

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования  
Кафедра социально-экономического планирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Е. В. Зандер

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

38.03.04.11 «Региональное управление»

Разработка методического аппарата оценки эффективности предоставления  
государственных электронных услуг

Научный руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд. экон. наук М.Б. Двинский

Выпускник \_\_\_\_\_ Ю.В. Журавская

Красноярск 2019

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Разработка методического аппарата оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг» содержит 58 страницы текстового документа, 7 таблиц, 4 иллюстраций, 33 формулы, 34 использованных источников.

### ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ, МЕТОДИЧЕСКИЙ АППАРАТ, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ, РЕКОМЕНДАЦИИ, КРИТЕРИИ

Цель работы: разработка методических основ оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг и рекомендации по их внедрению.

#### Задачи:

– изучить значимость электронных услуг в государственном и муниципальном управлении и нормативно-правовую базу, регулирующую применение электронных государственных услуг;

– рассмотреть электронные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой Российской Федерации и Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск;

– разработать критерии оценки эффективности электронных услуг для Федеральных налоговых служб и оценить эффективность предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск;

– разработать методический аппарат оценки эффективности предоставления электронных государственных услуг и дать рекомендации по его внедрению.

В результате были разработаны методические основы оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг, позволяющие оценить эффективность услуг и проведена оценка электронных услуг в Инспекции Федеральной налоговой службы по центральному району города Красноярск.

## ABSTRACT

Final qualifying work on the theme «Development of methodological apparatus for assessing the effectiveness of public electronic services» contains 58 pages of a text document, 7 tables, 4 illustrations, 33 formulas, 34 sources used.

E-GOVERNMENT SERVICES, TEACHING APPARATUS, PERFORMANCE EVALUATION, RECOMMENDATIONS, CRITERIA

The purpose of the work: development of methodological bases for assessing the effectiveness of public e-services and recommendations for their implementation.

Tasks:

- to study the importance of e-services in state and municipal management and the regulatory framework governing the use of e-government services;
- consider electronic services provided by the Federal tax service of the Russian Federation and the Inspectorate of the Federal tax service for the Central district of Krasnoyarsk;
- develop criteria for evaluating the effectiveness of e-services for Federal tax services and assess the effectiveness of the provision of public e-services on the example of the Federal tax service inspection in the Central district of Krasnoyarsk;
- to develop a methodological apparatus for assessing the effectiveness of e-government services and to give recommendations for its implementation.

The result was the developed methodological framework for the assessment of efficiency in the provision of public electronic services, allowing to estimate the efficiency of services and the evaluation of electronic services in the Federal tax service Inspectorate for the Central district of Krasnoyarsk city.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
1 Предоставление электронных государственных услуг на примере Федеральной налоговой службы Российской Федерации.....	8
1.1 Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении.....	8
1.2 Нормативно-правовая база, регулирующая применение электронных государственных услуг в государственном и муниципальном управлении.....	12
1.3 Электронные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой Российской Федерации.....	14
2 Разработка критериев и оценка эффективности электронных услуг для Федеральных налоговых служб.....	19
2.1 Направления разработки критериев оценки эффективности предоставляемых государственных электронных услуг на примере Федеральной налоговой службы.....	19
2.2 Оценка эффективности предоставление государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск .....	22
2.3 Рекомендации по оценке эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск.....	28
3 Разработка и рекомендации по внедрению методического аппарата оценки эффективности оказания электронных государственных услуг.....	31
3.1 Разработка методического аппарата оценки эффективности предоставления электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск.....	31
3.2 Оценка эффективности предоставления государственных электронных	

услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск.....	42
3.3 Рекомендации по внедрению методического аппарата оценки эффективности оказания электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск.....	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	54

## ВВЕДЕНИЕ

Государственные и муниципальные услуги являются мощным инструментом в управлении государством, поэтому их совершенствование, в том числе и посредством информационно-коммуникационных технологий, при правильном подходе к данному вопросу существенно повышает качество и эффективность управления, что в свою очередь, приводит к повышению лояльности населения к властным структурам.

В настоящее время информационная деятельность органов государственной власти направлена на решение задач информационной открытости органов власти, информирования граждан о деятельности указанных органов, о результатах их работы, оказание государственных услуг в электронной форме гражданам, организациям и бизнесу. Развитие информационно-коммуникационных технологий дает возможность перейти в поле эффективных коммуникационных взаимоотношений, которые позволят гражданам в более короткие сроки получать необходимую государственную услугу или информацию. Применение информационно-коммуникационных технологий позволило выйти на новый уровень отношений в коммуникативном обмене: были созданы новые проекты «Электронное государство», «Электронное правительство», «Электронная демократия», «Открытое правительство» и др.

Актуальность дипломной работы обусловлена тем, что в настоящее время активно развиваются электронные услуги в государственном и муниципальном управлении, но не существует методики оценки эффективности государственных электронных услуг. Тема предоставления государственных услуг в электронном виде является одной из наиболее актуальных в государственном управлении не только в Российской Федерации, но и во всём мире. Так, государство видит в предоставлении услуг с использованием информационных технологий возможность предотвратить коррупцию и оптимизировать бумажное производство, а, значит, повысить

эффективность бюрократических процессов. Граждане, в свою очередь, видят в переводе государственных услуг в электронный вид возможность решить проблемы очередей, недостатка информации, скорости получения услуги и многое другое.

В России, так же, как и во многих других относительно развитых странах, в последнее время получила широкое распространение концепция электронного государства, и активное внедрение новых технологий для граждан, связано, в первую очередь, с переходом на оказание государственных услуг в электронном виде.

Объект исследования – государственные электронные услуги в Российской Федерации (на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска).

Предмет исследования – оценка эффективности государственных электронных услуг.

Цель работы состоит в разработке методических основ оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг и рекомендации по их внедрению.

Предмет, цель и объект исследования определили необходимость постановки и решения следующих задач:

- изучить значимость электронных услуг в государственном и муниципальном управлении
- изучить нормативно-правовую базу, регулирующую применение электронных государственных услуг в государственном и муниципальном управлении
- рассмотреть электронные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой Российской Федерации и Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска
- разработать критерии оценки эффективности электронных услуг для Федеральных налоговых служб

– оценить эффективность предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска

– разработать методический аппарат оценки эффективности предоставления электронных государственных услуг

– разработать рекомендации по внедрению методического аппарата оценки эффективности оказания электронных государственных услуг.

При написании дипломной работы были использованы общенаучные методы: исторический, логический, сравнительный, методы синтеза, анализа, аналогий, обобщения.



# **1 Предоставление электронных государственных услуг на примере Федеральной налоговой службы Российской Федерации**

## **1.1 Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении**

Впервые в российском законодательстве наиболее полно определение термина «государственная услуга» и «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме» описано в Федеральном законе от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Согласно данному закону, «государственная услуга – это форма деятельности по реализации функций федерального органа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, государственного внебюджетного фонда, а также органа местного самоуправления, осуществляющаяся по запросам заявителей в пределах установленных законодательством полномочий соответствующих органов, предоставляющих государственные услуги». Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме определено данным законом как «предоставление соответствующих услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов услуг, универсальной электронной карты, а также осуществление электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, заявителями и организациями» [18].

Электронные государственные услуги являются составной частью электронного правительства и электронной демократии, и, соответственно, обладают рядом характерных свойств. Так, электронные государственные услуги, так же, как и электронное правительство, относятся к общественным благам, и к одной категории общественных благ – опекаемым благам.

Общественные блага, или социально значимые блага, в современных капиталистических странах с рыночной экономикой не предоставляются и не производятся частными экономическими и политическими агентами, несмотря на то, что такие блага приносят существенный положительный общественный эффект. Классическая теория общественных благ, подробно описанная в рамках экономики общественного сектора, наделяет общественное благо двумя признаками, отличающими его от частного блага: неконкурентность и неисключаемость.

Неконкурентность означает, что данное благо предназначено для совместного потребления индивидами, и оно не может быть поделено между ними. Потребление такого блага одним человеком не влияет на (не сокращает) потребление данного блага другим человеком, при этом качество и доступность блага также не изменяется. Таким образом, электронные государственные услуги обладают свойством неконкурентности. Неисключаемость блага означает, что потребление данного блага одним человеком не исключает из потребления других индивидов из-за технической невозможности (благо неделимо) и экономической нецелесообразности (затраты на осуществление контроля за допуском к потреблению блага слишком велики).

Однако государственные электронные услуги, как общественные блага, обладают некоторой спецификой. Гражданам – потребителям благ – для непосредственного потребления этих благ необходимо иметь определённые навыки взаимодействия с органами власти и технические возможности (наличие компьютера, интернета, знания техники). В то же время, государство целенаправленно осуществляет активное вмешательство с целью дополнить рынок недостающим благом и навязать потребителям правильные, с точки зрения самого государства, предпочтения.

Из всего этого следует, что электронные государственные услуги как социально значимые блага одновременно обладают свойствами частного исключаемого блага (для пользования необходимы определённые технические

условия), так и свойствами общественного блага благодаря ярко выраженному положительному социальному эффекту, то есть социальной полезностью. Частные блага, спрос на которые отстаёт от желаемого обществом, выделены в специфическую область исследования экономики общественного сектора, и называются опекаемыми (мериторными) благами.

Соответственно, субъектом, производящим опекаемые блага и внедряющим механизмы повышения спроса граждан на эти блага, является государство. Это, в свою очередь, обусловлено отличительными признаками воспроизводства опекаемых благ. Указанные рыночные признаки в какой-то степени опекаемых благ свойственны для электронных государственных услуг:

Недопроизводство, выражающееся тем, что доход производителя опекаемого блага не увеличивается, поэтому попытка навязать производство опекаемых благ на рыночных агентов может привести к существенному недоинвестированию;

Недопотребление, выражающееся тем, что на опекаемое благо нет устойчивого рыночного спроса, и потребители в случае плохого финансового положения, откажутся от потребления таких благ.

