

ПРОАКТИВНОСТЬ КАК ЭФФЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аверина Т. А.¹, Лаврова Ю. С.²

(Воронежский государственный технический
университет, Воронеж)

В настоящее время одним из самых актуальных направлений развития экономики является активная цифровизация, в том числе государственного сектора. Пандемия показала, что электронное правительство играет центральную роль в качестве крайне необходимого элемента руководства, сотрудничества и связи с обществом. В данной работе проводится анализ уровня развития электронного правительства государств – членов ООН. Дается оценка основных показателей работы официального интернет-портала государственных услуг РФ, выделяются его слабые и сильные стороны. Рассматривается новое направление в цифровизации государственного сектора – предоставление проактивных услуг путем создания суперсервисов. Анализируются новые принципы получения государственных услуг, а также возможности, предоставляемые пользователям суперсервисов в соответствии с каждым конкретным направлением деятельности или жизненной ситуацией.

Ключевые слова: цифровизация, электронное правительство, проактивные услуги, суперсервисы.

1. Введение

Сегодня ключевым фактором развития экономики является цифровая информация. Информацию такого вида легче собрать, проанализировать, обработать и сохранить. На международный рынок выходит все большее количество цифровых услуг. Все это следствия мирового кризиса – экономическая активность стала чаще переводиться в дистанционный режим.

Говоря о современных тенденциях полной цифровой трансформации всех возможных процессов, рассмотрим в этом ключе цифровизацию государственных услуг в рамках создания электронного правительства.

¹ Александровна Аверина Татьяна, к.т.н., доцент (ta_averina@mail.ru).

² Юлия Сергеевна Лаврова, аспирант (yulya_vrn08@mail.ru).

2. Основные предпосылки и ключевые факторы развития электронного правительства

Во всем мире уже давно наблюдается глобальное развитие электронного правительства, а в связи с пандемией Covid-19 данный процесс еще более ускорился. Использование гражданами цифровых услуг, предоставляемых государственным сектором, становится более распространенным в виду социального дистанцирования. Более того, рост технологического потенциала для обработки больших и сложных массивов данных позволяет сделать электронные государственные услуги более эффективными, что дает широкие возможности для дальнейшей цифровой трансформации государственного управления [2, 7].

В России основная работа по формированию электронного правительства берет начало с момента принятия государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)», утвержденной распоряжением Правительства РФ от 20 октября 2010 г. №1815-р [4].

В соответствии с этой программой был выполнен комплекс работ по созданию единой информационно-технологической и телекоммуникационной инфраструктуры электронного правительства со следующими элементами – единым порталом государственных и муниципальных услуг, единой системой межведомственного взаимодействия, национальной платформой распределенной обработки данных, единой системой идентификации и аутентификации и информационной системой головного удостоверяющего центра [4].

Проанализируем основные показатели, характеризующие уровень развития электронного правительства стран, являющихся членами ООН [1], и определим, какое место в рейтинге занимает Россия (таблица 1).

Важнейший из показателей – индекс развития электронного правительства (EGDI). Он представляет собой средневзвешенное значение нормализованных показателей по таким аспектам как объем и качество онлайн-обслуживания, состояние развития телекоммуникационной инфраструктуры и внутренний человеческий капитал [1].

Таблица 1. Рейтинг лидеров по показателям уровня развития электронного правительства

Место в рейтинге	Страна	EGDI
1	Дания	0,9758
2	Республика Корея	0,956
3	Эстония	0,9473
4	Финляндия	0,9452
5	Австралия	0,9432
6	Швеция	0,9365
7	Великобритания	0,9358
8	Новая Зеландия	0,9339
9	США	0,9297
10	Нидерланды	0,9228
11	Сингапур	0,915
12	Исландия	0,9101
...		
28	Канада	0,842
29	Казахстан	0,8375
30	Израиль	0,8361
31	Лихтенштейн	0,8359
32	Аргентина	0,8279
33	Люксембург	0,8272
34	Чили	0,8529
35	Португалия	0,8255
36	Российская Федерация	0,8244
...		

Анализируя данные, важно отметить, за счет каких ключевых факторов страны-лидеры добились своего места в рейтинге:

- создание комплексной институциональной экосистемы на основе качественно проработанной нормативно-правовой базы;
- состояние информационной инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий и ее общедоступность;
- мобилизация ресурсов на основе партнерских отношений между государственным и частным сектором;
- трансформация организационной структуры и культуры;

- содействие системному мышлению и разработке комплексных подходов к разработке политики предоставления цифровых услуг [1].

Также следует акцентировать внимание на месте России в рейтинге. Значение индекса развития электронного правительства 0,8244 характеризуется как высокое, что говорит о достаточном потенциале для дальнейшего эффективного преобразования государственных услуг из традиционных в цифровые. Как следствие, при грамотной оптимизации государственные учреждения станут более продуктивными.

