

Цивилизационные перемены в России. 2023. С. 93–99.
Civilizational changes in Russia. 2023. P. 93–99.

Научная статья
УДК 351

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**Александра Васильевна Султанова¹, Екатерина Сергеевна Балабанова²,
Анастасия Владимировна Пенькова³**

Самарский государственный технический университет,
Самара, Россия

¹ sultanovaav@mail.ru

² yekaterinba@mail.ru

³ nastena-penkova@mail.ru

Аннотация. Одной из важных задач современного государства является ориентация на интересы и потребности своих граждан. Создание цифровых сервисов и информационных платформ, направленных на быстрое и качественное обслуживание в процессе предоставления государственных услуг, помогает эффективнее осуществлять государственное управление. В рамках данной статьи будут рассмотрены предпосылки цифровизации системы государственного управления и проанализированы востребованные виды электронных государственных услуг в рамках единого правительственного интернет-портала.

Ключевые слова: государственное управление, цифровизация, государственные услуги, единые государственные услуги, цифровой сервис

Для цитирования: Султанова А. В., Балабанова Е. С., Пенькова А. В. Цифровая трансформация системы государственного управления // Цивилизационные перемены в России. 2023. С. 93–99.

Scientific article

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM

Aleksandra V. Sultanova¹, Ekaterina S. Balabanova², Anastasia V. Penkova³

Samara State Technical University, Samara, Russia

¹ sultanovaav@mail.ru

² yekaterinba@mail.ru

³ nastena-penkova@mail.ru

Abstract. One of the important tasks of a modern state is to focus on the interests and needs of its citizens. The creation of digital services and information platforms aimed at fast

and high-quality service in the process of providing public services helps to carry out public administration more effectively. Within this article, the prerequisites for the digitalization of the public administration system will be considered and the types of electronic public services in demand within the framework of a single government Internet portal will be analyzed.

Keywords: public administration, digitalization, public services, unified State Services, digital service

For citation: Sultanova A. V., Balabanova E. S., Penkova A. V. Digital transformation of the public administration system // Civilizational changes in Russia. 2023. P. 93–99.

На сегодняшний день процессы цифровизации проникают во все сферы жизни общества, внося свои изменения и оказывая огромное влияние на привычные способы организации и управления социально-экономическими процессами [1]. Развитие и внедрение цифровых технологий активно проникает в сферу публичного управления, где главная роль отводится государственным и муниципальным системам.

Учитывая массовый характер использования цифровых технологий, в качестве одной из приоритетных задач достижения целей социально-экономического развития страны является внедрение цифровых технологий и платформенных решений в области государственного управления и оказания государственных и муниципальных услуг.

В 2018 г. вступил в силу Указ Президента № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в котором помимо основных целей социально-экономического развития отмечается значимость внедрения цифровых технологий. В связи с этим Правительством Российской Федерации была разработана национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», в рамках которой был сформирован федеральный проект «Цифровое государственное управление», включающий в себя решение основных вопросов, связанных с предоставлением государственных электронных услуг и работы цифровых платформ. На реализацию федерального проекта «Цифровое государственное управление» в 2018–2024 гг. планируется выделить более 235 млрд руб. [2].

Планы о внедрении электронных государственных услуг в Российской Федерации в систему общественной жизни возникали еще в 2002 г. Так, Правительством РФ была разработана первая программа «Электронная Россия» на период 2002–2010 гг., которая имела ряд недостатков из-за отсутствия необходимого опыта в данной сфере. По завершении реализации вышеуказанной программы были выявлены проблемы, которые учитывались

при разработке новой концепции государственного управления. К таким проблемам можно отнести:

- дисбаланс в упорядочивании межведомственных взаимодействий как между органами власти, так и в процессе предоставления государственных услуг;
- нерациональность использования бюджетных средств на содержание государственных структур и реализации их функций;
- низкая эффективность труда в органах государственной власти;
- отсутствие современных цифровых средств, недостаточная квалификация и компетенция работников в данной области;
- незаинтересованность сотрудников в эффективности оказания государственных услуг [3].

При разработке новой государственной программы Правительством РФ учитывались изложенные проблемы и были поставлены новые задачи с целью улучшения функционирования государственных услуг в электронной форме:

- устранение барьеров между государством и обществом;
- предоставление свободного доступа населения к информационным ресурсам органов власти и их оперативное реагирование на запросы получателей информации;
- улучшение упорядочивания межведомственных взаимодействий между органами власти путем своевременного и свободного обмена информацией;
- усиление контроля за оказанием государственных услуг.

В результате, в 2008 г. с целью эффективного взаимодействия публичных органов власти, общественности и других социальных институтов Правительством Российской Федерации было разработано и утверждено «Электронное правительство». Электронное правительство – это инструмент, который в значительной мере упрощает процесс взаимодействия органов государственной власти с гражданами, путем трансформации взаимоотношений и обеспечения нового уровня предоставления социально значимых услуг в электронном формате.

В рамках данной статьи наиболее подробно будет рассмотрен единый правительственный портал предоставления государственных услуг – «Госуслуги».

