail.ru

ORCID ID: 0000-0001-8276-1345

С.К. ТАЖИЕВА,¹

к.э.н., ст. преподаватель.

e-mail: samal.tazhyieva@gmail.com

ORCID ID: 0009-0006-8148-0625

¹Казахский национальный университет им. аль-Фараби,
Алматы, Казахстан

**ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Аннотация

В статье исследуется оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления. В последнее время рассмотрение вопросов влияния информационных технологий на эффективность государственного управления в Республике Казахстан получило особую важность в условиях развития цифровизации в современном мире, который меняет все устоявшиеся ранее механизмы и принципы функционирования государственного управления. В области информатизации государственного управления в Республике Казахстан сложился ряд проблем. В частности, низкий уровень внедрения цифровых инструментов, не системная цифровизация, неинформативность индикаторов коэффициента полезного действия целей и задач. Очень часто наблюдается в практике, что подведомственные организации, отвечающие за поддержание ИТ, не придают серьезного значения бюджетным расходам и не стараются способствовать их сокращению или оптимизировать их. Также они не заботятся о стандартизации технологий, гибкости новых продуктов и перестройке инфраструктуры на цифровизацию. В статье ставится цель выявить теоретико-прикладные основы оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления для восполнения имеющегося пробела в науке государственного управления. Результаты данной статьи, полученные в ходе исследования, могут использоваться при дальнейшем совершенствовании системы оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления, а также в научных исследованиях в области государственного управления. К результатам данного исследования следует отнести выявление теоретико-прикладных основ в системе оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

Ключевые слова: государство, информационные технологии, государственное управление, цифровизация, стандартизации технологий, информатизация.

Введение

Эффективность государственного управления играет важнейшую роль в процессе функционирования любого государства. Сегодня данный вопрос затрагивает напрямую вопросы

качества жизни граждан, а также представляет собой ключевой фактор в процессе развития государства. Придавая высокое значение эффективности государственного управления, в «Концепции развития государственного управления до 2030 года» были определены основополагающие принципы проведения оценки и повышения этой эффективности. Например, в концепции отмечается, что необходимо рациональное или эффективное использование ресурсов в процессе выполнения государственных задач; должна быть специальная система для измерения эффективности деятельности государственных органов и учреждений, которая будет проводиться на регулярной основе [1].

Сильное воздействие на все сферы общественной жизни стала оказывать цифровизация. Это влияние не обошло и государственное управление, где под воздействием цифровизации стали меняться механизмы и принципы функционирования [2].

Вместе с тем в области информатизации государственного управления в Республике Казахстан сложился ряд проблем. Например, можно отметить, что использование цифровых инструментов пока еще находится на низком уровне, не везде было проведено комплексное внедрение. Встречаются случаи, когда используется «лоскутное» внедрение цифровых технологий, что в итоге не позволяет использовать весь потенциал цифровизации. Не реже наблюдается ориентация на показатели, которые не отражают реальной картины дела и являются неинформативными для выработки управленческих решений.

Очень часто в практике подведомственных организаций, отвечающих за поддержание ИТ, не придают серьезного значения бюджетным расходам и не стараются способствовать их сокращению или оптимизировать их. Также они не заботятся о стандартизации технологий, находящихся в их использовании, гибкости новых продуктов и перестройке инфраструктуры на цифровизацию [2].

Таким образом, учитывая все вышеотмеченное, исследование вопросов методических подходов к оценке эффективности государственного управления представляется обоснованным и актуальным.

Объектом исследования является эффективность государственного управления.

Предметом исследования являются отношения по поводу оценки эффективности государственного управления на основе современных информационно-коммуникационных технологий.

Целью исследования является выявление теоретико-прикладных основ оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления для восполнения имеющегося пробела в науке государственного управления.

Для достижения указанной цели был поставлен и решен следующий ряд теоретических и научно-практических задач: 1) выявить положительные и отрицательные последствия влияния информационных технологий на эффективность государственного управления; 2) рассмотреть взаимосвязи между такими показателями ООН, как развитие электронного правительства, цифровизация государственного управления, электронное участие, и показателями Института Всемирного банка; 3) выявить методические подходы к оценке влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

Материалы и методы

Основными материалами исследования являлись труды отечественных и зарубежных ученых.

Методологической основой статьи выступил диалектический метод, которым обосновывается взаимная обусловленность всех социальных процессов, в том числе в области оценки влияния информационных технологий, на эффективность государственного управления. Для того чтобы проанализировать динамику явлений, использовался метод сравнения, с помощью которого сопоставлялись отдельные элементы общественных отношений, связанных с оценкой влияния информационных технологий на эффективность государственного управления. Для получения конечных выводов были использованы такие общенаучные методы формальной логики, как индукция, дедукция, анализ, синтез.

Основные положения

Основными выявленными положениями в настоящей статье являются следующие теоретико-прикладные основы оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления, которые восполняют имеющиеся пробелы в науке государственного управления:

- 1) выявленные положительные и отрицательные последствия влияния информационных технологий на эффективность государственного управления;
- 2) выявленные методические подходы к оценке влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

Обзор литературы

Теоретическую основу настоящего исследования составили работы по отдельным вопросам, связанным с проблематикой оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления, в частности, следующих авторов.

В статье П. Вичницкого, У.Д. Эггерса «Сколько времени и денег искусственный интеллект может сэкономить правительству?» проводилось уникальное исследование на предмет и поиск эффективного использования рабочей силы в системе государственного управления и конкретно когнитивных технологий сотрудников. Акцент сделан на вопросе объема экономии времени за счет когнитивных технологий. Новизна исследования заключалась в том, что проанализировано влияние искусственного интеллекта на загруженность работников аппарата государственного управления. Сделан вывод о том, что некоторые задачи, если их передать искусственному интеллекту на выполнение, освобождают человека для решения более важных задач в процессе трудовой деятельности [3].