Преимущества электронных государственных услуг

По данным некоторых зарубежных и отечественных исследований, выявлены следующие преимущества электронных государственных услуг [2] [3]:

- 1) экономия затрат (например, во многих случаях исчезает потребность в транспортировке);
- 2) экономия времени;
- 3) снижение транзакционных издержек, связанных с необходимостью взаимодействия с различными министерствами и иными органами власти;
- 4) снижение воздействия фактора географического положения;
- 5) гибкость, безграничный доступ к сервисам в любое время суток;

6) многоканальная доступность – возможность доступа к каналу в режиме онлайн с помощью различных платформ (компьютер, смартфон, телевизор) и технологий (интернет, мобильная связь);

7) снижение затрат на получение необходимой информации благодаря современным поисковым системам;

8) безопасность эксплуатации – проверка данных, введённых пользователем, стабильная обратная связь и защита данных. Прозрачность – возможность для пользователя контролировать свои данные, проходящие стандартные процедуры;

9) удобство пользования – возможность получения необходимой информации в удобной форме и возможность удобного контакта с чиновниками;

10) индивидуальная настройка – возможность для пользователя настраивать сайты под себя и свои потребности;

11) повышение качества предоставляемых услуг за счёт возможности интеграции информационных ресурсов;

12) снижение коррупции за счёт минимизации личных контактов потребителей услуг с чиновниками и посредниками;

13) повышение эффективности деятельности поставщиков услуг за счёт автоматизации процессов по предоставлению услуг, снижения соответствующих затрат.

В работах зарубежных исследователей было показано, что поставки услуг электронного правительства является одним из условий развития у граждан намерения использовать эти услуги. Однако, поставка как таковая, не приводит к пропорциональному увеличению фактического использования услуги. Более того, было выяснено, что индивидуальные предпочтения цифровых средств массовой информации, число точек доступа к сервису и опыт пользователя больше влияют на формирование намерения использовать электронную государственную услугу, чем менталитет граждан и социально-демографические факторы. Выводом одного из исследований стало

утверждение, что граждане будут продолжать пользоваться традиционными услугами до тех пор, пока они не поймут, что использование электронных альтернатив приносит реальную добавленную стоимость [1].

## **1.2 Нормативно-правовая база, регулирующая применение электронных государственных услуг в государственном и муниципальном управлении**

Тенденция по постепенному внедрению информационных технологий в государственное управление в Российской Федерации началась с реализации административной реформы, основные направления реализации которой:

- снижение административных барьеров для граждан;
- сокращение числа органов власти, предоставляющих дублирующие услуги;
- сокращение избыточного государственного регулирования в экономике;
- регламентация, стандартизация услуг, повышение доступности государственных услуг;
- повышение качества предоставления услуг;
- организация предоставления государственных услуг по принципу одного окна;
- противодействие коррупции [14].

В рамках реализации административной реформы было утверждено множество нормативно-правовых документов, такие как: Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [18], стратегия развития информационного общества [17], концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы [28], государственная программа «Информационное общество» (2011-2020) [25] и другие.

Наиболее важным для данного исследования нормативно-правовым актом является упомянутый Федеральный закон № 210-ФЗ, который систематизирует

и обозначает основные правила перевода государственных услуг в электронный вид. Данным законом установлен принцип возможности получения услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, то есть законом приписывается обеспечение предоставления услуг в электронной форме в обязательном порядке для всех органов власти, а необходимость личного взаимодействия получателя услуги с органами власти становится исключением из правил. Закон также снимает с заявителя необходимость собирать значительный массив документов, перекладывая эту функцию на систему межведомственного электронного взаимодействия, с определённым успехом функционирующую с 1 июля 2012 года. Статья 20 настоящего закона обязывает органы власти вести реестры государственных и муниципальных услуг в электронной форме, которые потом будут опубликованы на Едином портале государственных и муниципальных услуг. Важно отметить также то, что, согласно рассматриваемому закону, государственная услуга считается предоставляемой в электронной форме только при условии, что она оказывается с использованием Единого портала государственных услуг. Помимо этого, рассматриваемый закон предусматривает создание многофункциональных центров (МФЦ) по предоставлению услуг по принципу «одного окна», когда получатель услуги взаимодействует с различными органами власти через своеобразного посредника после однократного обращения. Ещё одним важным элементом закона стало введение универсальной электронной карты, которая фиксирует основную информацию о пользователе карты и посредством которой граждане могут производить оплату государственных и иных услуг. С начала 2014 года выдача электронных карт приобретает массовый характер, однако уже зафиксировано множество случаев отказа граждан от получения таких карт, что может быть связано с неготовностью граждан и отсутствием просветительских работ с населением со стороны государства [10] [11].

Однако, ни в одном из представленных документов, не раскрыта проблема формирования общественного спроса на системы электронного правительства,

и, как следствие, на электронные государственные услуги. Соответственно, не говорится и о необходимости стимулирования такого спроса при помощи государственного вмешательства (механизма). В этой связи представляется актуальным создание федеральной программы по решению данной проблемы, тем более, что подобного рода программы уже успешно реализуются в Российской Федерации. Как пример, это проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

### **1.3 Электронные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой Российской Федерации**

Федеральная налоговая служба активно развивает сервисы по оказанию электронных услуг на сайте ФНС России – [nalog.ru](http://nalog.ru).

ФНС переходит к «полностью цифровой организации» процессов администрирования. На первой (завершившейся) стадии «модели цифровой зрелости» для ведомства процесс цифровизации выражался созданием последовательно веб-сайтов, веб-порталов и персональных электронных сервисов, на второй (проходит к концу 2018 года) – мобильными приложениями и индивидуальными проактивными сервисами.

По словам Михаила Мишустина, после полной цифровизации будет создана «адаптивная платформа» налогового администрирования, которая будет работать исключительно с цифровыми источниками данных и с цифровыми идентичностями налогоплательщиков, оперирующую в режиме реального времени и со встроенным налоговым комплаенсом.

Глава ФНС говорит, что налоговые сервисы должны в перспективе быть полностью интегрированы в бизнес-среду, налоговые обязательства будут исполняться автоматически, экономика обретет прозрачность. Граница перехода к «новой прозрачности» в версии ФНС – практическая реализация в экономике интернета вещей (IoT) в 2025-2035 гг.

В перспективе 10-15 лет ФНС видит себя как сервисную службу, чья ИТ-инфраструктура тесно взаимодействует в режиме реального времени с «цифровыми процессами» внутри компании-налогоплательщика, в том же режиме проверяя корректность уплаты налогов («автоматическое выполнение налоговых обязательств без усилий»).

Электронными услугами в настоящее время является:

- бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц;

- представление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков;

- прием налоговых деклараций (расчетов);

- государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;

- сведения из налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ;

- узнай свой ИНН.

Неэлектронными в свою очередь остается следующий ряд услуг:

- ведение Государственного реестра контрольно-кассовой техники;

- ведение в установленном порядке государственного реестра саморегулируемых организаций организаторов азартных игр в букмекерских конторах, государственного реестра саморегулируемых организаций организаторов азартных игр в тотализаторах;

- ведение единого реестра лотерейных терминалов;



- выдача свидетельства о регистрации лица, совершающего операции с бензолом, параксилолом или ортоксилолом;
- выдача свидетельства о регистрации лица, совершающего операции с прямогонным бензином;
- выдача свидетельства о регистрации лица, совершающего операции по переработке средних дистиллятов;
- выдача свидетельства о регистрации организации, совершающей операции с денатурированным этиловым спиртом;
- выдача свидетельства о регистрации организации, совершающей операции со средними дистиллятами;
- выдача специальных марок для маркировки табачной продукции, производимой на территории Российской Федерации;
- контроль за осуществлением валютных операций резидентами и нерезидентами в рамках компетенции, установленной Положением о Федеральной налоговой службе;
- государственная функция по контролю за осуществлением валютных операций резидентами и нерезидентами, не являющимися кредитными организациями или валютными биржами;
- контроль за соблюдением требований к контрольно-кассовой технике, порядком и условиями ее регистрации и применения;
- контроль и надзор за полнотой учета выручки денежных средств в организациях и у индивидуальных предпринимателей;
- лицензирование деятельности по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах;
- лицензирование деятельности по производству и реализации защищенной от подделок полиграфической продукции;
- осуществление лицензионного контроля деятельности по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах;
- осуществление лицензионного контроля деятельности по производству и реализации защищенной от подделок полиграфической продукции;

– осуществление федерального государственного надзора за деятельностью саморегулируемых организаций организаторов азартных игр в букмекерских конторах и саморегулируемых организаций организаторов азартных игр в тотализаторах;

– предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей;

– предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц;

– проверка технического состояния игрового оборудования;

– регистрации в установленном порядке контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– федеральный государственный надзор за проведением лотерей.

Инспекция Федеральной налоговой службы по Центральному району г.Красноярска на сайте госуслуги предоставляет меньший ряд услуг.

Электронные:

– бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц;

– представление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков;

– прием налоговых деклараций (расчетов);

Неэлектронные:

– предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц;

– регистрации в установленном порядке контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Россиянам больше не нужно обращаться в бухгалтерию по месту работы, чтобы получить справку о своих доходах по форме 3-НДФЛ (налог на доходы физических лиц). Федеральная налоговая служба (ФНС) реализовала в октябре 2017 года на своем сайте функциональность, с помощью которой авторизованные пользователи могут получить ее удаленно.

Зайдя в личный кабинет, справку можно скачать на свой компьютер в виде файлов в формате pdf и xml, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью ФНС. До сих пор пользователи могли лишь просматривать справку о своих доходах.

Справка о доходах по форме 3-НДФЛ является документом, в котором приведены данные об источнике дохода гражданина, его зарплате и удержанных налогах. Наиболее часто такую справку от человека требуют в банках при выдаче ему кредита, оформлении платежной карты с возможностью уходить в отрицательный баланс, при одобрении ипотеки и т. д. Теперь передать справку в банк можно в электронном виде – также онлайн.

Также в электронном формате можно узнать о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, получить выписку из ЕГРН и сдать налоговую декларацию [31].

## **2 Разработка критериев и оценка эффективности электронных услуг для Федеральных налоговых служб**

### **2.1 Направления разработки критериев оценки эффективности предоставляемых государственных электронных услуг на примере Федеральной налоговой службы**

В настоящий момент сфера предоставления государственных услуг имеет недостатки, которые вызывают значительные затруднения у заявителя, связанные с необходимостью многократного обращения в различные организации для получения документа, требуемого органом исполнительной власти.

Оказание государственных услуг в электронном виде выражается в активном использовании информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для обеспечения процесса оказания услуги. Технологии могут быть самые разные:

- портал государственных услуг;
- инфомат (электронный киоск);
- многофункциональный центр.

Основными целями внедрения электронных государственных услуг является их стандартизация путем выявления и формализации регламентов оказания услуг, что позволит фиксировать качество сервиса и последовательно работать над его повышением.

