

УДК 338.24:351/354:004

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

¹Тюшняков В.Н., ²Тюшнякова И.А.

¹Политехнический институт (филиал) ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», Таганрог, e-mail: tyushnyakov.tpi@ya.ru;

²Таганрогский институт имени А.П. Чехова (филиал) ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)», Таганрог, e-mail: solovyova_irina@mail.ru

Статья посвящена исследованию проблем цифровой трансформации госуслуг и разработке предложений по совершенствованию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. Цифровая трансформация рассмотрена как системная модернизация социально-экономических и технологических процессов, основывающаяся на применении современных бизнес-моделей, учитывающих новые тренды управления данными с использованием цифровых технологий для значительного повышения эффективности и устойчивости. При проведении исследования использовались научные методы системного анализа, методы синтеза и логики, методы количественного и качественного анализа, статистический и сравнительный анализ данных. Информационную базу исследования составили аналитические статьи и статистические данные, отражающие развитие информационного общества в Российской Федерации. Результаты проведенного анализа показали, что в настоящий момент можно говорить о повышении качества предоставляемых услуг и, как следствие, повышении уровня удовлетворенности заявителей. С целью совершенствования процесса оказания госуслуг и повышения качества их предоставления необходимо: внедрение реестровой модели оказания услуг; предполагающей результаты предоставления услуг, записывать в электронный реестр; закрепление и расширение экстерриториального принципа оказания услуг, внедрение принципов проактивности; организация альтернативных способов оказания услуг, применение многоканальности, использование различных каналов в процессе оказания одной услуги; оказание услуг в соответствии с индивидуально-определенными характеристиками заявителя.

Ключевые слова: цифровая трансформация, государственные и муниципальные услуги, органы власти, суперсервисы

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE STATE AND MUNICIPAL SERVICES DELIVERY PROCESS

¹Tyushnyakov V.N., ²Tyushnyakova I.A.

¹Polytechnical Institute (branch) Don State Technical University,
Taganrog, e-mail: tyushnyakov.tpi@ya.ru;

²Taganrog Institute named after A.P. Chekhov (branch) Rostov State University of Economics,
Taganrog, e-mail: solovyova_irina@mail.ru

The article is devoted to the study of the problems of digital transformation of public services and the development of proposals for improving the process of providing state and municipal services. Digital transformation is considered as a systemic modernization of socio-economic and technological processes based on the use of modern business models that take into account new trends in data management using digital technologies to significantly increase efficiency and sustainability. The research used scientific methods of systems analysis, methods of synthesis and logic, methods of quantitative and qualitative analysis, statistical and comparative analysis of data. The information base of the study was composed of analytical articles and statistical data reflecting the development of the information society in the Russian Federation. The results of the analysis showed that at the moment we can talk about an increase in the quality of services provided and, as a result, an increase in the level of satisfaction of applicants. In order to improve the process of providing public services and improve the quality of their provision, it is necessary: to introduce a registry model for the provision of services, which presupposes the results of the provision of services to be recorded in the electronic register; consolidation and expansion of the extraterritorial principle of providing services, the introduction of the principles of proactivity; organization of alternative methods of providing services, the use of multichannel, the use of various channels in the process of providing one service; provision of services in accordance with the individually defined characteristics of the applicant.

Keywords: digital transformation, state and municipal services, authorities, super services

Процесс цифровой трансформации на современном этапе является, с одной стороны, источником ожиданий социально-экономического развития, улучшения качества товаров и услуг, повышения конкурентоспособности, а с другой стороны, источником опасений, связанных с сокра-

щением рабочих мест, исчезновением некоторых профессий, усилением финансового и информационного неравенства, ростом вызовов информационной безопасности. Во многих странах разрабатываются цифровые стратегии и программы, фокусирующие внимание на реализации широких воз-

возможностей для роста и развития, которые дает применение прорывных цифровых технологий, таких как анализ больших данных, искусственный интеллект, облачные технологии и Интернет вещей.

В Указе Президента РФ «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» в целях обеспечения социально-экономического и научно-технологического развития страны, демографического роста, повышения уровня жизни населения, создания комфортных условий для их проживания, одним из ключевых направлений названа реализация «ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере» [1].

Перечень мероприятий по цифровой трансформации органов власти представлен в паспорте федерального проекта «Цифровое государственное управление», являющегося частью национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации».