Работа Л.С. Макаренко, в которой автор корреляционного и других видов анализов приходит к выводу, что цифровизация оказывает положительное влияние на государственное управление. Макаренко Л.С. выявляет в своей работе прямую связь между внедрением таких инструментов, как искусственный интеллект, анализ больших данных и интернета вещей и рост эффективности решения функций и задач государства. Было показано, что информационно-коммуникационные технологии одинаково сильно влияют на формирование и разработку как государственных политик, так и косвенных механизмов государственного управления [4].

В исследовании А.В. Маковейчука на примере России излагаются принципы и перспективы внедрения и дальнейшего развития цифрового государственного управления, причины и обстоятельства, обосновывающие это развитие, а также описаны социально-экономические последствия на общество через цифровизацию государственного управления [5].

В своих трудах Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.А. Ефремов, Е.Н. Клочкова, Э.В. Талапина, Я.Ю. Старцев «Цифровое будущее государственного управления по результатам», а также «Методические подходы к оценке выгод от цифровизации государственного управления для граждан» представлены материалы, характеризующие основные подходы к созданию перехода от нецифрового к цифровому государственному управлению, при этом преследуя цель увеличения эффективности системы государственного управления. В научном труде была проведена оценка влияния цифровых технологий на систему государственного управления, которая также показала положительную прогнозную динамику результативности государственного управления за счет цифровизации. Чтобы лучше понять потенциал от внедрения цифровизации, был изучен зарубежный опыт, который снова подтверждает эффективность идеи и характеризует цифровизацию как основной фактор перехода к новой модели управления, основанной на результатах, так как без использования цифровых технологий переход к этой модели государственного управления представляется затруднительным [6, 7].

В статье А.К. Пановой «Национальный проект «цифровое государственное управление» как механизм обеспечения эффективности государственного управления» влияние цифровизации на эффективность государственного управления является положительным и будет способствовать дальнейшему развитию государственного сектора [8].

В статьях К.В. Важинского и О.А. Воробьёвой «Пути применения информационных технологий в управлении государственной и муниципальной службой» проводится анализ использования технологий на уровне государственных и региональных программ, а также отмечается важная роль цифровизации на всех уровнях государственной власти [9].

В работе Р.Т. Мухаева «Система государственного и муниципального управления» приводятся основополагающие принципы организации управленческой роли государства с учетом исследования зарубежного опыта. Отмечается, что развитию и успешному внедрению цифровизации способствуют идеология, методы управления, социальное разнообразие и инновационный характер управленческих кадров [10].

В труде К.А. Гусевой, Н.Н. Косиновой «Основные тенденции цифровизации в развитии сферы здравоохранения России» установлено, что среди большинства проблем развития здравоохранения и медицины не последнее место занимает цифровизация, оборудование, основанное на информационно-коммуникационных технологиях, которым необходимо снабдить медицинские учреждения. Кроме этого, автор выделяет проблему нехватки квалифицированных кадров [11].

В статье А.К. Гришко «Выбор оптимальной стратегии управления надежностью и риском на этапах жизненного цикла сложной системы» в условиях некоторого страха и боязни большинства пользователей информационными системами и цифровыми технологиями в связи с уровнем надежности данных инноваций была разработана методика, которая может обеспечить надежную работу даже при условии высокой нагрузки при использовании [12].

Работа И.А. Мурзиной «Анализ эффективности цифрового государственного управления» посвящена изучению процесса внедрения цифровизации, оценке перехода на цифровую основу государственного управления. Особое внимание автор уделяет проблемам, которые могут тормозить данную трансформацию именно в сфере государственного управления [13].

В исследовании М.П. Грачева «Электронная демократия или конец демократии» отмечается, что современные условия, характеризующиеся высокой степенью глобализации и тесного взаимодействия между правительствами отдельных государств, подталкивают их применять цифровизацию и внедрять ее для обеспечения дальнейшего взаимодействия между государствами и их сотрудничества [14].

В труде Роба Ван дер Меулена «5 уровней зрелости цифрового правительства» представлены несколько важных задач перед ответственными должностными лицами за трансформацию и внедрение информационных технологий как на уровне правительств, так и на уровне частного сектора. Суть задачи заключается в выборе направлений осуществления цифровой трансформации. После этого руководителями требуется распространить видение будущей модели цифрового устройства или совершенствования. А также важно для успешного внедрения технологий обеспечить наличие необходимых финансовых ресурсов, поэтому задача обоснования бюджетных расходов имеет немалое значение. Описанные задачи и их решение во многом зависят от продуманных шагов стратегии, характеризующейся устойчивостью и доступностью [15].

Статья В.П. Воробьева, И.А. Мурзиной «Институциональные аспекты развития публичных услуг в современном российском обществе» описывает проблемы отношений между государством и гражданами в период цифровой трансформации. На примере российского общества показано формирование цифровых государственных услуг. Автор отмечает, что успешность реализации цифровой трансформации зависит не только от организационных и нормативно-правовых основ и механизмов, но и от скорости трансформации общества и степени традиционных установок, сформировавшихся в обществе [16].

В работе Ж.С. Соколовой «Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении» автор уделяет особое внимание понятию «информационное общество», рассматривая его как один из важных факторов проведения цифровизации. Также исследуется влияние цифровых технологий на изменение системы государственного управления, последствия цифровизации на взаимодействия граждан и государства и как этому переходу способствуют текущие условия [17].