Главенствующую роль в государственном информационном пространстве играет Единый портал государственных услуг (ЕПГУ), поскольку сегодня именно в рамках этого портала происходит взаимодействие государственных органов и общества. При помощи данного интернет-сервиса упрощается система подачи обращений граждан с целью получения

государственных услуг, а также информирование о приеме, ходе рассмотрения и о результатах рассмотрения данных обращений.

С 2020 г. в связи с ухудшением эпидемиологической обстановки в стране (COVID-19) увеличилось количество обращений людей с целью получения информации (услуги) от компетентных государственных органов в электронном виде. На сегодняшний день, согласно статистическим данным, более половины населения России имеет личный кабинет на портале «Государственные услуги». Улучшение эпидемиологической обстановки в стране и отмена QR-кодов поспособствовали снижению спроса на данный вид услуг. Из-за вводимых ограничительных мер в период пандемии 2020 г. наблюдалась обратная динамика: общественные процессы, связанные с взаимодействием публичных органов и населения, повсеместно переносились в интернет-пространство, а именно на портал Госуслуг.

По итогам 2021 г. Министерство экономического развития РФ составило рейтинг качества предоставления государственных цифровых услуг в регионах (рис. 1). Лидером по показателю качества предоставления электронных услуг в регионах является Москва.

Обладая большими цифровыми возможностями в сфере оказания государственных услуг, интернет-портал «Госуслуги» с каждым годом охватывает новые категории граждан и сокращает количество очных посещений государственных учреждений (таблица).

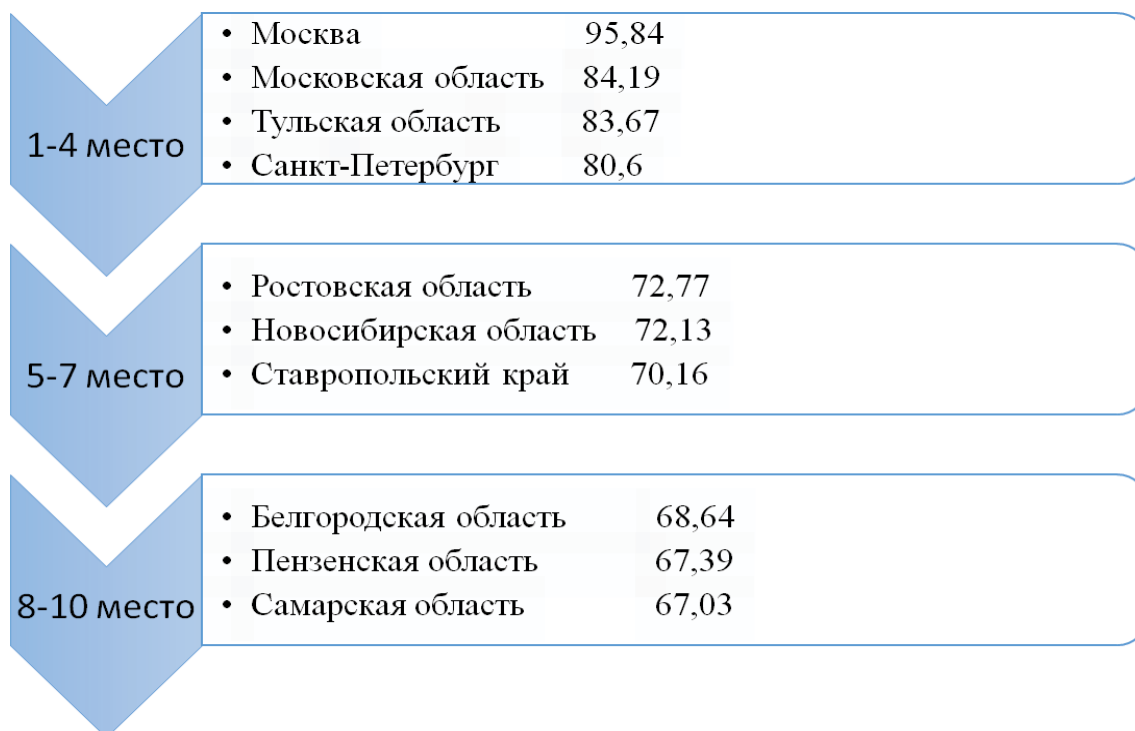


Рис. 1. Рейтинг качества предоставления государственных электронных услуг в российских регионах [4]

Показатели деятельности портала Государственные услуги [5]

Показатели деятельности	2020	2021
Количество активных пользователей, млн чел.	1,1	1,6
Количество транзакций, млн	290	314
Количество платежей, проведенных через портал, млрд	26	30
Количество зарегистрированных пользователей, млн чел.	81,4	96,4

Рост числа пользователей связан с включением в структуру платформы новых ведомств, сервисов и расширение перечня услуг. Кроме того, в настоящее время существуют государственные услуги, которые можно получить исключительно в электронной форме.

Проанализируем спрос на государственные электронные услуги. (рис. 2).