3. Оценка работы портала государственных услуг

Дадим оценку работы одного из ключевых элементов информационно-технологической и телекоммуникационной отечественной инфраструктуры – порталу государственных услуг.

Портал государственных услуг РФ является справочно-информационным интернет-порталом, обеспечивающим доступ физическим и юридическим лицам к сведениям о государственных и муниципальных услугах [3, 6].

Электронный ресурс позволяет подавать обращения в органы онлайн с возможностью приложения электронных документов с автоматическим формированием электронной подписи заявителя, заказывать и получать в электронном виде справки, заверенные электронной подписью должностного лица из министерств и ведомств, осуществлять оплату налогов, госпошлин, административных штрафов, а также услуг ЖКХ.

Преимущества портала госуслуг также дополняются высокой скоростью обслуживания населения, что позволяет избежать очередей вне дистанционной работы органов власти.

Обратим внимание на самые востребованные направления получения электронных государственных услуг (рис. 1) [3].

Таким образом, наиболее волнующими являются вопросы о здоровье, размере пенсии, порядке регистрации автомобилей и получения водительской лицензии, а также очереди в детский сад. Эти пункты также нашли свое отражение при создании комплексных пакетов госуслуг, оказываемых в проактивном

режиме в связи с распространёнными жизненными ситуациями, – так называемых суперсервисов.

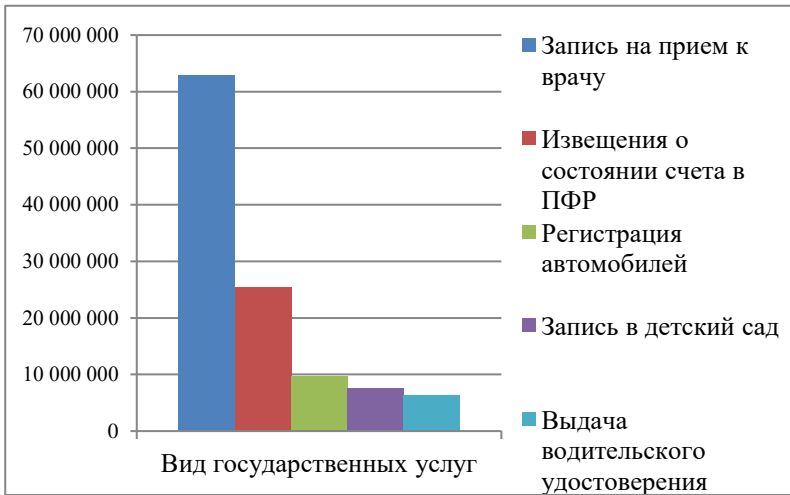


Рис. 1. Популярные государственные услуги в электронном виде

Рассмотрим разработанные Министерством экономического развития поправки в ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [6].

Здесь на системной основе закреплены новые принципы получения государственных услуг (рис. 2).

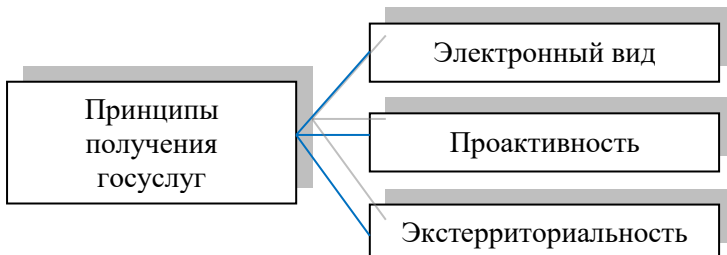


Рис. 2. Новые принципы получения государственных услуг

Один из главных принципов на текущий момент – это полный перевод в электронный вид всех процессов, которые связаны

с предоставлением государственных и муниципальных услуг [3, 5]. Имеется в виду не только электронный способ подачи обращений граждан, но и весь технологический процесс внутри органа – устанавливается приоритет сведений в юридически значимых электронных реестрах над бумажными документами, а также осуществляется дистанционное взаимодействие органов между собой во время предоставлении услуги.

Следующий принцип – проактивность – подразумевает беззаявительный процесс предоставления конкретной услуги на основании имеющихся в электронных системах личных сведений, завершением которого является оказание этой услуги через личный кабинет на Едином портале государственных услуг РФ, на сайте Пенсионного фонда РФ или через электронную почту. Ключевая идея – оказание услуги до фактического обращения заявителя, например, когда речь идет о замене паспорта по достижению 45-летия.

Не менее важный принцип – экстерриториальность. Он предполагает отказ от получения государственных услуг в присутственных местах органов власти и переход к их предоставлению в МФЦ в электронной форме без привязки к месту, где человек зарегистрирован.