Применение информационно-коммуникационных технологий не должно быть самоцелью, это всего лишь средства для повышения эффективности человеческой деятельности. Но самое главное, процесс исполнения услуги в электронном виде должен быть максимально оптимизирован с точки зрения использования информационно-коммуникационных технологий.

Отечественные и зарубежные эксперты считают, что задача электронных государственных услуг состоит в повышении конкурентоспособности национальной экономики за счет создания более благоприятных условий для

ведения бизнеса и исключения непроизводительных потерь времени и ресурсов, связанных с традиционными бюрократическими процедурами. Не нужно забывать также, что освоение электронных технологий – практически единственная возможность справиться с всё возрастающей нагрузкой в условиях сокращения бюджетов и штатов государственного аппарата.

Однако цели, задачи и мероприятия, указанные в государственной программе «Электронное правительство», не могут быть реализованы без решения нормативных и организационных задач и принципов, установленных в следующих направлениях :

- оптимизация состава и полномочий органов исполнительной власти, результатом которой должно стать сокращение дублирования функций и полномочий, а также оптимизация численности государственных служащих;

- оптимизация деятельности органов государственной власти при помощи внедрения современных информационных коммуникационных технологий;

- формирование «электронного правительства», в том числе переход на оказание услуг по осуществлению юридически значимых действий органами государственной власти в электронной форме;

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и формируемых ими информационных ресурсов;

- оптимизация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием информационных технологий путем раскрытия информации о деятельности органов государственной власти;

- повышение качества оказания государственных услуг;

- формирование реестров государственных услуг.

В рамках комплексного применения информационно-коммуникационных технологий для автоматизации наиболее востребованных государственных услуг должно быть обеспечено существенное снижение нагрузки на заявителя за счет увеличения количества мест получения государственных услуг; сокращения количества предоставляемых документов; сокращения сроков получения

государственных услуг; возможности предоставления услуг в электронном виде; обеспечения оказания государственных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах.

Развитие многофункциональных центров является необходимым условием для формирования информационного общества, так как многофункциональный центр должен обеспечивать доступ к порталам государственных услуг и тем самым содействовать повышению уровня компьютерной и правовой грамотности населения. Многофункциональные центры должны стать точкой доступа населения к электронным государственным услугам, следует предусмотреть механизмы, направленные на достижение результатов в повышении качества предоставления государственных услуг.

В настоящее время, в рамках проведения административной реформы, идет активная работа по повышению эффективности предоставления государственных услуг, включающая их регламентацию, стандартизацию и прочее. Немаловажным фактором эффективного предоставления государственных услуг в современном мире является использование информационно-коммуникационных технологий в целом и электронного правительства в частности. Электронный формат – это целесообразный способ предоставления государственных услуг для налоговых инспекций. Такие услуги пользуются спросом у налогоплательщиков.

Электронные услуги используются почти в двухстах странах, однако четкие критерии оценки их эффективности для государственных служащих пока не выработаны.

Между тем оценка эффективности внедрения электронных услуг имеет большое значение. Такого рода анализ позволит дать ответ на вопросы, соответствуют ли результаты поставленным целям; использовались ли бюджетные средства с должной эффективностью и т.п. Для этого необходимо разработать критерии оценки эффективности внедрения электронных услуг.

Разработаем ряд критериев оценки эффективности электронных услуг для НС.

Таблица 1 – Критерии оценки эффективности электронные услуг для налоговых служб

№	Название критерия
1	Численность сотрудников, чел.
2	Количество электронно оказанных услуг, шт.
3	Затраты на 1 услугу, руб.
4	Время предоставления 1 услуги, ч.
5	Количество услуг на 1 сотрудника (нагрузка на 1 сотрудника), усл./сотр.
6	Процент (доля) и количество удовлетворённых качеством и своевременностью оказания услуги, %
7	Количество прямых обращений граждан для получения услуг, шт.
8	Доля некачественно оказанных услуг

В таблице 1 выделены важнейшие критерии, оценка которых покажет эффективность внедрения электронных услуг, насколько снизилась нагрузка на сотрудников отдела работы с налогоплательщиками, время и затраты на 1 услугу, а также как электронные сервисы помогают улучшить качество предоставляемых государственных электронных услуг налогоплательщикам.

## **2.2 Оценка эффективности предоставление государственных электронных услуг на примере Федеральной налоговой службы**

Для того, чтобы оценить, снизилась ли нагрузка на работников налоговой инспекции с введением государственных электронных услуг для налогоплательщиков, как электронные услуги повлияли на время оказания услуги и качество, необходимо произвести анализ численности сотрудников Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск и отдела работы с налогоплательщиками, которые непосредственно предоставляют государственные услуги налогоплательщикам.



Рисунок 1 – Численность сотрудников Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск, чел.

Рисунок 1 показывает, что численность сотрудников Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск с каждым годом растет. Резкое увеличение сотрудников в 2018 году связано в первую очередь с появлением нового отдела в инспекции – отдел по урегулированию задолженности № 2 в виду того, что объединена вся работа по судебным приставам по Красноярскому краю в рамках взыскания задолженности по налоговым платежам в бюджет, которой занимается ИФНС по Центральному району г. Красноярск. Еще одной причиной служит возложение на инспекцию функций по администрированию страховых взносов (появление отчета РСВ). Также стоит отметить, что наблюдается тенденция роста количества налогоплательщиков, в особенности физических лиц, которые приватизируют имущество, покупают имущество, продают, что увеличило нагрузку на отделы регистрации и учета налогоплательщиков и работы с налогоплательщиками. Поэтому количество сотрудников отдела работы с налогоплательщиками не



изменилось в течении трех лет – 17 человек, так как с появлением электронных услуг уменьшилось время, затрачиваемое на 1 услугу, но при этом увеличился спрос на услуги.

Далее рассмотрим количество оказанных услуг электронно для того, чтобы определить, увеличивается ли спрос на электронные услуги для налогоплательщиков, удобен ли им такой формат и смогли ли налогоплательщики адаптироваться к новому варианту сдачи отчетности, получения услуг.



Рисунок 2 – Количество электронно оказанных услуг Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска, шт.

Рисунок 2 наглядно показывает тенденцию роста оказанных услуг в электронном виде Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска. В 2016 году было оказано 105509 электронных услуг, а в 2018 – 175250. Действительно, в настоящее время большинство налогоплательщиков являются компьютерно (IT) грамотными, поэтому электронный способ получения услуги для них удобен и менее времязатрачен.

Для того, чтобы получить услугу в электронном виде, необходимо правильно и внимательно заполнить заявку на услугу (форму обращения), с чем не всегда справляются налогоплательщики и получают отказы в оказании электронных услуг. Рассмотрим статистические данные по отказам в оказании электронных услуг.

Таблица 2 – Количество отказов в оказании электронных услуг Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска без учета налоговой бюджетной отчетности, шт

	2016 год	%	2017 год	%	2018 год	%
Электронные услуги	22846	100	36684	100	43856	100
из них:						
выполнено	21343	93,4	33648	91,7	39911	91
отказано	1503	6,6	3036	8,3	3945	9

Статистические данные таблицы 2 указывают на то, что в течение трех лет происходит как рост услуг, оказанных в электронном виде, так и количество отказов (с 6,6 % до 9 % в 2018 году), то есть неверно заполненных заявок налогоплательщиками. На сегодняшний день максимально упрощена форма обращения для запроса услуг в электронном виде, поэтому рост количества отказов связан в первую очередь с невнимательностью налогоплательщиков и, возможно, налоговой и компьютерной неграмотностью налогоплательщиков.

Рассмотрим количество личных обращений налогоплательщиков и выявим, снизилось ли количество и доля прямых обращений граждан в Инспекцию Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска.

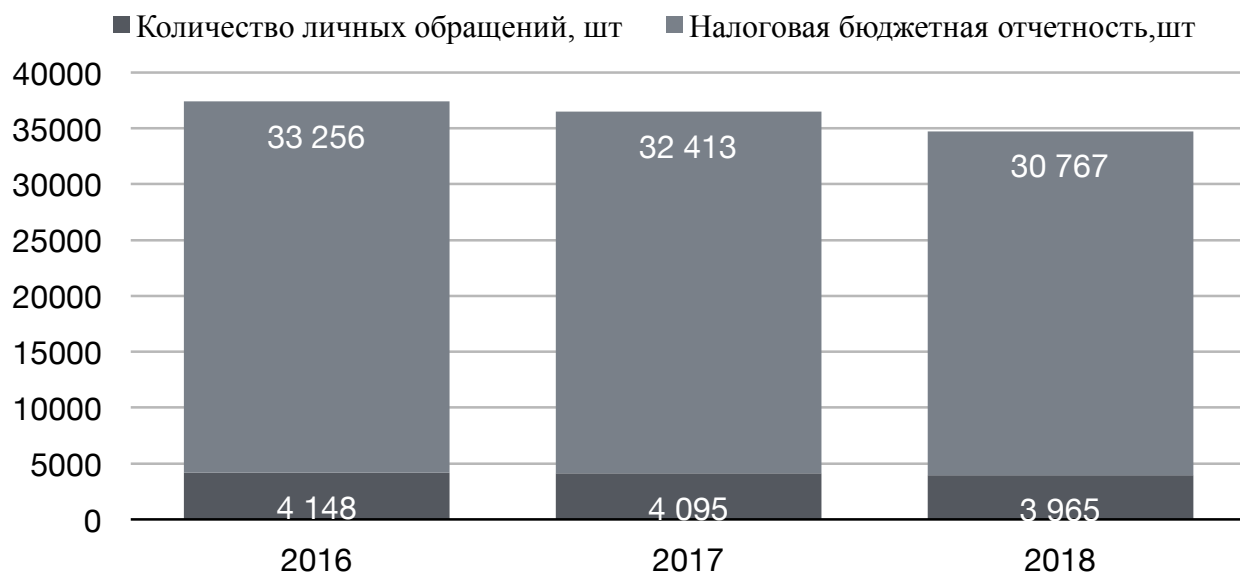


Рисунок 3 – Количество личных обращений налогоплательщиками в Инспекцию Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска

Рисунок 3 показывает, что количество личных обращений снизилось на 7,14 % с 2016 года. Личными обращениями пользуются в основном пенсионеры, которых в Центральном районе больше, относительно других районов города Красноярска и мелкие организации при сдаче налоговой бюджетной отчетности.

Для того, чтобы оценить долю личных обращений в структуре государственных услуг, оказываемых Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска, необходимо рассмотреть саму структуру услуг.