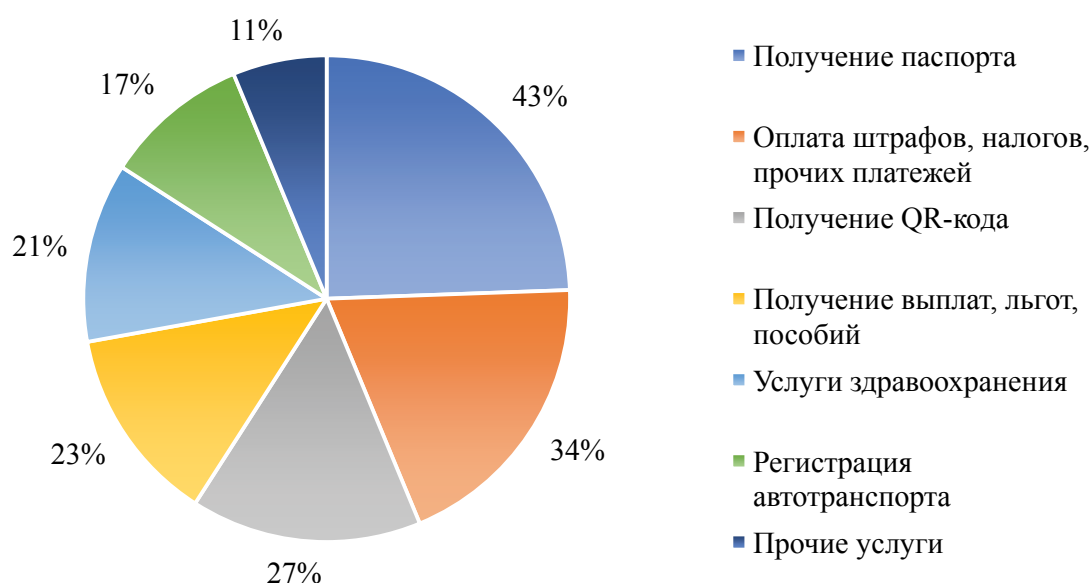


Рис. 2. Статистика популярных электронных государственных услуг, %

Среди населения первое место по популярности занимает государственная услуга по получению документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, замена которого связана с достижением возраста 14, 20 и 45 лет, сменой семейного положения, выдачей дубликата документа в связи его утерей.

Востребованной услугой является оплата госпошлины, штрафов (34%), так как это быстро и удобно, а также предоставляется возможность уменьшения размера оплаты некоторых категорий платежей: государственной

регистрации брака, выдачи/замены паспорта гражданина Российской Федерации, выдачи водительских удостоверений, регистрации автомобиля и т.д.

Правительство Российской Федерации планомерно проводит работу по увеличению разнообразия социальных льгот и гарантий, а также расширению перечня социальных категорий граждан, которым положены дополнительные выплаты. К распространенным выплатам, которые стало возможным оформить на портале Госуслуги, относятся: детские пособия, выплаты школьникам, пособие по беременности и родам, пособие по безработице и т.д. В связи с простотой оформления интерактивных заявлений на портал за получением выплат стало обращаться больше граждан.

В 2020 г. услуги здравоохранения в электронном виде были более востребованы, чем в 2021 г., но при этом тенденция увеличения спроса населения на электронные медицинские услуги сохраняется. Минусом является недостаточный перечень врачей на портале Госуслуги, к которым можно записаться.

Регистрация автотранспорта на Госуслугах помогает владельцам машин не только экономить время, а также денежные средства на оплату государственной пошлины.

Таким образом, портал Госуслуги стал неотъемлемой частью жизни населения, однако существуют услуги, которых еще нет на портале, соответственно, требуется физическое присутствие для их получения. Представляется необходимым продолжить работу по расширению перечня предоставления государственных услуг.

Подводя итог, следует отметить, что цифровизация государственных услуг благоприятно влияет на установление прочных связей между ведомствами, предоставляющими государственные услуги, и населением страны. Дальнейшая цифровизация процессов системы государственного управления будет способствовать достижению нового уровня обеспечения доступа граждан к актуальной информации и государственным услугам в любое время и с любого устройства, гарантировать безопасность организации документооборота и конфиденциальность личных данных, дальнейшему развитию цифрового современного общества в Российской Федерации.

Список источников

1. Султанова А.В. Формирование национальной инновационной системы: инновационно-технологический аспект. Самара: НИЦ «Л-Журнал», 2018. 200 с.

2. Национальный проект «Цифровая экономика РФ». URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 20.10.2022).

3. Новикова Н. Г., Гладышев А. С. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России // Сервис PLUS. 2014. № 2. С. 52–57.

4. Министерство экономического развития: сводный рейтинг субъектов РФ по результатам мониторинга. URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_predstavilo_itogi_monitoringa_kachestva_elektronnyh_uslug_v_regionah_rf.html (дата обращения: 18.10.2022).

5. Министерство экономического развития: итоги ежегодного мониторинга качества оказания госуслуг в электронной форме 2021 год. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/a12fcded074e0d0e8f91c59e38038ad5/gos_regulirovanie_v26.pdf (дата обращения: 18.10.2022).