Результаты и обсуждение

Выявим положительные и отрицательные последствия влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

В текущей экономической системе одним из важных критериев эффективности является уровень денежных расходов на поддержание той или иной системы. Вторым важным критерием является скорость осуществления действий. Исходя из этого, авторитетная консалтинговая компания Deloitte в своем аналитическом отчете указывает на то, что цифровизация гарантированно способна снизить расходы бюджетных средств и увеличить скорость выполнения функций государственного аппарата. В качестве примера приводятся цифры из опыта США, где цифровизация смогла высвободить до 100 млн часов рабочего времени у сотрудников сферы государственного управления. Такое освобождение времени позволило сэкономить бюджетные расходы до 3 млрд долларов США [18]. Отмечается, что цифровые технологии таким образом могут сократить временные затраты государственных служащих на 27–30% [3, 4, с. 119].

Такие выводы также подтверждает А.В. Маковейчук в своих исследованиях и указывает на то, что внедрение цифровых технологий в процесс государственного управления может серьезно снизить временные и административные затраты, особенно это выражается в облегчении процесса контроля и надзора, и упрощает коммуникации между различными государственными учреждениями [5, с. 23].

Такая трансформация, как цифровизация государственных органов, может позволить ко всему перечисленному оптимизацию взаимодействия между государством, бизнесом и гражданами. Даже отмечается, что цифровые технологии могут способствовать обеспечению защиты личных и общественных интересов. Следовательно, цифровые технологии позитивно отразятся на государственном управлении [4, с. 122–123].

Исследуя процессы цифрового трансформирования сферы государственного управления, возможен прогноз о том, что автоматический обмен между отдельными информационными системами и технологиями приведет к сокращению числа государственных функций и услуг, они будут осуществляться автоматически, без участия человека. Некоторые процедуры государственного управления также исчезнут, что в итоге может способствовать значительному уменьшению коррупционных рисков [6, с. 50; 7, с. 57].

Благодаря внедрению цифровизации постепенно можно прийти к снижению государственного вмешательства во многие сферы жизни общества и экономики. При этом прогнозируется рост эффективности управления без прямого вмешательства государства. Многие функции возьмут на себя информационные технологии. Предполагается, что эффект от такого развития событий в системе государственного управления может быть значительным [6, с. 58–59].

Обеспечение высокого уровня результатов от внедрения цифровизации зависит от правильной стратегии внедрения этих инноваций. Данная трансформация сведет на нет возможность проявления коррупционных рисков, повысит пропускную способность и увеличит скорость предоставления государственных услуг для бизнеса и населения. Так как цифровые платформы, предоставляющие государственные услуги, по сути являются порталом с широким и безграничным доступом в любое время суток [8, с. 65–67].

К таким же выводам в своих исследованиях приходят О.А. Воробьева, К.В. Важинский, которые отмечают серьезное сокращение максимальных очередей за получением государственных услуг и экономию времени, что облегчает жизнь как государственным служащим, так и получателям услуг. Также авторы отмечают положительное влияние цифровизации на уровень коррупции в государственном аппарате [9, с. 29].

Создание «электронного правительства» приводит к росту эффективности государственного управления и выражается в появлении ряда преимуществ:

- ♦ повышение прозрачности, открытости и более высокий уровень ответственности государственных служащих перед обществом, а также обеспечение эффективности финансового управления и сокращение коррупционных рисков;
- ♦ внедрение цифровых технологий подталкивает систему управления трансформироваться и ориентироваться на результат, который напрямую зависит от степени удовлетворенности получателей услуг (граждан); обеспечивается построение системы оценки результатов труда и

справедливое вознаграждение в виде роста заработной платы при достижении целевых показателей в рамках нового подхода;

- ♦ возрастает гибкость управления и расширяется сфера взаимодействия через информационно-коммуникационные технологии. Широкое использование смартфонов привело к тому, что онлайн-действия можно выполнять из любого места; стало наблюдаться «омоложение» кадрового состава государственного управления;

- ♦ раньше для обслуживания системы государственного управления и осуществления непосредственного управления требовалось намного больше служащих, а с внедрением цифровизации и «электронного правительства» отмечается тенденция к сокращению количества штата государственного аппарата;

- ♦ одно из важных преимуществ развития концепции «электронного правительства» – это более оперативные и глубокие реформы и поправки в нормативно-правовых актах и системе обмена документами [10].

В тех странах, которые обладают достаточным уровнем развития цифровизации в сфере государственного управления, более активное использование технологий наблюдается в предоставлении услуг медицинской помощи. Особое развитие получает мобильная медицинская помощь, в которой трансформация осуществляется быстрее. Такая динамика положительно влияет на доступность медицинской помощи, ее удешевление и на долгосрочном периоде, безусловно, отразится на росте продуктивности системы здравоохранения в целом. Государства с наличием высоких темпов формирования информационного общества стоят на верхних строчках рейтинга и показывают положительные результаты в развитии других сторон социальной жизни общества [11, с. 48].