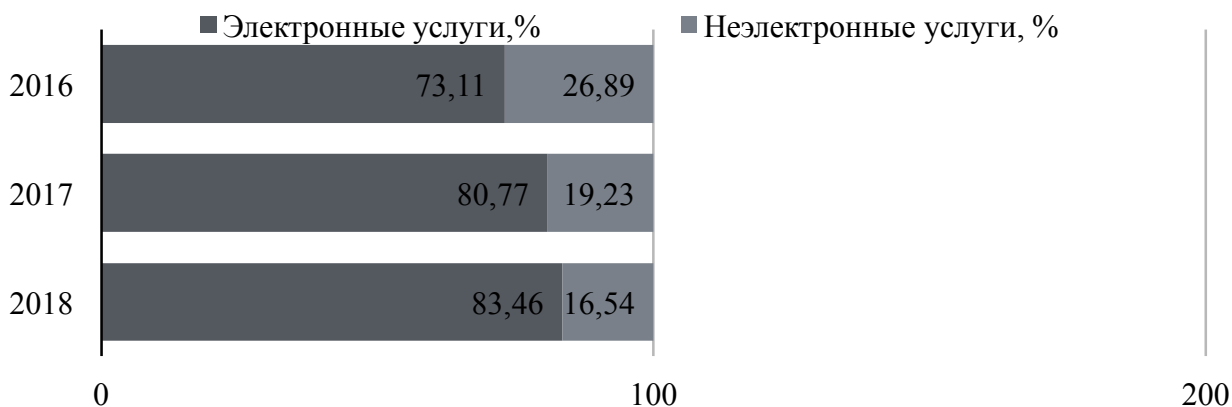


Рисунок 4 – Доля электронных и неэлектронных услуг, оказанных Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска

Анализируя представленные данные рисунка 4, мы можем сделать вывод о том, что электронные услуги значительно преобладают (73,11 % в 2016 году и 83,46 % – 2018) в структуре государственных услуг, предоставляемых Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска. Это не удивительно, потому что получение услуг в электронном виде удобно для налогоплательщиков, оно экономит время и ускоряет процесс их работы.

Таким образом, используя статистические данные рисунка и рисунка, мы можем выявить, сколько всего услуг оказывает Инспекция Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска.

Таблица 3 – Количество услуг, оказанных Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска, шт

	2016 год	2017 год	Прирост, %	2018 год	Прирост, %
Электронные услуги	22846	36684	160,57	43856	119,55
Личные обращения	4148	4095	98,72	3965	96,83
Предоставление НБО					
Через ТКС	74683	112574	150,74	127429	113,20
Личные обращения	37404	36508	97,60	34732	95,14
Всего	112087	149082	133,01	162161	108,77
Всего оказано услуг	139081	189861	136,51	209982	110,60

Анализ таблицы 3 показывает, что ежегодно происходит рост услуг (139081 в 2016 и 209982 в 2018, прирост относительно 2016 года в 2018 году составил 150,98 %), предоставляемых Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска. Прирост электронных услуг (обращений) ИФНС по Центральному району г. Красноярска в 2017 году составил 160,57 %, а в 2018 – 119,55 %. Прирост предоставления НБО с помощью ТКС в 2017 составил 150,74 %, а в 2018 – 113,2 %. В то время как личные обращения показывают отрицательную динамику прироста, в 2017 году 98,72 %, в 2018 96,83 %. Также отрицательную динамику показывает и количество предоставлений НБО с помощью личных обращений, в 2017 году 97,6 %, а в 2018 – 95,14 %.

Далее рассмотрим показатели эффективности работы сотрудников Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска для того, чтобы оценить пользу внедрения электронных услуг.

Таблица 4 – Динамика отдельных показателей эффективности работы сотрудников Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска

	2016 год	2017 год	2018 год
Численность сотрудников отдела работы с налогоплательщиками, чел	17	17	17
Количество оказанных услуг, шт	139081	189861	209982
Нагрузка на 1 сотрудника отдела работы с налогоплательщиками, усл./сотр.	8181	11168	12352
Время оказания 1 услуги, ч	0,222	0,162	0,147
Затраты на 1 услугу, руб	36,67	28,02	26,42

Проведя анализ таблицы 4, мы можем сделать вывод о том, что несмотря на увеличение нагрузки на сотрудников отдела работы с налогоплательщиками

с появлением государственных электронных услуг происходит снижение затрат на 1 услугу (36,67 руб. в 2016 году и 26,42 – 2018) на 27,95 % и времени на предоставление 1 услуги (0,222 ч. в 2016 году и 0,147 ч. – 2018) на 33,78 %. Затраты на 1 услугу за 3 года снизились на 10,25 руб., а время на оказание 1 услуги на 0,075 ч.

### **2.3 Рекомендации по оценке критериев эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск**

Анализ оценки критериев эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск показывает тенденцию роста оказанных услуг в электронном виде Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск. В 2016 году было оказано 101677 электронных услуг, а в 2018 – 209982. Действительно, в настоящее время большинство налогоплательщиков являются компьютерно (IT) грамотными, поэтому электронный способ получения услуги для них удобен, понятен. Самостоятельное обращение налогоплательщиков позволяет им оперативно получать информацию о своей налогооблагаемой базе, механизме и способе начисления налогов. По этой причине снизилось количество личных обращений на 7,14 % по сравнению с 2016 годом. В настоящее время личными обращениями пользуются в основном люди пенсионного возраста у которых нет компьютеров и малые организации.

В структуре государственных услуг, предоставляемых Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск преобладают электронные услуги (73,11 % в 2016 году и 83,46 % – 2018). Такая тенденция стала возможна в следствии того, что электронные услуги

сформировали удобное и комфортное взаимодействие налогоплательщиков с налоговой службой.

В результате проведенного анализа наблюдается следующая закономерность: при увеличении количества оказанных услуг Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска происходит снижение затрат на 1 услугу (36,67 руб. в 2016 году и 26,42 – 2018) на 27,95 % и времени на предоставление 1 услуги (0,222 ч. в 2016 году и 0,147 ч. – 2018) на 33,78 %. Затраты на 1 услугу за 3 года снизились на 10,25 руб., а время на оказание 1 услуги на 0,075 ч.

Увеличение предоставления электронных услуг налогоплательщикам произошло благодаря развитию систем с использованием компьютерной техники и компьютерных сетей, информационных технологий и телекоммуникационной связи, что позволяет все больший объем государственных услуг переводить в электронный вид.

В настоящее время налогоплательщики вместо похода в налоговую инспекцию получают необходимую информацию, зайдя на официальный сайт ФНС России или в личный кабинет налогоплательщика на сайте ФНС России.

Большая роль в повышении собираемости налогов и сборов отводится цифровизации, которая позволяет определить скрытые активы и пассивы должника, выявить реальных бенефициаров бизнеса, определить круг взаимоотношений с другими участниками сделки.

Налоговые сервисы должны в перспективе быть полностью интегрированы в бизнес-среду, налоговые обязательства исполняться автоматически, экономика должна обрести прозрачность.

Таким образом, с введением нового программного обеспечения АИС «Налог-3» упростился процесс предоставления электронных услуг как для налогоплательщиков, так и для сотрудников налоговой инспекции. Соответственно сократилось время, затрачиваемое сотрудниками на оказание этих услуг. Большую часть времени они тратят на регистрацию электронных услуг и контроль качества. Высвободилось рабочее время у сотрудников, а

значит появилась возможность сокращения отдела по работе с налогоплательщиками в дальнейшем или перераспределения рабочей нагрузки сотрудников внутри налоговой инспекции. Но для этого необходимо провести анализ работы программного обеспечения и отладить работу программы, чтобы она осуществляла операции без малейших ошибок, и вмешательство сотрудников было минимальным. В настоящее время Инспекция Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска стремится к этому, каждые несколько месяцев происходит обновление программ, устранение ошибок.

### **3 Разработка и рекомендации по внедрению методического аппарата оценки эффективности оказания электронных государственных услуг**

#### **3.1 Разработка методического аппарата оценки эффективности предоставления электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярска**

Современная система оценки в экономике в свете происходящих изменений должна базироваться на интегральных, комплексных показателях, формироваться совокупностью наиболее значимых измеряемых показателей, которые должны интегрироваться в единое целое.

Потребность в проведении интегральной оценки и последующего составления на ее основе рейтинга возникает в связи с тем, что частные индикаторы, описывая те или иные явления, не позволяют получить комплексное представление об объекте исследования. Другая причина проведения интегральных оценок – стремление понять происходящие с исследуемым объектом процессы и их причины.

Следует отметить, что главной особенностью всех интегральных оценок является их субъективность. Поэтому никакую интегральную оценку нельзя воспринимать как абсолютную истину, а при использовании интегральных



оценок всегда необходимо понимать, по какой методике эти оценки проводились.

Возрастающая популярность такого инструмента оценки как использование интегрального показателя вызвана очевидной потребностью заинтересованных субъектов (бизнес, население, региональные и муниципальные органы власти, инвесторы и другие) в сопоставимой информации о привлекательности анализируемой экономической подсистемы.

Существует множество способов расчёта интегрального показателя, которые могут отличаться друг от друга анализируемыми факторами, а также математическим выражением интегрального показателя анализируемой экономической подсистемы.

Следует отметить, что при определении интегрального показателя принципиальное значение имеют объективность и точность выбора системы показателей, положенной в основу расчета, методики исчисления, качество информационной базы расчета и алгоритмы.

К настоящему времени накоплен определенный зарубежный и отечественный опыт формирования различных методов приведения исходных показателей в сопоставимый вид и расчета интегрального показателя [29].

Для приведения статистических данных к интегральному показателю необходимо провести взвешивание показателей. Взвешивание — присвоение значениям индикаторов/субиндикаторов веса — позволяет дифференцировать важность основных индикаторов в общей совокупности. Взвешивание осуществляется на основании экспертной оценки [21] начальника отдела камеральных проверок №1 Славной Ольги Валерьевны, начальника и заместителя начальника отдела по работе с налогоплательщиками Самариной Елены Леонидовны и Галины Ивановны.

