

УДК 33(045)

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Шоханова О.С.,

студентка факультета прикладной математики и информационных технологий,
Финансовый университет, Москва, Россия
olga27121995@yandex.ru

Аннотация. XXI в. открывает новую эпоху электронных услуг, прочно укореняя информационные технологии в государственных процессах. Сейчас уже не вызывает сомнения необходимость постоянного совершенствования процессов предоставления государственных услуг за счет инновационных решений. В целях определения направлений модернизации в работе дана оценка текущему уровню некоторых популярных электронных сервисов. На основе исследования общественного мнения проведен анализ основных проблем, затрудняющих получение услуг, среди которых – избыточная необходимость посещения различных ведомств и дублирования документации, а также частое допущение ошибок при оформлении документации работниками ведомств и большие сроки предоставления услуги. Также определены основные характеристики, которыми должна обладать качественная услуга, среди которых – доступность и актуальность. Работа акцентирует внимание на важности изучения современного уровня цифровизации, что способствует генерированию идей по реорганизации и оптимизации с целью предоставления максимума выгод обществу.

Ключевые слова: государственная услуга; государственный сервис; электронная услуга; цифровизация; информационные технологии; информация; модернизация; ведомства

DIGITAL PLATFORMS OF GOVERNMENT SERVICES: PROBLEMS AND OPPORTUNITIES

Shokhanova O.S.,

student, Faculty of applied mathematics of information technologies,
Financial University, Moscow, Russia
olga27121995@yandex.ru

Abstract. The twenty-first century opens a new era of e-services, firmly anchoring information technology in public processes. Now, there is no doubt that there is a need for continuous improvement of public services through innovative solutions. In order to determine the directions of modernization, the authors assessed the current level of some popular electronic services. Based on the public opinion survey, we analyzed the main problems that make it difficult to obtain services, including the excessive need to visit various state departments and duplicate documents, as well as frequent errors in the preparation of documents by employees of departments and long service delivery times. We have also defined the main characteristics that should have a quality service, among them – availability and relevance. We emphasize the importance of studying the current level of digitalization, which helps to generate ideas for the reorganization and optimization of public services in order to provide maximum benefits to society.

Keywords: government service; public service; e-service; digitalization; information technology; information; modernization; agencies

Научный руководитель: **Васильева Е.В.**, доктор экономических наук, профессор кафедры бизнес-информатики, Финансовый университет, Москва, Россия.

Введение

XXI в. открывает новую эпоху электронных услуг. Если совсем недавно человек только знакомился с информационными технологиями, то сейчас использование их в своей деятельности является необходимостью, с которой нужно не только мириться, но и «тесно сотрудничать», гармонизируя личные потребности граждан, порядок действия персонала (государственных служащих) и правовые аспекты.

Одна из известных тенденций последнего времени — цифровизация государственных услуг, частичная реализация которой уже ощутима для любого гражданина¹. Тем не менее зачастую наравне с положительными характеристиками данного процесса распространяются и негативные оценки набирающей государственный масштаб концепции. Так ли все совершенно и каковы трудности на пути модернизации государственных услуг?

2002 г. Заголовки новостных лент пестрят информацией о старте государственной программы «Электронная Россия (2002–2010 гг.)»². Ожидание плодотворности и результативности, смешанное с непониманием целеполагания концепции среди общества. Результат программы — низкая эффективность и лишь частичное выполнение поставленных задач.

2010 г. Старт государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2010–2020 гг.)»³. Новый шаг к построению целостной системы. Уже сейчас можно говорить о частичной и успешной реализации данной концепции. Теперь ценны не столько отдельные технологии, как польза от них обществу. Простые и доступные сервисы, ежедневное пользование которыми повышает качество жизни, — основная цель программы.

2018 г. Цифровые электронные услуги, такие как запись к врачу, подача документов в учебные

заведения, получение информации о расписании поездов и другие, активно используются более 50% населения. Если быть точнее, то согласно результатам опроса, проведенного Федеральной службой государственной статистики, в 2016 г. доля граждан, использующих электронные государственные услуги, составила 51,3% населения России⁴. И с первого взгляда, полученная цифра действительно внушительна. Однако Указ Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» предполагает достижение намного больших процентных чисел к 2018 г.⁵ Для отображения реальных чисел предыдущих лет и ожидаемых приведена сводная *таблица*.

В соответствии с постепенным увеличением доли граждан, удовлетворенных и использующих электронные сервисы, а также в связи с активной политикой государства, направленной на цифровизацию существующих услуг, ожидается, что полученные данные социологических исследований за 2017 г. будут соответствовать или превышать плановые цифры. Однако, несмотря на общую положительную тенденцию и постепенное увеличение доли населения, использующего государственные услуги, множество граждан все равно сталкиваются с трудностями или недоверием к нововведениям. Поэтому в целях анализа текущей ситуации и формирования общих взглядов на развитие существующей системы предоставления государственных услуг были сформированы основные характеристики, которыми должен обладать сервис, максимально удовлетворяющий потребностям граждан.