По итогам исполнения федерального проекта «Цифровое государственное управление» к 2024 г. планируется достигнуть следующих ключевых показателей [2, 3]:

- государственные и муниципальные услуги планируется предоставлять онлайн и проактивно, будут внедрены 25 цифровых «суперсервисов» по жизненным ситуациям;

- доля охвата межведомственным юридически значимым электронным документооборотом государственных и муниципальных органов должна будет составить 90%;

- цифровое удостоверение личности с квалифицированной электронной подписью должны будут получить 60% граждан РФ.

Цифровая трансформация в РФ будет играть роль одного из ведущих факторов роста ВВП. В соответствии со сценариями аналитиков, к 2025 г. цифровизация обусловит от 19% до 34% от общего роста ВВП. В совокупном ВВП РФ цифровая экономика составляет 3,9%. В данный момент это почти в три раза меньше, чем уровень данного показателя в США, Китае, странах ЕС. Такое существенное различие объясняется тем, что в вышеназванных странах наблюдается активное инвестирование частного сектора, бизнеса и государства в цифровые технологии. Например, в Германии около 10% населения занято в высокотехнологичных отраслях экономики, а государство выполняет ведущую роль в финансировании прорывных высокотехнологичных проектов.

Целью исследования является проведение анализа процесса цифровой трансфор-

мации госуслуг и разработка рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления госуслуг. В рамках поставленной цели были исследованы проблемы цифровизации системы оказания госуслуг, проанализированы данные, характеризующие систему оказания госуслуг на федеральном уровне, предложены рекомендации по совершенствованию процесса предоставления госуслуг.

Материалы и методы исследования

Минцифры России в методических рекомендациях по цифровизации госкорпораций сформулировало следующее определение термина «цифровая трансформация». Цифровая трансформация – системная модернизация бизнеса, сопряженная с внедрением современных бизнес-моделей, коммуникационных каналов с клиентами и поставщиками, продуктов, корпоративной культуры, учитывающих современные тренды управления данными с использованием цифровых технологий для значительного повышения эффективности и устойчивости [4].

Процессы цифровой трансформации успешно внедряются в систему оказания госуслуг. В рамках проекта «Цифровое государственное управление» успешно осуществляются шаги по цифровой трансформации госуслуг, с целью достичь окончательного перехода на электронное взаимодействие органов власти, граждан и представителей бизнеса. В соответствии с проектом «Цифровое государственное управление», совершенствование процесса оказания госуслуг осуществляется в рамках двух направлений: цифровая модернизация приоритетных госуслуг и комплексное решение жизненных событий для граждан и бизнеса [5, 6].

Моносервисы являются отдельными услугами, интегрированными в систему суперсервисов и предполагающими возможность предоставления без привязки к суперсервисам. Суперсервисы представляют собой комплексы услуг, процесс оказания осуществляется проактивно по распространенным жизненным ситуациям [7].

В соответствии с проектом «Цифровое государственное управление» и нацпрограммой «Цифровая экономика Российской Федерации» цифровая модернизация госуслуг будет основываться на соответствующих положениях [2]: исключение традиционных документов на бумаге за исключением документа, подтверждающего личность; недопустимо требовать у заявителя данные, имеющиеся в распоряжении органов власти; требуемые данные извлекаются из электронных реестров и баз данных

органов власти; системный подход при решении жизненных ситуаций граждан на основе реализации суперсервисов; снижение до минимума участия представителей органов власти при принятии решений в процессе предоставления услуг, трансформация процесса оказания госуслуг в режим онлайн; коммуникация с заявителями на основе любых средств, удобных для граждан; оказание госуслуг должно носить проактивный режим.

В качестве материалов исследования использовались нормативные документы, аналитические статьи и статистические данные, отражающие развитие информационного общества в РФ. Проанализированы показатели, характеризующие: динамику зарегистрированных пользователей ЕПГУ, основные проблемы граждан при получении госуслуг через интернет, оценку качества оказанных через интернет госуслуг. При проведении исследований использовались научные методы системного анализа, методы синтеза и логики, методы количественного и качественного анализа, статистический и сравнительный анализ данных.

Результаты исследования и их обсуждение

В настоящее время в РФ имеется развитая сеть ресурсов и сайтов, где заявители могут получить различные госуслуги, но самым востребованным и наиболее удобным является запущенный в 2009 г. в рамках программы «Электронная Россия» Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ). Еже-

дневно растет число зарегистрированных пользователей портала. По состоянию на 01 января 2020 г. объем зарегистрированных пользователей составлял 59,4% от общей численности населения (рис. 1).