Таблица 5 — Взвешивание показателей оценки эффективности оказания электронных государственных услуг

№	Название критерия	Вес
1	Численность сотрудников, чел.	0,05
2	Количество электронно оказанных услуг, шт.	0,25
3	Затраты на 1 услугу, руб.	0,2
4	Время предоставления 1 услуги, ч.	0,25
5	Количество услуг на 1 сотрудника (нагрузка на 1 сотрудника), усл./сотр.	0,1
6	Количество прямых обращений граждан для получения услуг, шт.	0,15

Наиболее значимыми критериями являются количество оказанных услуг и время предоставления услуги, менее значимыми — количество прямых обращений граждан для получения услуг и численность сотрудников, так как они в меньшей степени показывают эффективность государственных электронных услуг в виду того, что численность сотрудников не может резко сократиться, даже если на их работу снизился спрос, так как это бюджетная организация. В бюджетных организациях, как правило, происходит перераспределения рабочей нагрузки сотрудников, а не сокращение. А количество прямых обращений может долгое время оставаться на одном уровне или незначительно снижаться, так как на личные обращения по прежнему остается спрос у пенсионеров, у которых нет компьютеров.

После взвешивания показателей оценки эффективности оказания электронных государственных услуг произведем приведение данных к интегральному показателю. Для этого воспользуемся методом максимум-минимум (максиминный). Этот метод заключается в приравнивание минимальных и максимальных значений по всем частным показателям с целью уничтожения различий в разбросе значений индикаторов. Он является эффективным, так как при интегрировании показателей сохраняется разброс значений показателей, характер различий исследуемых объектов по отдельно взятым показателям отражается абсолютно адекватно. Также метод позволяет исключить чрезмерное влияние одного частного показателя на интегральный [4].

В виде формулы расчет трансформированного показателя можно представить так:

$$x = (x - x_{\min}) / (x_{\max} - x_{\min}), \quad (1)$$

$$x = 1 - (x - x_{\min}) / (x_{\max} - x_{\min}) \quad (2)$$

где,  $x$  – значение показателя;

$x_{\max}$  – максимальное значение показателя;

$x_{\min}$  – минимальное значение показателя.

Две формулы необходимы для трансформации показателей разной направленности.

Для того, чтобы определить минимум и максимум по каждому из рассматриваемых показателей, воспользуемся информацией о количестве юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц-владельцев имущества.

Таблица 6 – Количество налогоплательщиков Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска

	2016 год	2017 год	2018 год
Юридические лица	5197	6815	6995
Из них:			
Подключено к ТКС	3068	4690	4971
Не подключено к ТКС	2129	2125	2024
Индивидуальные предприниматели	1531	2455	2667
Из них:			
Подключено к ТКС	704	1211	1345
Не подключено к ТКС	827	1244	1322
ФЛ - владельцы имущества	49334	51996	55990
Из них:			
Подключено к ЛК	17159	24812	25455
Не подключено к ЛК	32175	27184	30535

Данные таблицы 8 позволяют оценить максимальные и минимальные показатели обращений ЮЛ, ИП и ФЗ с помощью электронных услуг и личных обращений. Трансформацию частных индикаторов можно проводить различными способами, от выбора которых в значительной степени зависят значения и содержательный смысл интегрального индикатора.

Приведем критерии к интегральным значениям:

1. Численность сотрудников отдела по работе с налогоплательщиками Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск

Максимальным значением будет являться фактическое значение сотрудников в инспекции – 17 за 2016 – 2018 гг., так как с введением электронных услуг происходит увеличение скорости оказания услуги, что приводит к высвобождению рабочего времени у сотрудников и необходимости перераспределения рабочей нагрузки сотрудников на другие функции.

Минимальное значение численности сотрудников – 2. Это идеальная ситуация для налоговой инспекции, когда все налогоплательщики перейдут на электронную форму обращения и сдачи отчетности. Тогда сотрудникам будет необходимо только регистрировать полученную отчетность, обращения и давать разъяснения по вопросам.

2. Количество электронно оказанных услуг

За 2016 год максимальное значение количества электронно оказанных услуг – 138423.

$$\begin{aligned} \max(2016) = & 17159 \cdot 0,2 + 1531 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 1531 \cdot 3 \cdot 0,01 + 1531 \cdot 13,5 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + \\ & + 1531 \cdot 0,1 + 5197 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 5197 \cdot 27 \cdot 0,01 + 5197 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,3 + 5197 \cdot 0,1 = 138423 \end{aligned} \quad (3)$$

В расчеты включаются

– физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (17159);

– индивидуальные предприниматели (1531);

– юридические лица (5197).

За 2017 год максимальное значение количества электронно оказанных услуг – 188615.

$$\begin{aligned} \max (2017) = & 24812 \cdot 0,2 + 2455 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 2455 \cdot 3 \cdot 0,01 + 2455 \cdot 13,5 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + \\ & + 2455 \cdot 0,1 + 6815 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 6815 \cdot 27 \cdot 0,01 + 6815 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,3 + 6815 \cdot 0,1 = 188615 \end{aligned} \quad (4)$$

В расчеты включаются

– физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (24812);

– индивидуальные предприниматели (2455);

– юридические лица (6815).

За 2018 год максимальное значение количества электронно оказанных услуг – 195777.

$$\begin{aligned} \max (2018) = & 25455 \cdot 0,2 + 2667 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 2667 \cdot 3 \cdot 0,01 + 2667 \cdot 13,5 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + \\ & + 2667 \cdot 0,1 + 6995 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 6995 \cdot 27 \cdot 0,01 + 6995 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,3 + 6995 \cdot 0,1 = \\ & = 195777 \end{aligned} \quad (5)$$

В расчеты включаются

– физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (25455);

– индивидуальные предприниматели (2667);

– юридические лица (6995).

Максимальное значение электронно оказанных услуг это ситуация, когда ИП и ЮЛ полностью переходят на электронные услуги. Предполагается, что максимально 20 % ФЛ воспользуются электронными услугами (в среднем за 3 года 10 -12 % электронных обращений), 10 % ИП и ЮЛ обратятся с просьбами о разъяснениях, предоставления справок и прочих документов. ИП в среднем сдают 13,5 отчетов в год и 10 % ИП максимально отправляют уточненные

отчеты. Количество отчетов для ИП зависит от того, имеются ли работники или нет, а также от системы налогообложения. Если у ИП нет сотрудников, то на УСН/ЕСХН он сдает только УСН/ЕСХН 1 раз в год, на ОСН – 3-НДФЛ и НДС каждый квартал, на ЕНВД 3-НДФЛ или УСН и ЕНВД каждый квартал. Таким образом, если у ИП не имеется сотрудников, то он сдает от 1 до 5 отчетов (среднее значение 3). Случай, когда в организации нет сотрудников редкий, поэтому мы берем только 1 % таких организаций. Если у ИП имеются сотрудники, то на УСН/ЕСХН он сдает РСВ и 6-НДФЛ каждый квартал и УСН/ЕСХН раз в год, на ОСН – РСВ, 6-НДФЛ, НДС каждый квартал и 3-НДФЛ раз в год, на ЕНВД – РСВ, 6-НДФЛ, ЕНВД каждый квартал и 3-НДФЛ/УСН раз в год. Таким образом, если у ИП есть сотрудники, то он сдает от 9 до 18 отчетов (среднее значение 13,5). ЮЛ в среднем сдают 16,5 отчетов в год и 30% ЮЛ максимально отправляют уточненные отчеты. Количество отчетов для ЮЛ зависит от того, на какой системе налогообложения оно находится. Если на УСН, то ЮЛ сдает 6-НДФЛ и РСФ каждый квартал и УСН и БО (бухгалтерская отчетность) раз в год. Если на ОСН – РСВ, 6-НДФЛ, НДС, прибыль раз в квартал, БО (земельный, транспортный налог, НД по имуществу - если имеется) раз в год. Если на ЕНВД, то добавляются еще 4 отчета в год по ЕНВД, но ЮЛ на ЕНВД мало, поэтому мы берем только 1% таких организаций. Таким образом, если ЮЛ на УСН/ЕСХН, то оно сдает 10 отчетов, если на ОСН – от 17 до 23 (среднее значение 20), если на ЕНВД и ОСН – 27. Среднее значение НБО ЮЛ находящихся на УСН И ОСН – 16,5.

За 2016 год минимальное значение количества электронное оказанных услуг – 62798.

$$\min (2016) = 17159 \cdot 0,1 + 704 \cdot 13,5 + 704 \cdot 13,5 \cdot 0,01 + 704 \cdot 0,01 + 3068 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 3068 \cdot 27 \cdot 0,01 + 3068 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,01 + 3068 \cdot 0,01 = 62798 \quad (6)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (17159);
- индивидуальные предприниматели, подключенные к ТКС (704);
- юридические лица, подключенные к ТКС (3068).

За 2017 год минимальное значение количества электронно оказанных услуг - 97696.

$$\min (2017) = 24812 \cdot 0,1 + 1211 \cdot 13,5 + 1211 \cdot 13,5 \cdot 0,01 + 1211 \cdot 0,01 + 4690 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 4690 \cdot 27 \cdot 0,01 + 4690 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,01 + 4690 \cdot 0,01 = 97696 \quad (7)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (24812);
- индивидуальные предприниматели, подключенные к ТКС (1211);
- юридические лица, подключенные к ТКС (4690).

За 2018 год минимальное значение количества электронно оказанных услуг – 104303.

$$\min (2018) = 25455 \cdot 0,1 + 1345 \cdot 13,5 + 1345 \cdot 13,5 \cdot 0,01 + 1345 \cdot 0,01 + 4971 \cdot 16,5 \cdot 0,99 + 4971 \cdot 27 \cdot 0,01 + 4971 \cdot 16,5 \cdot 0,99 \cdot 0,01 + 4971 \cdot 0,01 = 104303 \quad (8)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, подключенные к личному кабинету (25455);
- индивидуальные предприниматели, подключенные к ТКС (1345);
- юридические лица, подключенные к ТКС (4971).

Минимальное значение электронно оказанных услуг - это ситуация, когда ИП и ЮЛ, подключенные к ТКС, сдают обязательную отчетность, 1 % из них обращается с просьбами о разъяснениях, предоставления справок и прочих

документов, 1 % отправляет уточняющую отчетность, и 10 % ФЗ обращается за электронными услугами.

### 3. Количество прямых обращений граждан для получения услуг

За 2016 год максимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 42408.

$$\max (2016) = 3 \cdot 2175 \cdot 0,2 + 827 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 827 \cdot 3 \cdot 0,01 + 827 \cdot 13,5 \cdot 0,1 + 827 \cdot 0,1 + 2129 \cdot 10 \cdot 0,99 + 2129 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2129 \cdot 10 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + 2129 \cdot 0,1 = 42408 \quad (9)$$

В расчеты включаются

– физические лица - владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (32175);

– индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (827);

– юридические лица, не подключенные к ТКС (2129).