Таким образом, новые принципы являются фундаментом для последующего эффективного взаимодействия человека и государства в аспекте получения цифровых государственных и муниципальных услуг.

В качестве вывода выделим сильные и слабые стороны процесса цифровизации государственного сектора на примере предоставления населению проактивных услуг [6, 8].

Процесс перехода к электронному правительству неоднозначен; как и у любого процесса, здесь тоже есть сильные и слабые стороны и их необходимо учитывать при разработке стратегии развития цифровых государственных услуг.

Перейдем к рассмотрению новых инструментов оказания проактивных услуг – суперсервисов (таблица 2).

Таблица 2. Сильные и слабые стороны внедрения элементов проактивности в цифровизации госсектора

№ п/п	Сильные стороны	Слабые стороны
1	Повышение удовлетворенности услугами среди населения	Необходимы колоссальные изменения в законодательстве
2	Обеспечение охраны здоровья людей в виду социального дистанцирования	Определенные сложности представляет исключение рассинхронизации информационных ресурсов министерств и ведомств
3	Укрепление цифровой грамотности граждан всех возрастов и категорий	Требует использования дорогостоящих технологий искусственного интеллекта для обработки сложных запросов
4	Повышение уровня доверия общества к органам власти	Трудности в распространении и подключении технологий, а также обеспечении полного интернет-покрытия по стране
5	Повышение уровня качества жизни населения	Сбой в системе может привести к потере хранимых данных без возможности восстановления
6	Обеспечение свободного доступа к открытым государственным данным независимо от места нахождения пользователя	Широкое применение искусственного интеллекта влечет за собой исчезновение профессий и повышение уровня безработицы
7	Обеспечение непрерывной обратной связи между участниками информационного обмена	Недостаточный уровень компетенции в области данных, обеспечения их защиты и конфиденциальности
8	Расширение возможностей самообслуживания населения	Возрастает риск киберугроз, направленных на персональные данные
9	Повышение скорости получения государственных и муниципальных услуг	Необходимость для всех категорий населения владеть компьютерной грамотностью и иметь в доступе технические средства с выходом в интернет

4. Возможности, предоставляемые пользователям суперсервисов

Как уже было отмечено, они представляют собой комплексные услуги, которые оказываются онлайн согласно принципу проактивности и объединены конкретной жизненной ситуацией, требующей государственной поддержки. Планируется, что доля проактивных суперсервисов, оказываемых населению в целевом виде, к 2024 году достигнет 100% [2].

В настоящее время на портале государственных услуг можно узнать о планируемых 22 суперсервисах, а именно функцию каждого из них, процесс работы данного суперсервиса, временные рамки с конкретными этапами развития (таблица 3) [3].

Таблица 3. Возможности использования суперсервисов

№ п/п	Категория суперсервиса	Предоставляемые возможности	Год внедрения
1	Рождение ребенка	Электронная запись в роддом, детский сад и прикрепление к поликлинике. Оформление документов на ребенка одним заявлением.	2022
2	Переезд в другой регион	Онлайн-регистрация по месту жительства, оформление полиса ОМС, постановка на учет автомобиля. Оформление социальной карты, помощь в поиске работы.	2023
3	Дистанционное оформление европротокола	Заполнение документов в приложении, получение выплат по страховке. Выбор страхового полиса, напоминания о его замене.	2021
4	Исполнительное производство онлайн	Судебный процесс онлайн на всех этапах, моментальные уведомления, электронный обмен документами.	2022

Таблица 3 (продолжение)

5	Цифровое правосудие	Автоматический выбор суда для подачи иска, интерактивный помощник на каждом этапе процесса, автоматический расчет пошлины. Дистанционный доступ к материалам дела.	2024
6	Обращения в правоохранительные органы	Заполнение заявления в приложении, запрос электронных документов из цифрового профиля, доступна история обращения.	2022
7	Пенсия онлайн	Моментальная проверка лицевого счета с любого устройства, уведомление о праве на пенсию. Автоматические перерасчеты.	2021
8	Онлайн-обжалование штрафов	Уведомление о штрафе в электронном виде, постановление в день вынесения. Возврат денег без бумажного заявления при обжаловании.	2022
9	Утрата члена семьи	Сервис позволяет не обращаться в ЗАГС для регистрации смерти и предполагает получение выплат через личный кабинет. Доступна онлайн-запись на прием к нотариусу.	2022
10	Имущество онлайн	Онлайн-калькулятор стоимости участка, заключение договора с кадастровым инженером онлайн. Поэтапная инструкция по порядку действий при оформлении прав собственности	2024

Таблица 3 (продолжение)