Правила предоставления государственных и муниципальных услуг определяются административными регламентами, которые содержат информацию о категориях заявителей, которым может быть оказана та или иная услуга; о наборе требуемых при обращении за услугой документов; о сроках оказания услуги, в каком виде будет предоставлена услуга, о процедуре обжалования и иную информацию о процессе оказания госуслуг [9, 10]. Процесс предоставления госуслуг включает следующие шаги:

1. Заявитель, используя сервисы Единого портала госуслуг (ЕПГУ), оформляет запрос на получение госуслуги или обращается лично в МФЦ либо в орган власти.

2. Запрос заявителя передается в информационную систему соответствующего ведомства. Если административным регламентом предусматривается запрос дополнительной информации у других органов власти, ведомство с помощью электронных сервисов через СМЭВ запрашивает нужную информацию, на основании которой принимается решение по услуге.

3. Если обращение заявителя отправлено через ЕПГУ и при обработке запроса заявителя меняется статус, то заявителю в автоматическом режиме отправляется SMS или уведомление по электронной почте.

Обобщенная схема процесса предоставления госуслуг приведена на рис. 2.

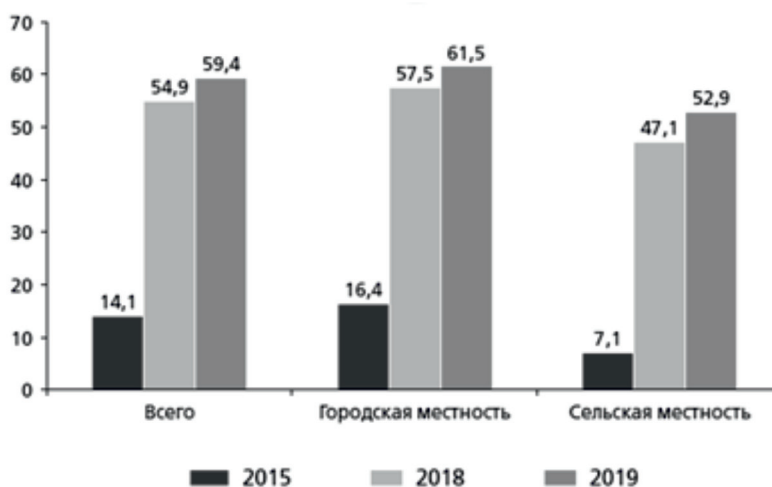


Рис. 1. Динамика зарегистрированных пользователей ЕПГУ (в процентах от общей численности населения) [8]



Рис. 2. Обобщенная схема процесса предоставления госуслуг [11]

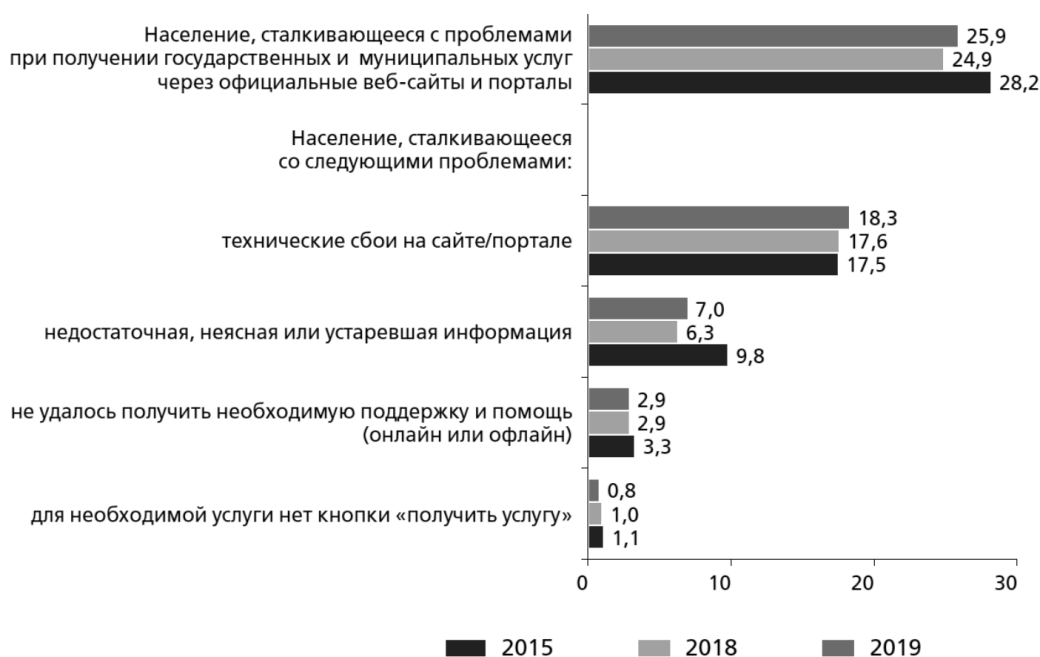


Рис. 3. Население, сталкивающееся с проблемами получения госуслуг через Интернет (в процентах от общей численности населения) [8]