За 2017 год максимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 47555.

$$\max (2017) = 27184 \cdot 0,2 + 1244 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 1244 \cdot 3 \cdot 0,01 + 1244 \cdot 13,5 \cdot 0,1 + 1244 \cdot 0,1 + 2125 \cdot 10 \cdot 0,99 + 2125 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2125 \cdot 10 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + 2125 \cdot 0,1 = 47555 \quad (10)$$

В расчеты включаются

– физические лица – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (27184);

– индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (1244);

– юридические лица, не подключенные к ТКС (2125).

За 2018 год максимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 48259.

$$\max (2018) = 30535 \cdot 0,2 + 1322 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 1322 \cdot 3 \cdot 0,01 + 1322 \cdot 13,5 \cdot 0,1 + 1322 \cdot 0,1 + 2024 \cdot 10 \cdot 0,99 + 2024 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2024 \cdot 10 \cdot 0,99 \cdot 0,1 + 2024 \cdot 0,1 = 48259 \quad (11)$$



В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (30535);
- индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (1322);
- юридические лица, не подключенные к ТКС (2024).

Максимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – это ситуация, когда ФЗ – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету, обращаются в налоговую в количестве, в 2 раза большем среднего (20 %). ИП и ЮЛ, не подключенные к ТКС сдают обязательную отчетность, 10 % отправляют уточняющую отчетность и 10 % обращаются с просьбами о разъяснениях, предоставлении справок и прочих документов. ЮЛ, не подключенные к ТКС, находятся на специальных режимах, так как на ОСН необходимо сдавать НДС только через ТКС. Поэтому ЮЛ личными обращениями сдают 10 отчетов в год и 1 % ЮЛ на УСН и ЕНВД 14 отчетов в год.

За 2016 год минимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 32804.

$$\min(2016) = 32175 \cdot 0,01 + 827 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 827 \cdot 3 \cdot 0,01 + 827 \cdot 0,01 + 2129 \cdot 10 \cdot 0,99 + 2129 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2129 \cdot 0,01 = 32804 \quad (12)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (32175);
- индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (827);
- юридические лица, не подключенные к ТКС (2129).

За 2017 год минимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 38304.

$$\min(2017) = 27184 \cdot 0,01 + 1244 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 1244 \cdot 3 \cdot 0,01 + 1244 \cdot 0,01 + 2125 \cdot 10 \cdot$$

$$\cdot 0,99 + 2125 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2125 \cdot 0,01 = 38304 \quad (13)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (27184);
- индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (1244);
- юридические лица, не подключенные к ТКС (2125).

За 2018 год минимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – 38368.

$$\min (2018) = 30535 \cdot 0,01 + 1322 \cdot 13,5 \cdot 0,99 + 1322 \cdot 3 \cdot 0,01 + 1322 \cdot 0,01 + 2024 \cdot 10 \cdot 0,99 + 2024 \cdot 14 \cdot 0,01 + 2024 \cdot 0,01 = 38368 \quad (14)$$

В расчеты включаются

- физические лица – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету (30535);
- индивидуальные предприниматели, не подключенные к ТКС (1322);
- юридические лица, не подключенные к ТКС (2024).

Минимальное количество прямых обращений граждан для получения услуг – это ситуация, когда ФЗ – владельцы имущества, не подключенные к личному кабинету, обращаются в налоговую в количестве 1 %. ИП и ЮЛ, не подключенные к ТКС сдают обязательную отчетность, 1 % отправляют уточняющую отчетность и 1 % обращаются с просьбами о разъяснениях, предоставлении справок и прочих документов. ЮЛ, не подключенные к ТКС, находятся на специальных режимах, так как на ОСН необходимо сдавать НДС только через ТКС. Поэтому ЮЛ личными обращениями сдают 10 отчетов в год и 1 % ЮЛ на УСН и ЕНВД 14 отчетов в год.

#### 4. Затраты на 1 услугу

Фактические затраты на 1 услугу в 2016 году – 36,67 рублей.

$$\max (2018) = 53,35$$

min (2018) – 3,32

Фактические затраты на 1 услугу в 2017 году – 28,02 рублей.

max (2018) – 39,11

min (2018) – 2,65

Фактические затраты на 1 услугу в 2018 году – 26,42 рублей.

max (2018) – 38,89

min (2018) – 2,67

Максимальный показатель находится путем деления заработной платы сотрудников отдела по работе с налогоплательщиками Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска на минимальное количество услуг. Минимальный показатель – путем деления заработной платы сотрудников отдела по работе с налогоплательщиками Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска на максимальное количество услуг.

#### 5. Время предоставления 1 услуги

Фактическое время предоставления 1 услуги в 2016 году – 0,222 ч.

max (2016) – 0,323

min (2016) – 0,171

Фактическое время предоставления 1 услуги в 2017 году – 0,162 ч.

max (2017) – 0,227

min (2017) – 0,131

Фактическое время предоставления 1 услуги в 2018 году – 0,147 ч.

max (2018) – 0,216

min (2018) – 0,126

Максимальный показатель находится путем деления фонда рабочего времени на минимальное количество услуг. Минимальный показатель – путем деления фонда рабочего времени на максимальное количество услуг.

#### 6. Количество обрабатываемых услуг 1 сотрудником

Фактическое количество услуг на 1 сотрудника в 2016 году – 8181 усл./сотр.

max (2016) – 90415

min (2016) – 5624

Фактическое количество услуг на 1 сотрудника в 2017 году – 11168 усл./сотр.

max (2017) – 118085

min (2017) – 8000

Фактическое количество услуг на 1 сотрудника в 2018 году – 12352 усл./сотр.

max (2018) – 122018

min (2018) – 8392

Максимальный показатель находится путем деления максимального количества услуг на минимальное количество сотрудников, а минимальный - наоборот.

### **3.2 Оценка эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярск**

Таблица 7 – Максимальные и минимальные значения показателей оценки эффективности государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярск

Показатели	max			min			фактическое значение		
	2016 год	2017 год	2018 год	2016 год	2017 год	2018 год	2016 год	2017 год	2018 год
Численность сотрудников отдела по работе с налогоплательщиками	17	17	17	2	2	2	17	17	17
Количество электронно оказанных услуг	38423	88615	95777	2798	7696	04303	7529	49258	71285

### Окончание таблицы 7

Показатели	max			min			фактическое значение		
	2016 год	2017 год	2018 год	2016 год	2017 год	2018 год	2016 год	2017 год	2018 год
Количество прямых обращений граждан для получения услуг	2408	7555	8259	2804	8304	8368	2552	7555	8259
Затраты на 1 услугу	53,35	39,11	38,89	3,32	2,65	2,67	36,67	28,02	26,42
Время предоставления 1 услуги	0,323	0,227	0,216	0,171	0,126	0,126	0,222	0,162	0,147
Количество обрабатываемых услуг 1 сотрудником	0415	18085	22018	624	000	392	181	1168	2352

Благодаря нахождению максимальных и минимальных значений показателей, которые представлены в таблице 7, можно найти интегральные значения каждого из них.

1) Интегральный показатель за 2016 – 2018 гг. численности сотрудников отдела по работе с налогоплательщиками:

$$x = (1 - (17-2)/(17-2)) \cdot 0,05 = 0 \quad (15)$$

Критерий численности сотрудников оказался нулевым, так как количество сотрудников не изменилось за 3 года.

2) Интегральные показатели количества электронно оказанных услуг за 2016 – 2018 гг. :

$$x(2016) = (97529-62798)/(138423-62798) \cdot 0,25 = 0,1148, \quad (16)$$

$$x(2017) = (149258-97696)/(188615-97696) \cdot 0,25 = 0,1418, \quad (17)$$

$$x(2018) = (171285-104303)/(195777-104303) \cdot 0,25 = 0,183 \quad (18)$$

С 2016 года происходит увеличение значения интегрального показателя (количество электронно оказанных услуг), что означает, происходит увеличение количества налогоплательщиков использующих ТКС для сдачи налоговой бюджетной отчетности и ЛК для получения государственных электронных услуг.

3) Интегральные показатели количества прямых обращений граждан для получения услуг за 2016 – 2018 гг. :

$$x(2016) = ((1-(41552-32804))/(42408-32804)) \cdot 0,15 = 0,0134, \quad (19)$$

$$x(2017) = ((1-(40603-38304))/(47555-38304)) \cdot 0,15 = 0,1127, \quad (20)$$

$$x(2018) = ((1-(38697-38368))/(48259-38368)) \cdot 0,15 = 0,145 \quad (21)$$

С 2016 года происходит увеличение интегрального показателя (количество прямых обращений граждан для получения услуг), что означает, происходит снижение доли налогоплательщиков, использующих личные обращения для получения государственных услуг налоговой инспекции и сдачи налоговой бюджетной отчетности.

4) Интегральные показатели затрат на 1 услугу за 2016 – 2018 гг. :

$$x(2016) = ((1-(36,67-3,32))/(53,35-3,32)) \cdot 0,2 = 0,0667, \quad (22)$$

$$x(2017) = ((1-(28,02-2,65))/(39,11-2,65)) \cdot 0,2 = 0,0608, \quad (23)$$

$$x(2018) = ((1-(26,42-2,67))/(38,89-2,67)) \cdot 0,2 = 0,0689 \quad (24)$$

Интегральные показатели демонстрируют снижение затрат на 1 услугу благодаря появлению электронного способа предоставления/получения услуги.

5) Интегральные показатели времени предоставления 1 услуги за 2016 – 2018 гг. :

$$x(2016) = ((1-(0,222-0,171))/(0,323-0,171)) \cdot 0,25 = 0,1661, \quad (25)$$

$$x(2017) = ((1-(0,162-0,131))/(0,227-0,131)) \cdot 0,25 = 0,1693, \quad (26)$$

$$x(2018) = ((1-(0,147-0,126)/(0,216-0,126)) \cdot 0,25 = 0,1917 \quad (27)$$

Интегральные показатели демонстрируют снижение времени на предоставления 1 услуги благодаря появлению электронного способа предоставления/получения услуги.

б) Интегральные показатели количества обрабатываемых услуг 1 сотрудником за 2016 – 2018 гг. :

$$x(2016) = (8181-5624)/(90415-5624) \cdot 0,1 = 0,003, \quad (28)$$

$$x(2017) = (11168-8000)/(11885-8000) \cdot 0,1 = 0,0815, \quad (29)$$

$$x(2018) = (12352-8392)/(122018-8392) \cdot 0,1 = 0,0035 \quad (30)$$

Интегральные показатели демонстрируют повышение эффективности работы сотрудников налоговой инспекции благодаря появлению электронного способа предоставления/получения услуги.