Учитывая вышеизложенное, к положительным последствиям влияния информационных технологий на эффективность государственного управления относятся:

- 1) снижение расходов бюджетных средств, в том числе и на содержание аппарата государственного управления;

- 2) повышение скорости, снижение временных и административных затрат осуществления функций государственного управления;

- 3) сокращение числа функций государственного управления и (или) некоторых административных процедур;

- 4) снижение временных затрат государственных служащих;

- 5) обеспечение осуществления контрольно-надзорных функций органами государственного управления;

- 6) повышение уровня контроля осуществления государственного управления;

- 7) обеспечение совершенствования внутрифункциональных связей органов государственного управления;

- 8) улучшение взаимодействия органов государственного управления с гражданами и предпринимателями;

- 9) сокращение государственного вмешательства в социальные и экономические процессы;

- 10) снижение административного давления;

- 11) минимизация рисков причинения вреда органами государственного управления;

- 12) обеспечение защиты частных и общественных интересов;

- 13) снижение коррупционных рисков;

- 14) повышение доступности получения государственных услуг, в частности неограниченный доступ к платформам, возможность получения государственных услуг в любой геолокации и в любое время суток, отсутствие очереди при получении справок, оформлении документов, пособий и т.д.;

- 15) экономия времени, средств граждан и предпринимателей;

- 16) повышение открытости и прозрачности деятельности органов государственного управления;

- 17) снижение безответственности государственных служащих;

- 18) повышение доверия к органам государственного управления;

- 19) обеспечение оперативности и качества внесения изменений и дополнений в законодательство;

- 20) повышение уровня жизни населения.

Относительно рисков внедрения информационных технологий вместе с тем необходимо отметить, что при планировании и осуществлении реформирования государства или его политик важными критериями оценки этих реформ должен стать результат, отражающийся на росте экономических показателей или социальных или тех и других. И, например, цифровизация может оказать влияние как на экономическую, так и на социальную сферу. При этом не стоит забывать, что повсеместное внедрение цифровизации оказывает негативное влияние на уровень безработицы в стране. Как уже было неоднократно подтверждено, одним из преимуществ внедрения цифровых технологий в систему государственного управления является сокращение рабочего времени государственных служащих и замена определенного количества государственных функций. Это приведет к росту безработицы и в итоге станет бременем государства по выплате пособий. Последствия необдуманного внедрения цифровизации и массовой замены «человеческих рук» цифровыми технологиями также приведет к росту бедности и падению уровня жизни населения. Итогом таких последствий, вполне возможно, станет снижение доверия граждан к государственной власти, что, безусловно, негативно отразится на экономическом росте [8, с. 65–67].

Острыми проблемами при внедрении цифровизации и нового подхода в систему государственного управления, которые основываются на результатах, является функционирование множества мелких и разрозненных геоинформационных систем. Эти информационные системы частного уровня создавались для решения узких задач в рамках отдельных ведомств и учреждений, в которых на данный момент отсутствует отлаженная система мониторинга и аналитики выполненных действий и их результативности [12, с. 30; 6].

Можно отметить несколько рисков внедрения цифровизации, которые заключаются в следующем:

- 1) снижение управляемости при переходе на цифровые технологии, в отдельных секторах государственного управления, которые требуют более ручного управления;
- 2) риск незаконного использования персональных данных и важной секретной информации на государственном уровне в связи с ростом хакерских атак;
- 3) если полностью автоматизировать процесс принятия решений в сфере государственного управления, то могут возникать ситуации, когда нарушаются личные права граждан;
- 4) страх потери данных и чрезмерной открытости внутриведомственной информации сдерживает переход от локальных информационных систем к надплатформенным и комплексным системам [6; 13, с. 328].

Таким образом, «продвигаемая модель «электронного правительства» имеет ряд недостатков:

- 1) пока все еще не решены проблемы, связанные с развитием инфраструктуры для внедрения цифровых технологий, то есть степень покрытия Интернетом отличается от страны к стране, а также в странах имеются разные по доступности Интернета регионы. Кроме развитости инфраструктуры должно созреть и само общество. Пользование определенными государственными услугами через электронные правительства еще не означает, что человек готов к цифровизации государственного управления и сможет в нее легко внедриться и стать ее ведущим участником. На такой переход может уйти немало времени;
- 2) периодическое появление технических сбоев в системе предоставления государственных услуг – такая ситуация очень часто вызывает опасения и недоверие к полному переходу на цифровые технологии;
- 3) общественность все еще сомневается в создании электронного правительства, основанного на принципах открытости и прозрачности. Эффективность и правильность принятия управленческих решений с помощью новых технологий также вызывает сомнения среди населения. И остается вопрос конфиденциальности информации, предоставления гарантированной защиты против мошеннических действий и несанкционированного доступа к личным данным.

Таким образом, наблюдаются противоречивые тенденции в процессе внедрения цифровых технологий в сферу государственного управления. Исследователи отмечают, что, с одной стороны, цифровизация может снизить риски коррупции, сэкономить бюджетные деньги и, самое главное, повысить прозрачность деятельности государственных органов, но, с другой стороны, возникает опасность, заключающаяся в чрезмерной концентрации информационных потоков и

управлении ими в рамках ограниченного числа людей. Что впоследствии может стать инструментом воздействия на массы людей и определенных манипуляций в своих корыстных целях, а также политических вопросах [14, с. 206; 10].

Из вышеизложенного следует, что к отрицательным последствиям влияния информационных технологий на эффективность государственного управления относятся:

- 1) массовая безработица, повышение уровня бедности, снижение покупательной способности и доходов граждан, снижение уровня ВВП, снижение доверия к органам государственного управления в связи с сокращением штата государственных служащих;
- 2) снижение управляемости при переходе на цифровые технологии в отдельных секторах государственного управления, которые требуют управления более традиционными методами;
- 3) использование персональных данных несанкционированным путем;
- 4) отсутствие гарантии соблюдения конфиденциальности взаимодействия органов государственного управления с гражданами и бизнесом;
- 5) при полной автоматизации процесса принятия решений в сфере государственного управления могут возникать ситуации, при которых нарушаются личные права граждан;
- 6) отсутствие гарантий против мошенничества, взлома компьютеров, похищения данных;
- 7) угроза концентрации информационных потоков в едином центре, а следовательно, в руках узкого круга лиц, которые могут воспользоваться этим положением для достижения своих корыстных целей, включая политическое манипулирование.