Многие заявители, использующие интернет для доступа к госуслугам, отмечают различные проблемы, связанные с их получением (рис. 3). Одной из наиболее частых проблем при получении госуслуг через интернет являются технические сбои на сайте. Несмотря на то, что сопровождение сайтов органов власти и ЕПГУ осуществляют высококвалифицированные специалисты, об-

щий объем перебоев в работе электронных платформ оказания госуслуг не уменьшается, а увеличивается. Еще одной проблемой является недостаточная, устаревшая информация. В целом со временем процент заявителей, указывающих на данные проблемы, уменьшается. Однако встречаются онлайн-ресурсы органов власти, где отсутствует необходимая информация или данные пре-

доставлены частично, не в полном объеме, что может способствовать отказу некоторых граждан использовать электронные способы получения госуслуг.

Несмотря на то, что методика предоставления госуслуг постоянно дополняется и совершенствуется, не все получатели услуг удовлетворены качеством их предоставления. На рис. 4 приведена оценка качества оказания услуг через сеть Интернет. Несмотря на то, что более 73,8% заявителей, пользующихся электронным способом получения услуг, удовлетворены их качеством, имеется еще около 25% заявителей, оценивающих качество предоставленных услуг на недостаточно приемлемом уровне.

В связи с резким ростом спроса на услуги ЕПГУ министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ пришлось в экстренном режиме увеличивать мощности портала ЕПГУ. Также мероприятия по увеличению мощности затронули СМЭВ, обеспечивающей сбор необходимых данных для оказания госуслуги. В 2020 г. СМЭВ в среднем проходило порядка 80 млн запросов в день.

Можно сделать вывод, что показатели, характеризующие систему оказания госуслуг, позволяют оптимистично смотреть на процесс цифровой модернизации данной сферы. Развитие системы электронных госуслуг не замедляется. Постоянно

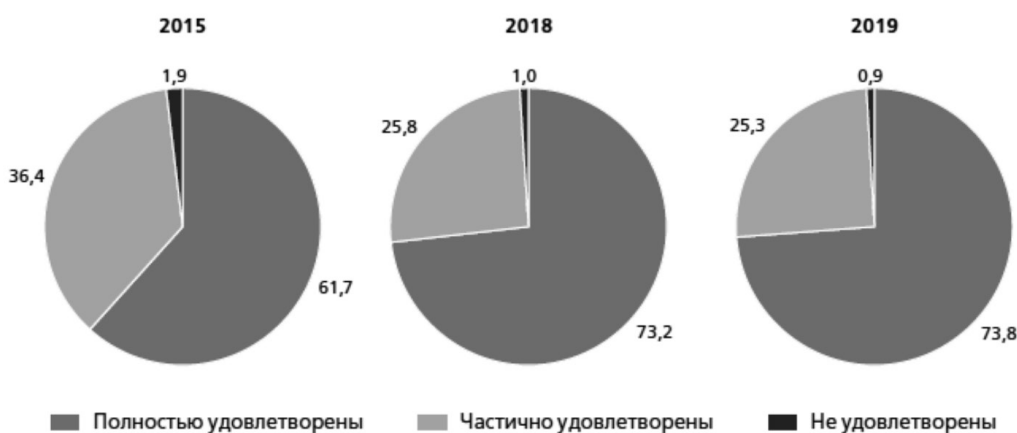


Рис. 4. Оценка заявителями качества оказанных через интернет госуслуг (в процентах от общей численности населения, использующего интернет) [8]

По оценкам портала Минцифры России число зарегистрированных россиян на портале Госуслуг превысило 78 млн пользователей. Прирост пользователей за 2020 г. составил 12 млн чел. [12].

Сервисами ЕПГУ в 2020 г. воспользовались 56 млн граждан. За год средняя суточная аудитория портала выросла в два раза, достигнув в абсолютном выражении 4 млн пользователей в сутки. Суммарное количество обращений к portalу в прошлом году составило 1,5 млрд. В 2020 г. на ЕПГУ запущено более 40 новых услуг и сервисов.