Благодаря приведению критериев оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска с учетом их весов к интегральным значениям, можно оценить эффективность внедрения государственных электронных услуг путем сложения этих значений. Интегральный показатель от 0 до 1 продемонстрирует прогресс (регресс) в развитии государственных электронных услуг, насколько увеличилось количество налогоплательщиков, пользующихся электронным способом получения услуги, насколько снизилось время предоставления услуги и затраты. Рассмотрим интегральные показатели за 2016 – 2018 гг.

$$x(2016) = 0+0,1148+0,0134+0,0667+0,1661+0,003 = 0,364, \quad (31)$$

$$x(2017) = 0+0,1418+0,1127+0,0608+0,1693+ 0,0815 = 0,5661, \quad (32)$$

$$x(2018) = 0+0,183+0,145+0,0689+0,1917+0,0035 = 0,5921 \quad (33)$$

Значения формул (31-33) показывают то, что за 3 года благодаря государственным электронным услугам работа Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска стала намного эффективнее. Интегральный показатель в 2018 году значительно увеличился по сравнению с 2016 годом. Действительно, Федеральная налоговая служба ставит цифровизацию во главу и с каждым годом усовершенствует процесс предоставления электронных услуг, расширяет спектр услуг, которые можно получить в электронной форме. С 2012 года начат процесс модернизации (реформирования) налоговой службы. Она предусматривала реинжиниринг бизнес-процессов, централизацию информационных ресурсов и вычислительной инфраструктуры, максимальную автоматизацию бизнес – процессов.

Передача ряда функций от человека машине серьезно снижает нагрузку на налоговых инспекторов, позволяя уделить больше внимания непосредственно налоговому администрированию.

Кроме того, ФНС России строит новые системы на базе самых передовых технологий. АСК НДС-2, онлайн – кассовая техника, система маркировки товаров и прочее. ИФНС по Центральному району г. Красноярска извлекает преимущества из цифровых технологий, новых потоков данных и интернета вещей. Эти системы приближают к налоговому администрированию в режиме реального времени, что сделает исполнение налоговых обязательств незаметным для налогоплательщика.

В настоящее время идет тенденция увеличения спроса на получение услуг в электронном виде. Рост цифровой грамотности населения и доступность электронных устройств привели к тому, что все больше налогоплательщиков хотят получить решение своих вопросов с минимальными затратами сил и времени. Сервисы охватывают все категории налогоплательщиков (включая иностранные компании) и сферы их интересов, позволяют пользователям получить полный спектр информации, услуг и возможность уплаты налогов, сдачи отчетности и получения разъяснений в любом месте в любое время. К концу 2018 года в ИФНС по Центральному району г. Красноярска более 70 %



юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, ведущих деятельность, сдают налоговую отчетность в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи. А личным кабинетом налогоплательщика – физического лица пользуются 25455 граждан.

Таким образом, положительный эффект от государственных электронных услуг для налоговых служб и государства в целом увеличивается с каждым годом.

### **3.3 Рекомендации по внедрению методического аппарата оценки эффективности оказания электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району города Красноярска**

Настоящие методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи по внедрению системы оценки эффективности предоставления электронных государственных услуг и охватывают процедурные вопросы организации и проведения оценки, а также обработки и мониторинга результатов оценки.

Методический аппарат предложенный в части 3.1 содержит основные положения проведения экономической оценки эффективности электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска. Представленная методология расчетов обоснования эффективности содержит критерии оценки, способы приведения критериев в интегральному показателю и расстановки значимости критериев.

Оценку эффективности целесообразно проводить по результатам прошедшего года.

Для проведения оценки эффективности необходимо провести сбор статистических данных (показателей эффективности). А именно: количество сотрудников отдела, работающих с услугами граждан (в т.ч. электронными), количество предоставленных услуг, количество личных обращений, время

оказание услуги, затраты на одну услугу, количество услуг, предоставленным одним сотрудником за год. Показатели оценки эффективности необходимо пересматривать, добавлять новые, изменять при необходимости (убирать) старые с учетом всех изменений, происходящих в организации и стране. Далее методом экспертных оценок расставить веса каждому из критериев. Рекомендуется ежегодно проводить экспертную оценку и расстановку весов показателей. После расстановки весов необходимо каждый из критериев привести к интегральному значению методом максимум-минимум, чтобы путем сложения их получить интегральный показатель, который поможет оценить эффективности. Метод максимум – минимум в методическом аппарате предполагает нахождение максимально и минимально возможных значений показателей за год с учетом ряда факторов. Факторы могут меняться в зависимости от государственной организации. Для ИФНС по центральному району г. Красноярска был определен следующий ряд факторов: количество юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц – владельцев имущества в центральном районе г. Красноярска, количество ЮЛ и ИП, подключенных к телекоммуникационным сетям, количество ФЗ, подключенных к личному кабинету. Также учитывалось, на каком режиме налогообложения находятся юридические лица и индивидуальные предприниматели (основной, упрощенный, специальный), ведь от этого непосредственно зависит количество налоговой отчетности, которую сдают налогоплательщики.

Методические рекомендации разработаны на основании общих и отраслевых методических материалов, рекомендованных к использованию для оценки эффективности инноваций в современных условиях переходного периода и государственного регулирования рыночных отношений в Российской Федерации, а именно: методического подхода к расчету интегрального показателя Е. В. Ключникова, Е. М. Шитова [29], расчет ИРЧП, методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов (утв. Госстроем РФ, Министерством экономики РФ, Министерством финансов РФ,

Госкомпром России 31.03.94 № 7-12/47) [15] и методического подхода к оценке эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления [6].

Оценку эффективности государственных электронных услуг проводят по результатам значения(ий) интегрального показателя(ей).

Интегральная система предусматривает два варианта оценки – положительную и отрицательную.

Если по итогам двух и более годов наблюдается положительная динамика, то есть значение интегрального показателя увеличивается, приближается к единице, то целесообразно проводить следующую политику в организации:

- 1) проводить мероприятия стимулирующего характера, чтобы показать значимость каждого сотрудника, насколько увеличилась эффективность их работы и к каким показателям стремится организация;
- 2) наиболее опытным сотрудникам давать сложные задания, проблемные ситуации. Для таких сотрудников это будет дополнительной мотивацией к работе, так как им доверяют задания особой важности.

Если по итогам двух и более годов наблюдается отрицательная динамика, то есть значение интегрального показателя уменьшается, приближается к нулю, то целесообразно проводить следующую политику в организации.

- 1) предоставлять сотрудникам мотивирующие бонусы за отличную работу. Не следует сразу увеличивать зарплату в надежде на повышение эффективности персонала. Исследование рекрутингового ресурса Glassdoor за 2015 год показывает, что людей больше мотивируют бонусы за результат, а не повышение оклада;
- 2) контролировать персонал, но в разумных пределах. Необходимо давать больше свободы: сотрудники должны сами решать, как распределять свое рабочее время. Тогда они смогут работать максимально эффективно. Также можно составить график количества электронных государственных услуг, которые необходимо оказать в течении недели, тогда это будет больше стимулировать сотрудников к работе;

3) убрать барьеры общения между руководством и подчинёнными — иначе любая нештатная ситуация, требующая консультации с руководством, затормозит работу;

4) чтобы добиться повышения эффективности деятельности сотрудников, важно словесно поощрять их, а также награждать различными грамотами, дипломами за успешно проделанную работу;

5) проведение обучения, тренингов для сотрудников. Так, согласно исследованию Американской ассоциации обучения и развития, 900 \$, вложенных в дополнительное образование сотрудника, увеличивают его показатели работоспособности на 57 %.

Если расчеты были произведены только за один год, то эффективность государственных электронных услуг в организации можно оценить следующим образом: интегральное значение от 0 до 0,5 – не эффективно, от 0,5 до 0,7 – средний уровень эффективности, от 0,7 до 1 – высокий уровень эффективности.

Также при проведении оценки эффективности необходимо учитывать следующие особенности:

1) ежегодно происходит индексация заработной платы, увеличение количества налогоплательщиков, переходящих на электронный формат получения услуг, поэтому в расчеты необходимо включать новые показатели;

2) необходимо учитывать ценовые и не ценовые факторы, влияющие на спрос на электронные государственные услуги;

3) следует учитывать факт того, что численность налогоплательщиков ИФНС по центральному району г. Красноярска не может постоянно расти, может достичь своего максимума, так как территория центрального района ограниченная, а время и затраты на оказание 1 услуги не могут бесконечно снижаться и быть равными 0.

При соблюдении всех выше названных рекомендаций по проведению оценки эффективности государственных электронных услуг, можно с помощью математических, логических, сравнительных и аналитических методов провести

оценку, которая в дальнейшем поможет выявить необходимую политику управления в государственной организации для повышения эффективности работы не только отдела, который непосредственно занимаемся предоставлением государственных услуг, но и всего государственного предприятия.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первой главе исследования была определена суть электронных государственных услуг, их место в системе общественных благ, рассмотрена законодательная база электронных государственных услуг в России, определены этапы зрелости электронной услуги, а также выявлены все известные преимущества данных услуг.

Во второй главе были разработаны критерии оценки эффективности электронных услуг для налоговых органов и проведен анализ эффективности работы Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска в целях выявления особенностей работы налоговых органов после внедрения электронных услуг для налогоплательщиков. Анализ критериев оценки эффективности предоставления государственных электронных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска показывает тенденцию роста оказанных услуг в электронном виде Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска. Действительно, в настоящее время большинство налогоплательщиков являются компьютерно (IT) грамотными, поэтому электронный способ получения услуги для них удобен, понятен. Самостоятельное обращение налогоплательщиков позволяет им оперативно получать информацию о своей налогооблагаемой базе, механизме и способе начисления налогов. По этой причине снизилось количество личных обращений за последние 3 года. В настоящее время личными обращениями пользуются в основном люди пенсионного возраста у которых нет компьютеров и малые организации. В структуре государственных услуг, предоставляемых Инспекцией Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска преобладают электронные услуги. Такая тенденция стала возможна в следствие того, что электронные услуги сформировали удобное и комфортное взаимодействие налогоплательщиков с налоговой службой.