11	Здоровье онлайн	Выбор врачей онлайн, все медицинские документы в цифровом профиле. Советы цифрового ассистента по поддержанию здоровья, напоминания о приеме лекарств.	2021
12	Трудовые отношения онлайн	Заключение трудового договора онлайн, электронные трудовые книжки. Онлайн-учет в центре занятости, электронные выписки.	2021
13	Онлайн-помощь инвалидам	Онлайн-приглашение на прохождение экспертизы по инвалидности. Автоматическое назначение пенсии. Подача заявления на возврат с покупки технических средств.	2021
14	Онлайн-документы об образовании	Хранение документов в цифровом профиле. Результаты экзаменов онлайн. Цифровое портфолио.	2022
15	Онлайн-соцподдержка	Информирование о льготах. Получение мер поддержки онлайн. Выписки о выплачиваемых пособиях онлайн. Онлайн-консультирование в едином контактном центре.	2022
16	Цифровое строительство	Онлайн-подбор готового проекта для строительства дома. Заключение электронного договора с ресурсоснабжающими организациями. Получение разрешительных документов дистанционно.	2024

Таблица 3 (продолжение)

17	Регистрация нарушений ПДД	Онлайн-контроль за безопасностью на дорогах. Привлечение городских служб для помощи в обеспечении чистоты и порядка.	2023
18	Образование РФ для иностранных граждан	Электронная подача заявок в ВУЗы, юридическая поддержка онлайн о визах, миграционном учете и регистрации.	2022
19	Цифровые разрешения для бизнеса	Онлайн-услуги по потребностям предпринимателя. Комплексное заявление на получение разрешений и уведомлений. Онлайн-конструктор «пакет разрешений».	2022
20	Трудовая миграция онлайн	Пошаговая инструкция по оформлению документов. Уведомления на каждом этапе оформления патента и трудоустройства в личном кабинете иностранца «Работа в России».	2022
21	Мой бизнес	Онлайн-обучение на образовательных платформах, чат с экспертами. Доступ к государственной поддержке с учетом вида деятельности.	2022
22	Безбумажные перевозки	Единый реестр перевозчиков, проверка грузов онлайн. Построение маршрутов перевозчиками и заполнение отчетов по ним. Электронная транспортная накладная.	2024

Таким образом, с помощью слаженной работы команды проактивных суперсервисов портал будет распознавать, что нужно человеку в конкретной жизненной ситуации или для конкретного вида деятельности, подбирать услуги, напоминать о положенных выплатах и присылать уведомление, когда все готово. Без очередей, без бумажных документов, без задержек по срокам.

Проактивные услуги являются одним из наиболее перспективных направлений в сфере цифровых государственных услуг. Несмотря на сложности при их разработке и реализации, главное – с их помощью можно сделать жизнь людей комфортнее, проще и безопаснее.

Литература

1. *Исследование ООН: Электронное правительство 2020* [Электронный ресурс] // ООН, Нью-Йорк, 2020. – URL: <https://nonews.co/wp-content/uploads/2020/10/eGov2020.pdf> (дата обращения: 12.08.2021).
2. МИХАЙЛЕНКО Н.В. *Цифровое государственное управление. Современные проблемы и перспективы завтрашнего дня* // Государственная служба и кадры. – 2020. – №2. – С. 171–175.
3. *Портал государственных услуг Российской Федерации* [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 12.08.2021).
4. *Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 31.03.2021) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество».*
5. СИДОРЕНКО Э.Л., БАРЦИЦ И.Н., ХИСАМОВА З.И. *Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты* // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – №2. – С. 93–113.
6. *Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N210-ФЗ.*

7. AVDEEVA E., AVERINA T., KOCHETOVA L. *Life quality and living standards in big cities under conditions of high-rise construction development* // E3S Web of Conferences. – 2018. – Vol. 33, No. 03013.
8. AVERINA T., AVDEEVA E., PEREVALOVA O. *Introduction of management innovations in the work of municipal organizations* // MATEC Web of Conferences. – 2018. – Vol. 170, No. 01121.

PROACTIVITY AS AN EFFECTIVE DIRECTION OF DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES

Tatiana Averina, Voronezh State Technical University, Voronezh, Cand. Eng. Sc., associate professor (ta_averina@mail.ru).

Yuliya Lavrova, Voronezh State Technical University, Voronezh, postgraduate student (yulya_vrn08@mail.ru).

Abstract: Currently, one of the most relevant areas of economic development is active digitalization, including the public sector. The pandemic has shown that e-government plays a central role as a much-needed element of leadership, cooperation and communication with society. This article analyzes the level of development of the electronic government of the UN member states. The assessment of the main performance indicators of the official Internet portal of public services of the Russian Federation is given, its weaknesses and strengths are highlighted. A new direction in the digitalization of the public sector is being considered - the provision of pro-active services through the creation of super-services. The new principles of obtaining public services are analyzed, as well as the opportunities provided to users of super services in accordance with each specific area of activity or life situation.

Keywords: digital transformation, e-government, proactive services, super services.

УДК 342.9

ББК 67.401