Общее количество госуслуг и сервисов, полученных в 2020 г. с помощью ЕПГУ, превысило 230 млн, что на 50% больше, чем в 2019 г. В период пиковых нагрузок на портале обрабатывалось более 7 тыс. запросов пользователей в секунду.

С помощью портала в 2020 г. было также осуществлено 85 млн платежных транзакций на общую сумму более 80 млрд руб.

осуществляются мероприятия по разработке и внедрению новых решений и сервисов («Народный рейтинг госуслуг», «Цифровой профиль гражданина», «Госдоки»).

Заключение

Проведенный анализ показал, что сегодня можно говорить о повышении качества предоставляемых услуг и, как следствие, повышении уровня удовлетворенности заявителей. Независимо от достигнутых в последние годы улучшений в системе качества оказания госуслуг, все же сохраняется и значительная часть проблем [13, 14]. Возникают ситуации, когда заявители вынуждены взаимодействовать с оказывающими услуги органами несколько раз. Нередко осуществляется практика обработки данных на бумажных носителях в ведомствах даже при использовании электронных интерфейсов взаимодействия с заявителями услуг. Система оказания госуслуг по-прежнему слабо структурирована, ожидает упроще-

ния и более глубокой проработки в плане учета запросов граждан. Необходимо осуществлять мероприятия по реинжинирингу и типизации услуг; следует более детально прорабатывать регламенты, ошибки человеческого фактора должны быть сведены к минимуму. Процедуры оказания услуг, поддающиеся полной формализации, следует осуществлять полностью в автоматическом режиме без участия специалистов. При проектировании новых сервисов оказания услуг в основу необходимо ставить ориентацию на заявителя.

Для совершенствования процесса оказания госуслуг и повышения качества их предоставления необходимо: применение реестровой модели оказания услуг, предполагающей результаты предоставления услуг записывать в электронный реестр; закрепление и расширение экстерриториального принципа оказания услуг; внедрение принципов проактивности; организация альтернативных способов оказания услуг, применение многоканальности, использование различных каналов в процессе оказания одной услуги; оказание услуг в соответствии с индивидуально определенными характеристиками заявителя; развитие межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществлении государственных и муниципальных функций.

Список литературы

1. Указ Президента РФ от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (ред. от 19.07.2018) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/ (дата обращения: 15.11.2021).
2. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 № 9). [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/ (дата обращения: 11.11.2021).
3. Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 № 7). [Электронный ресурс]. URL: <https://government.ru/info/35568/> (дата обращения: 03.10.2021).
4. Тухватуллин А. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: цифровая трансформация госуслуг и суперсервисы [Электронный ресурс]. URL: <https://bftcom.com/expert-bft/10220/> (дата обращения: 18.10.2021).
5. Совершенствование государственного управления – информационный портал Минэкономразвития России [Электронный ресурс]. URL: <https://ar.gov.ru/ru-RU> (дата обращения: 25.10.2021).
6. Мытенок С.С. Проблемы цифровизации государственных услуг / С.С. Мытенок, А.Б. Соболев // Бизнес. Общество. Власть. 2020. № 1. С. 107–110.
7. Морозова М.А. Суперсервисы как способ цифровизации госуслуг // Хроноэкономика. 2019. № 6 (19). С. 55–59.
8. Информационное общество в Российской Федерации. 2020: статистический сборник / Федеральная служба государственной статистики; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/lqv3T0Rk/info-ob2020.pdf> (дата обращения: 10.12.2021).
9. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 Ф3 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 27.12.2019) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 16.11.2021).
10. Тюшняков В.Н. Анализ практики применения технологий электронного правительства в системе предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2018. № 4 (230). С. 194–200.
11. Единый портал государственных услуг – www.gosuslugi.ru (ЕПГУ). [Электронный ресурс]. URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Единый_портал_госуслуг_www.gosuslugi.ru_\(ЕПГУ\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Единый_портал_госуслуг_www.gosuslugi.ru_(ЕПГУ)) (дата обращения: 11.10.2021).
12. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/40942/> (дата обращения: 18.11.2021).
13. Тюшняков В.Н. Цифровая трансформация субъектов Российской Федерации // Управление в экономических и социальных системах. 2020. № 2 (4). С. 41–46.
14. Tyushnyakov V.N., Tkachenko Y.G. Using of cognitive maps to study issues concerning the improvement of the population quality life in the frame of interregional disparities // System research and information technologies. 2020. № 4. P. 29–42. DOI: 10.20535/SRIT.2308-8893.2020.4.03.