В третьей главе был разработан методический аппарат оценки эффективности оказания электронных государственных услуг на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска и даны рекомендации по его внедрению. Также проведена оценка эффективности предоставления государственных электронных услуг с помощью разработанного методического аппарата на примере Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска, которая показала, что за 3 года благодаря государственным электронным услугам работа Инспекции Федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска стала намного эффективнее. Интегральный показатель в 2018 году значительно увеличился по сравнению с 2016 годом. Действительно, Федеральная налоговая служба ставит цифровизацию во главу и с каждым годом усовершенствует процесс предоставления электронных услуг, расширяет спектр услуг, которые можно получить в электронной форме. С 2012 года начат процесс модернизации (реформирования) налоговой службы. Она предусматривала реинжиниринг бизнес-процессов, централизацию информационных ресурсов и вычислительной инфраструктуры, максимальную автоматизацию бизнес-процессов.

Передача ряда функций от человека машине серьезно снижает нагрузку на налоговых инспекторов, позволяя уделить больше внимания непосредственно налоговому администрированию. В настоящее время идет тенденция увеличения спроса на получение услуг в электронном виде. Рост цифровой грамотности населения и доступность электронных устройств привели к тому, что все больше налогоплательщиков хотят получить решение своих вопросов с минимальными затратами сил и времени. Сервисы охватывают все категории налогоплательщиков (включая иностранные компании) и сферы их интересов, позволяют пользователям получить полный спектр информации, услуг и возможность уплаты налогов, сдачи отчетности и получения разъяснений в любом месте в любое время.

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

- З-НДФЛ – налог на доходы физических лиц;
- 6-НДФЛ – налог на доходы физических лиц;
- ЕГРН – единый государственный регистрационный номер;
- ЕНВД – единый налог на вмененный доход;
- ЕСХН – единый сельскохозяйственный налог;
- ИНН – индивидуальный номер налогоплательщика;
- ИП – индивидуальный предприниматель;
- ИРЧП – индекс развития человеческого потенциала;
- ИФНС – инспекция федеральной налоговой службы;
- НД –налоговая декларация;
- НДС – налог на добавленную стоимость.
- ОСН – общая система налогообложения;
- РСВ – расчет страховых взносов;
- ТКС – телекоммуникационные сети;
- УСН – упрощенная система налогообложения;
- ФЛ – физическое лицо;
- ЮЛ – юридическое лицо;



## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 27.11.2018) // Собрание законодательства РФ, № 31, 03.08.1998, ст. 3824.
2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 13.07.2015 № 214-ФЗ, №232-ФЗ (ред. от 10.10.2016) // Собрание законодательства РФ, № 32, 04.12.200, Ст. 3340.
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс».– Режим доступа: <http://consultant.ru>.
4. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 21.08.2012 г. № 1199 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс».– Режим доступа: <http://consultant.ru>.
5. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 28.06.2007 г. № 825 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс».– Режим доступа: <http://consultant.ru>.
6. Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 28.04.2008 г. № 607 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс».– Режим доступа: <http://consultant.ru>.
7. О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.04.2009 г. № 322 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс».– Режим доступа: <http://consultant.ru>.
8. О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21

августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 03.11.2012 № 1142 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://consultant.ru>.

9. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 г. № 1317 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://consultant.ru>.

10. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

11. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 окт. 2005 г. № 1789-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://consultant.ru>.

12. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://consultant.ru>.

13. О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 N 1555-р (ред. от 20.05.2014) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

14. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации [Электронный ресурс]: утвержденный Президентом Российской Федерации

Федерации от 07 февраля 2008 г. № Пр-212 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://consultant.ru>.

15. Методические рекомендации по оценки эффективности инвестиционных проектов, утвержденные Госстроем РФ, Министерством экономики РФ, Министерством финансов РФ, Госкомпром России 31.03.94 № 7-12/47

16. Van Dijk, J., Peters, O., & Ebbers, W. (2008). Explaining the acceptance and use of government internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(3), 379–399.

17. Russo C., Ghezzi C. M., Fiamengo G., Benedetti M. (2014). Benefits sought by citizens in multichannel e-government payment services: Evidence from Italy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109. 1261 – 1276

18. Банасиковска Я. Основные преимущества, издержки и риски электронной формы предоставления государственных услуг // Вопросы экономики и права. 2014. №5. С. 77- 82.

19. Волошина М. А. О проблеме повышения качества предоставления электронных государственных услуг и формировании электронного правительства в российской федерации // Проблемы права. 2015. № 6 (54). С. 85-88.

20. Исаков А. Р. К вопросу о понятии государственных услуг // Правовая политика и правовая жизнь. 2013. № 1. С. 118-122.

21. Орлов А. И. Экспертные оценки. Учебное пособие. М.: ИВСТЭ, 2002

22. Ткаченко А. Н. Оценка эффективности инвестиционных проектов Учебное пособие. Новокузнецк: НФИ КемГУ, 2003.

23. Цукарь С. С. Проблемы адаптации технологий электронного государства в России // Актуальные проблемы управления и экономики: российский и зарубежный опыт. 2013, С. 316-322.

24. Шаповалова Г. М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на этапе формирования информационного общества // Административное и муниципальное право. 2016. № 1. С. 99-106.

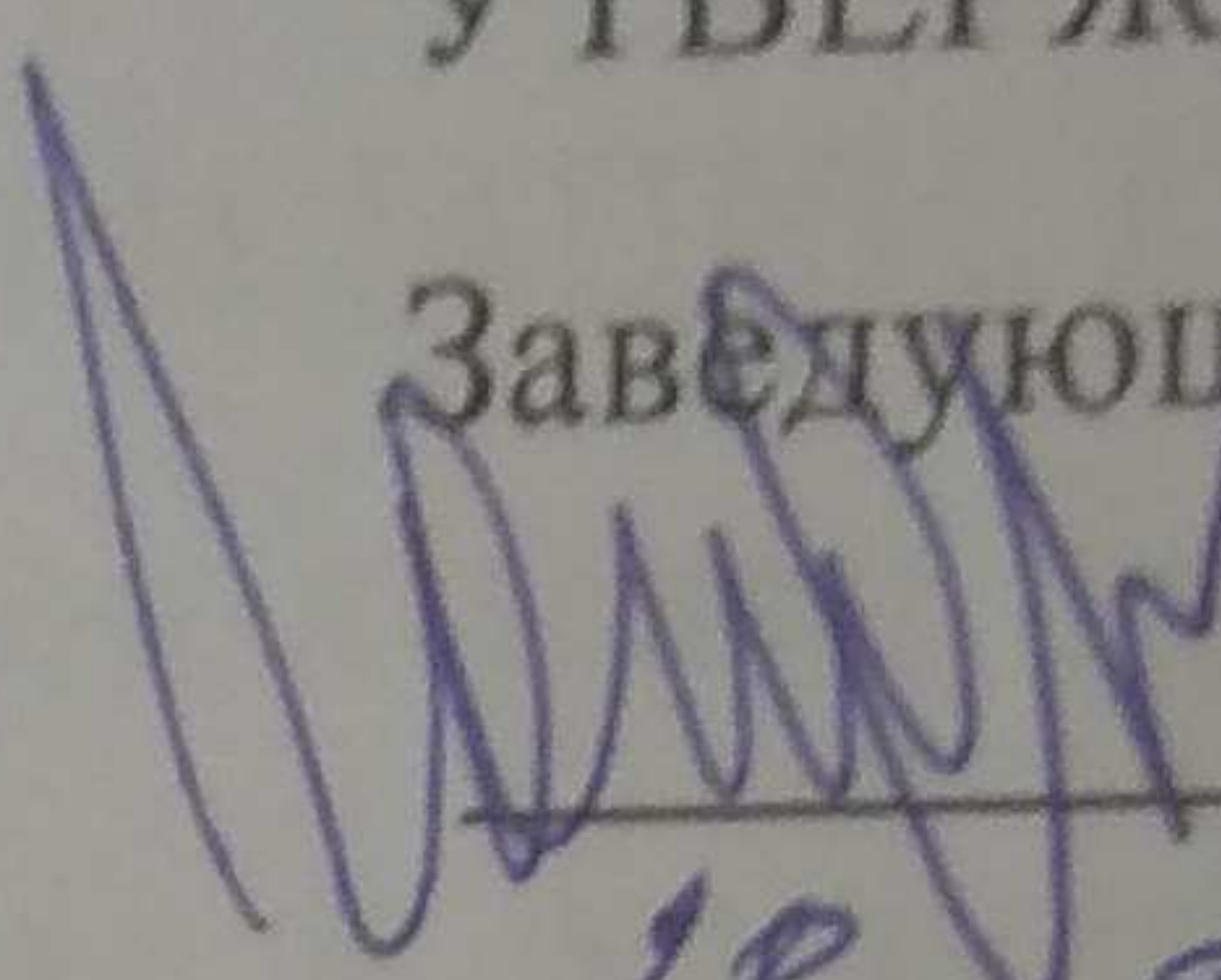
25. Блусь П. И., Дужук К. А. Проблемы перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид (на примере Пермского края) // ARS ADMINISTRANDI 2013, №1, С. 43-51.
26. Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. О государственных услугах и их оказании на основе информационных технологий // Сибирская финансовая школа. 2013. № 5 (100). С. 13-16.
27. Егоров Е., Лавров В. Сущность и классификация государственных электронных услуг // Социальная политика и социальное партнерство. 2013. № 3. С. 54-62.
28. Губарева Т. В., Ефимова А. А., Попова А. А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Проблемы социально-экономического развития Сибири 2013, №1 (11), С. 19-28.
29. Ключникова Е. В., Шитова Е. М. Методический подход к расчету интегрального показателя, 2016
30. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru>.
31. Сайт Федеральной Налоговой Службы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.nalog.ru>.
32. Булгакова К. Р. Об организации государственных и муниципальных услуг // Право и государство: теория и практика. М.: Право и государство пресс, 2013, № 5 (101). С. 27-28.
34. Калинина С. В., Дудин Г. Е. Предоставление государственных услуг в электронной форме как один из способов борьбы с коррупцией // В сборнике: Актуальные проблемы теории и практики борьбы с экономическими преступлениями и коррупцией Москва, 2013. С. 10-16.
35. Трахтенберг А.Д. Доверие к органам власти и адаптация государственных электронных услуг в России: стимул или барьер? // Труды XIV Всероссийской объединенной конференции «Интернет и современное общество». СПб., 2011.

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования  
Кафедра социально-экономического планирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

  
Е. В. Зандер


«28» 06 2019 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

38.03.04.11 «Региональное управление»

Разработка методического аппарата оценки эффективности предоставления  
государственных электронных услуг

Научный руководитель  05.07.19 доцент, канд. экон. наук М.Б. Двинский

Выпускник  05.07.19 Ю.В. Журавская

Красноярск 2019