Рассмотрим взаимосвязи между такими следующими показателями ООН, как развитие электронного правительства, цифровизация государственного управления, электронное участие, и показателями Института Всемирного банка. В разных государствах на данный момент существуют различные индексы и показатели, характеризующие уровень развития цифровых технологий, их охват и внедрение. Например, Организация Объединенных Наций регулярно рассчитывает индекс электронного правительства или индекс электронного участия и другие. Всемирный банк осуществляет расчеты индексов по государственному управлению, результативности правительства, коррупции, гласности и другие.

Следует отметить, что выявлена сильная связь между индексом электронного правительства, рассчитанным ООН, и индексом результативности правительств, рассчитываемым Всемирным банком. Кроме этого, корреляции наблюдаются и на других показателях развития, таких как простота ведения бизнеса, гласность, и даже рост индекса электронного правительства ООН связан с индексом эффективности государственных расходов. Также эффект от внедрения и развития электронного правительства дает антикоррупционный результат, такую тенденцию и закономерность также отражают корреляционный анализ вышеописанных индексов между собой [4, с. 123–124]. Данные выводы также представлены в научных исследованиях других авторов.

В итоге с уверенностью можно утверждать, что цифровизация имеет четкую корреляцию с эффективностью государственного управления как в целом, так и с отдельными аспектами и функциями государства в рамках социально-экономического развития общества.

В данном исследовании была проанализирована корреляция между таким показателем, как доля граждан, которые отправляли формы путем заполнения на сайтах государственных органов, и таким показателем, как индекс коррупции. Результаты анализа показывают благоприятный эффект, который выражается в снижении взяточничества среди государственных служащих.

При этом исследование показало, что, например, участие посредством электронной формы никак не влияет на бюджетные расходы и их эффективность. А также развитие электронного правительства и индекс гласности выражаются не так явно и имеют среднюю степень взаимовлияния. Поэтому уровень гласности в сфере государственного управления не может быть повышен за счет цифровизации, его значение на этом пути переоценено.

Взаимодействие граждан с государством через электронное правительство и специальные сайты государственных органов показали незначительное влияние на уровень расходов бюджета. При этом все же степень корреляции является статистически значимой, и расходы бюджета в таких условиях будут снижаться безусловно, так как это является закономерным условием, потому что снижаются затраты системы государственного управления [15]. Вопрос заключает-

ся в том, что экономия финансовых ресурсов от внедрения цифровизации хоть и имеет место быть, но все же является несущественной долей в общей структуре расходов. Поэтому цель снизить расходы государственного бюджета за счет внедрения цифровых технологий не приведет к серьезным результатам, и эффективность расходов в большей степени зависит от других факторов проведения государственного управления и принятия управленческих решений.

А в общем характере на основе имеющихся данных и проведенных ранее исследований можно сделать вывод о том, что цифровизация оказывает положительное влияние на качество и результативность государственного управления [6, с. 43–45].

Выявим методические подходы к оценке влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

В науке государственного управления представлены следующие мнения авторов о методических подходах к оценке влияния информационных технологий на эффективность государственного управления.

В частности, чтобы выбрать и оценить подходящие методы внедрения цифровизации в систему государственного управления, необходимо провести сравнительный анализ между технологическими инструментами на предмет того, в какой степени они соответствуют целям и способны решать задачи государственного управления в той или иной отрасли.

Кроме этого, стоит обращать внимание на критерий полученного результата и затраченных ресурсов на достижение этого результата при внедрении цифровизации в государственное управление. При этом результат и затраты должны учитываться не только в денежном выражении, но и в трудовых и временных затратах.

И еще одной стороной в системе оценки эффективности является учет обратной связи со стороны населения, бизнеса и других получателей государственных услуг, так как внедрение цифровых технологий и предоставление услуг через электронное правительство напрямую отражается на самих получателях.

Для оценки развития цифровизации на государственном уровне, в том числе и в сфере государственного управления, можно провести оценку на основе доли бюджетных расходов на программы цифровизации в процентном соотношении от объема ВВП страны. Более детальные показатели, характеризующие развитие цифровизации государственного управления, представляют собой уровень и объемы распределения бюджетных расходов по сферам государственного управления, и стоит наблюдать за динамикой снижения издержек на поддержание и функционирование государственного аппарата.

Социальный эффект от внедрения цифровизации можно проанализировать по таким показателям, как доля населения, которое получает государственные услуги в электронном виде; доля населения или бизнеса, которые участвуют в государственном управлении через общественные слушания, в которых применяются информационно-коммуникационные цифровые технологии; а также определить, насколько довольны жители соответствующим государственным органом в плане использования цифровизации в процессе осуществления государственного управления [5, с. 24–25].

Наиболее значимыми критериями оценки при этом являются достижение результата, экономическая эффективность и внешняя конкурентоспособность. Любая технология цифровизации при внедрении должна преследовать цель повышения качества государственного управления. При этом качество государственного управления можно измерить на основе снижения административных издержек на содержание аппарата [16, с. 114–115; 6]. Если при внедрении цифровизации будут учтены описанные критерии, то это позволит снизить тормозящие факторы успешного развития [13, с. 328].

К механизмам повышения оптимизации государственных услуг в результате внедрения цифровизации можно отнести такие показатели, как:

1. Объем использования цифрового формата взаимодействия между государством и обществом;
2. Уровень отказов и сбоев при оказании цифровых государственных услуг;
3. Объем транзакций и обмена важными документами через цифровые технологии между государственными учреждениями;

4. Объем затрачиваемого времени на заполнение электронной формы при получении государственных услуг и объем перечня обязательных документов, которые требуется предоставить для получения электронной государственной услуги;

5. Длительность получения и ожидания государственной услуги через электронное правительство;

6. Доля заявлений на получение государственных услуг, рассмотренных ведомствами с нарушением регламентного срока;

7. Уровень расходов в виде заработной платы категории сотрудникам, которые непосредственно участвуют в оказании государственных услуг населению и юридическим лицам [17, с. 311–312].

Из вышеизложенного видно, что в настоящее время в науке разработаны следующие комплексные методические подходы к оценке влияния информационных технологий на эффективность государственного управления:

1) оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления на основе таких показателей, как способность достигать цели, соотношение полезного результата и затраченных ресурсов, бюджетной и социальной эффективности;

2) оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления с применением таких показателей, как результативность, экономическая эффективность и внешняя конкурентоспособность;

3) оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления на основе таких показателей, как результативность и экономическая эффективность.

Заключение

Подводя итог исследования, проведенного в настоящей статье, отметим следующее.

1. К положительным последствиям влияния информационных технологий на эффективность государственного управления относятся:

1) снижение расходов бюджетных средств, в том числе и на содержание аппарата государственного управления;

2) повышение скорости, снижение временных и административных затрат осуществления функций государственного управления;

3) сокращение числа функций государственного управления и (или) некоторых административных процедур;

4) снижение временных затрат государственных служащих;

5) обеспечение осуществления контрольно-надзорных функций органами государственного управления;

6) повышение уровня контроля осуществления государственного управления;

7) обеспечение совершенствования внутрифункциональных связей органов государственного управления;

8) улучшение взаимодействия органов государственного управления с гражданами и предпринимателями;

9) сокращение государственного вмешательства в социальные и экономические процессы;

10) снижение административного давления;

11) минимизация рисков причинения вреда органами государственного управления;

12) обеспечение защиты частных и общественных интересов;

13) снижение коррупционных рисков;

14) повышение доступности получения государственных услуг, в частности неограниченный доступ к платформам, возможность получения государственных услуг в любой геолокации и в любое время суток, отсутствие очереди при получении справок, оформлении документов, пособий и т.д.;

15) экономия времени, средств граждан и предпринимателей;

16) повышение открытости и прозрачности деятельности органов государственного управления;

- 17) снижение безответственности государственных служащих;
- 18) повышение доверия к органам государственного управления;
- 19) обеспечение оперативности и качества внесения изменений и дополнений в законодательство;
- 20) повышение уровня жизни населения.

2. К отрицательным последствиям влияния информационных технологий на эффективность государственного управления относятся:

1) массовая безработица, повышение уровня бедности, снижение покупательной способности и доходов граждан, снижение уровня ВВП, снижение доверия к органам государственного управления в связи с сокращением штата государственных служащих;

2) потеря управления в критических сферах государственного управления, в частности сбои в процессе предоставления государственных услуг, проникновение вирусов;

3) несанкционированное использование персональных данных;

4) отсутствие гарантий соблюдения конфиденциальности взаимодействия органов государственного управления с гражданами и предпринимателями;

5) при полной автоматизации процесса принятия решений в сфере государственного управления могут возникать ситуации, когда нарушаются личные права граждан;

6) отсутствие гарантий против мошенничества, взлома компьютеров, хищения данных;

7) угроза концентрации информационных потоков в едином центре, а следовательно, в руках узкого круга лиц, которые могут воспользоваться этим положением для достижения своих корыстных целей, включая политическое манипулирование.

3. При проведении оценки влияния информационных технологий на эффективность государственного управления необходимо принимать во внимание такие следующие комплексные методические подходы, как оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления на основе таких показателей, как способность достигать цели, соотношение полезного результата и затраченных ресурсов, бюджетной и социальной эффективности; оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления с применением таких показателей, как результативность, экономическая эффективность и внешняя конкурентоспособность; оценка влияния информационных технологий на эффективность государственного управления с использованием таких показателей, как результативность и экономическая эффективность.

ЛИТЕРАТУРА

1 Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года» / ИПС «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (дата обращения: 28.11.2022 г.)

2 Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2021 года № 961 «Об утверждении Концепции развития отрасли информационно-коммуникационных технологий и цифровой сферы» / ИПС «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000961> (дата обращения: 28.11.2022 г.)

3 Viechnicki P., Eggers W. How much time and money can AI save government? Deloitte University Press, April 26, 2017.

4 Макаренко Л.С. Влияние цифровизации на качество государственного управления // Modern Science. – 2020. – № 12(1). – С. 119–124.

5 Маковейчук А.В. Цифровое государственное управление в современной России: проблемы трансформации и актуальные управленческие задачи // Beneficium. – 2020. – № 3(36). – С. 21–27.

6 Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Клочкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.А. Ефремов, Е.Н. Клочкова, Э.В. Талапина, Я.Ю. Старцев. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. – 114 с.

7 Добролюбова Е.И. Методические подходы к оценке выгод от цифровизации государственного управления для граждан / Е.И. Добролюбова // Вопросы управления. – 2019. – № 5(60). – С. 51–62.

8 Панова А.К. Национальный проект «цифровое государственное управление» как механизм обеспечения эффективности государственного управления // Научно-практические исследования. – 2020. – № 5–6(28). – С. 63–68.

- 9 Воробьева О.А., Важинский К.В. Пути применения информационных технологий в управлении государственной и муниципальной службой // *Jurnalul Umanitar Modern*. – 2021. – Т. 4. – № 1(7). – С. 26–29.
- 10 Мухаев Р.Т. Система государственного и муниципального управления в 2 т. Том 1: учебник для вузов / Р.Т. Мухаев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 299 с. URL: https://studme.org/275122/menedzhment/teoriya_elektronnoego_pravitelstva#231 (дата обращения: 29.11.2022)
- 11 Гусева К.А., Косинова Н.Н. Основные тенденции цифровизации в развитии сферы здравоохранения России // *Прикаспийский вестник медицины и фармации*. – 2021. – Т. 2. – № 2. – С. 46–51.
- 12 Гришко А.К. Выбор оптимальной стратегии управления надежностью и риском на этапах жизненного цикла сложной системы / А.К. Гришко // *Надежность и качество сложных систем*. – 2017. – № 2(18). – С. 26–31.
- 13 Мурзина И.А. Анализ эффективности цифрового государственного управления // *Труды международного симпозиума «Надежность и качество»*. – 2020. – Т. 2. – С. 327–328.
- 14 Грачем М.П. «Электронная демократия» или «конец демократии»? // *Власть и политика: институциональные вызовы XXI в.* – М.: РОССПЭН, 2012. – С. 206.
- 15 Gartner. 5 Levels of Digital Government Maturity. November 6, 2017. URL: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-levelsof-digital-government-maturity>.
- 16 Воробьев В.П. Институциональные аспекты развития публичных услуг в современном российском обществе / В.П. Воробьев, И.А. Мурзина // *Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки*. – 2011. – № 2. – С. 114–119.
- 17 Соколова Ж.С. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении // *Синергия Наук*. – 2021. – № 63. – С. 304–319.
- 18 AI-augmented government Using cognitive technologies to redesign public sector work. A report from the Deloitte Centre for Government Insights. Deloitte University Press, 2017.

REFERENCES

- 1 Ukaz Prezidenta Respubliki Kazahstan ot 26 fevralja 2021 goda No. 522 «Ob utverzhenii Konceptcii razvitija gosudarstvennogo upravlenija v Respublike Kazahstan do 2030 goda» / IPS «Әdilet». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (data obrashhenija: 28.11.2022 g.). (In Russian).
- 2 Postanovlenie Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 30 dekabrya 2021 goda No. № 961 «Ob utverzhenii Konceptcii razvitija otrasli informacionno-kommunikacionnyh tehnologij i cifrovoj sfery» / IPS «Әdilet». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000961> (data obrashhenija: 28.11.2022 g. (In Russian).)
- 3 Viechnicki P., Eggers W. (2017) How much time and money can AI save government? Deloitte University Press, April 26. (In English).
- 4 Makarenko L.S. (2020) V lijanie cifrovizacii na kachestvo gosudarstvennogo upravlenija // *Modern Science*. No. 12(1). P. 119–124. (In Russian).
- 5 Makovejchuk A.V. (2020) Cifrovoe gosudarstvennoe upravlenie v sovremennoj Rossii: problemy transformacii i aktual'nye upravlencheskie zadachi // *Beneficium*. No. 3(36). P. 21–27. (In Russian).
- 6 Dobroljubova E.I., Juzhakov V.N., Efremov A.A., Klochkova E.N., Talapina Je. V., Starcev Ja. Ju. (2019) Cifrovoe budushhee gosudarstvennogo upravlenija po rezul'tatam / E.I. Dobroljubova, V.N. Juzhakov, A.A. Efremov, E.N. Klochkova, Je. V. Talapina, Ja. Ju. Starcev. M.: Izdatel'skij dom «Delo» RANHiGS, 114 p. (In Russian).
- 7 Dobroljubova E.I. (2019) Metodicheskie podhody k ocenke vygod ot cifrovizacii gosudarstvennogo upravlenija dlja grazhdan / E.I. Dobroljubova // *Voprosy upravlenija*. No. 5(60). P. 51–62. (In Russian).
- 8 Panova A.K. (2020) Nacional'nyj proekt «cifrovoe gosudarstvennoe upravlenie» kak mehanizm obespechenija jeffektivnosti gosudarstvennogo upravlenija // *Nauchno-prakticheskie issledovanija*. No. 5–6(28). P. 63–68. (In Russian).
- 9 Vorob'jova O.A., Vazhinskij K.V. (2021) Puti primenenija informacionnyh tehnologij v upravlenii gosudarstvennoj i municipal'noj sluzhboj // *Jurnalul Umanitar Modern*. V. 4. No. 1(7). P. 26–29. (In Russian).
- 10 Muhaev R.T. (2021) Sistema gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija v 2 t. Tom 1: uchebnik dlja vuzov / R.T. Muhaev. 3-e izd., pererab. i dop. Moskva: Izdatel'stvo Jurajt, 299 p. URL: https://studme.org/275122/menedzhment/teoriya_elektronnoego_pravitelstva#231 (data obrashhenija: 29.11.2022). (In Russian).
- 11 Guseva K.A., Kosinova N.N. (2021) Osnovnye tendencii cifrovizacii v razvitii sfery zdavoohranenija Rossii // *Prikaspijskij vestnik mediciny i farmacii*. V. 2. No. 2. P. 46–51. (In Russian).

12 Grishko A.K. (2017) Vybor optimal'noj strategii upravlenija nadezhnost'ju i riskom na jetapah zhiznennogo cikla slozhnoj sistemy / A.K. Grishko // Nadezhnost' i kachestvo slozhnyh sistem. No. 2(18). P. 26–31. (In Russian).

13 Murzina I.A. (2020) Analiz jeffektivnosti cifrovogo gosudarstvennogo upravlenija // Trudy mezhdunarodnogo simpoziuma «Nadezhnost' i kachestvo». V. 2. P. 327–328. (In Russian).

14 Grachem M.P. (2012) «Jelektronnaja demokratija» ili «konec demokratii»? // Vlast' i politika: institucional'nye vyzovy XXI v. M.: ROSSPJeN. P. 206. (In Russian).

15 Gartner. 5 Levels of Digital Government Maturity. November 6, 2017. URL: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-levelsof-digital-government-maturity>. (In English).

16 Vorob'ev V.P. (2011) Institucional'nye aspekty razvitija publicnyh uslug v sovremennom rossijskom obshhestve / V.P. Vorob'ev, I.A. Murzina // Izvestija vysshih uchebnyh zavedenij. Povolzhskij region. Obshhestvennye nauki. No. 2. P. 114–119. (In Russian).

17 Sokolova Zh.S. (2021) Informacionnye tehnologii v gosudarstvennom i municipal'nom upravlenii // Sinergija Nauk. No. 63. P. 304–319. (In Russian).

18 AI-augmented government Using cognitive technologies to redesign public sector work. A report from the Deloitte Centre for Government Insights. Deloitte University Press, 2017. (In English).

Ш.Ө. ОРАЗГАЛИЕВА,*¹

докторант.

*e-mail: shynara.orazgalieva@mail.ru

ORCID ID: 0000-0001-8276-1345

С.К. ТАЖИЕВА,¹

э.ғ.к., аға оқытушы.

e-mail: samal.tazhyieva@gmail.com

ORCID ID: 0009-0006-8148-0625

¹әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті,
Алматы қ., Қазақстан

АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ ТИІМДІЛІГІНЕ ӘСЕРІН БАҒАЛАУ

Андатпа

Мақалада ақпараттық технологиялардың мемлекеттік басқару тиімділігіне әсерін бағалау қарастырылады. Соңғы уақытта ақпараттық технологиялардың Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік басқарудың тиімділігіне әсері мәселелерін қарау қазіргі әлемде цифрландыруды дамыту жағдайында ерекше маңызға ие болды, ол мемлекеттік басқарудың жұмыс істеуінің бұрын қалыптасқан барлық тетіктері мен қағидаттарын өзгертеді. Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды ақпараттандыру саласында бірқатар мәселелер қалыптасты. Атап айтқанда, «цифрлық құралдарды енгізу деңгейінің төмендігі, жүйелік емес цифрландыру, мақсаттар мен міндеттердің тиімділігі көрсеткіштерінің ақпараттың жоқтығы. Тәжірибеде ІТ қызмет көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты ұйымдардың бюджеттік шығындарға аса мән бермейтіні және оларды қысқартуға немесе оңтайландыруға үлес қосуға тырыспайтыны жиі байқалады. Сондай-ақ олар қолданатын технологияларды стандарттау, жаңа өнімдердің икемділігі және цифрландыру үшін инфрақұрылымды қайта құрылымдау мәселелеріне мән бермейді. Мақаланың мақсаты – мемлекеттік басқару ғылымында орын алған олқылықтың орнын толтыру үшін ақпараттық технологиялардың мемлекеттік басқару тиімділігіне әсерін бағалаудың теориялық және қолданбалы негіздерін анықтау. Осы мақаланың зерттеу барысында алынған нәтижелерін мемлекеттік басқарудың тиімділігіне ақпараттық технологиялардың әсерін бағалау жүйесін одан әрі жетілдіру үшін, сондай-ақ мемлекеттік басқару саласындағы ғылыми зерттеулерде пайдалануға болады. Бұл зерттеудің нәтижелері ақпараттық технологиялардың мемлекеттік басқару тиімділігіне әсерін бағалау жүйесіндегі теориялық және қолданбалы негіздерді анықтауды қамтиды.

Тірек сөздер: мемлекет, ақпараттық технологиялар, мемлекеттік басқару, цифрландыру, технологияларды стандарттау, ақпараттандыру.

SH.O. ORAZGALIEVA,*¹

PhD student.

*e-mail: shynara.orazgalieva@mail.ru

ORCID ID: 0000-0001-8276-1345

S.K. TAZHIEVA,¹

c.e.s., senior lecturer.

e-mail: samal.tazhyieva@gmail.com

ORCID ID: 0000-0001-8276-1345

¹Al-Farabi Kazakh National University,

Almaty, Kazakhstan

IMPACT ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON THE PUBLIC ADMINISTRATION EFFICIENCY

Abstract

The article examines the assessment of the impact of information technology on the effectiveness of public administration. Recently, consideration of the issues of the impact of information technologies on the effectiveness of public administration in the Republic of Kazakhstan has become of particular importance in the context of the development of digitalization in today's world, which is changing all the previously established mechanisms and principles of the functioning of public administration. At the same time, a number of problems have developed in the field of informatization of public administration in the Republic of Kazakhstan. In particular, "the low level of implementation of digital tools, non-systemic digitalization, the lack of information in indicators of the efficiency of goals and objectives. It is very often observed in the practice of subordinate organizations that are responsible for maintaining IT do not attach serious importance to budget expenditures and do not try to contribute to their reduction or optimize them. They also do not care about the standardization of the technologies they use, the flexibility of new products and the restructuring of infrastructure for digitalization. In this regard, the goal of the article is to identify the theoretical and applied foundations for assessing the impact of information technologies on the effectiveness of public administration in order to fill the existing gap in the science of public administration. Achieving this goal involved the use of general, general scientific and particular scientific methods of science, including methods of analysis and synthesis, generalization, abstraction, induction, analogy and comparison. The results of this article, obtained in the course of the study, can be used to further improve the system for assessing the impact of information technology on the effectiveness of public administration, as well as in scientific research in the field of public administration. The results of this study include the identification of theoretical and applied foundations in the system for assessing the impact of information technology on the effectiveness of public administration.

Key words: government, information technology, public administration, digitalization, technology standardization, informatization.