Доступность как неотъемлемая характеристика услуги

Доступность — важнейшая и неотъемлемая характеристика государственной услуги. Она определяется различными параметрами, такими как простота и рациональность получения, количество пунктов обслуживания, их удаленность,

¹ Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. 07.02.2008 № Пр-212). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 03.04.2018).

² Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010)» (утв. 28.01.2002 № 65). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 05.04.2018).

³ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации „Информационное общество (2011–2020 годы)“». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 05.04.2018).

⁴ Официальное заявление Минкомсвязи России «Более половины россиян выбирают электронные госуслуги» от 02.03.2017. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/36563> (дата обращения: 22.06.2017).

⁵ Указ Президента от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 05.04.2018).

Доля граждан, использующих электронные государственные сервисы

	2014	2015	2016	2017	План 2017
Уровень удовлетворенности гражданами государственными услугами	81,2	82	83,3	...	Не менее 90%
Доля граждан, использующих электронные государственные услуги	35,2	39,6	51,3	...	Не менее 70%

Источник: по материалам годовых отчетов о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы РФ «Информационное общество»*.

* Годовой отчет о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 гг.)». URL: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2017/05/IO_otchet_2016.pdf (дата обращения: 20.12.2017).

время работы⁶. И данные показатели в последнее время были заметно увеличены в пользу граждан. Теперь большинство услуг можно получить в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), количество и удаленность которых рационализированы по территории страны [1]. Однако все еще отмечается множество явных и неявных трудностей, с которыми гражданам приходится сталкиваться при получении различного рода услуг. В целях получения обобщенной статистики о доступности государственных услуг, определения основных проблем, а также выявления механизмов решения в рамках данной работы автором проведено исследование общественного мнения [2].

Исследование «Определение доступности государственных услуг». Метод исследования – опрос. Предмет опроса – доступность государственных услуг. Задачи:

- определение уровня доступности государственных услуг;
- выявление основных проблем при получении государственных услуг.

Период проведения: 20 декабря – 10 января. Всего опрошено 66 человек, из них: 18–25 лет – 25 респондентов; 26–35–16 респондентов;

⁶ Федеральный закон от 27.12.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.04.2018).

36–65–5 респондентов; пенсионный возраст – 20 респондентов.

Респондентам задан следующий перечень вопросов, касающихся доступности государственных услуг:

- удовлетворены ли вы в данный момент доступностью оказываемых государственных услуг?
- оцените по пятибалльной шкале текущую доступность государственных услуг;
- перечислите основные трудности, которые вы испытали при получении государственных услуг за последний год.

В результате исследования 55% респондентов отметили доступность электронных услуг, однако 35% заявили о наличии трудностей в их получении, как правило, это касается людей пожилого возраста. Также среди основных проблем в получении услуг отмечено: избыточная необходимость хождения по различным ведомствам и дублирование документации в каждом из них, частое допущение ошибок при оформлении документации работниками ведомств и большие сроки предоставления услуги.

В соответствии с полученными данными было выявлено, что 26% респондентов отчасти не удовлетворены доступностью услуг в связи с множеством факторов. Таким образом, для анализа выявленных проблем и дальнейшего поиска решений в работе рассмотрены частные ситуации и примеры, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных услуг.

Ситуация 1 – «Сложно ли подстраиваться под изменения»

Законодательство постоянно терпит изменения. Государственные функции передаются от одного ведомства к другому, а некоторые и вовсе упраздняются. И это не только трансформирует внутреннее устройство государственных организаций, но и обязывает граждан подстраивать изменения под себя, что провоцирует множество трудностей на пути получения государственной услуги.

Пример:

Ежемесячная денежная выплата (далее – ЕДВ) – это установленная сумма, выплачиваемая льготным категориям населения за счет средств федерального или местного бюджета. Ранее ЕДВ выплачивалась различными ведомствами, ответственными за ту или иную область оказания социальных услуг. Например, для лиц, уволенных с органов Федеральной службы безопасности, организация выплат производилась посредством указанного органа власти – ФСБ.

Однако постановлением Правительства РФ от 14.02.2017 № 181 было назначено введение в реализацию Единой государственной информационной системы социального обеспечения, оператором которой назначен Пенсионный фонд РФ⁷. Нововведение спровоцировало реорганизацию процессов социального обеспечения. Теперь в целях получения положенной выплаты все категории населения, получавшие ЕДВ в органах, функции которых были переданы ПФР или упразднены в рамках постановления, должны лично обратиться в отделение ПФР с заявлением о переоформлении выплат.

Проблема:

в качестве основной проблемы выступает должная неосведомленность населения об изменениях в законодательстве, касающихся в первую очередь положенных выплат. Обычно информирование происходит посредством писем и новостных статей [3]. Но достаточно ли этого, к примеру, для пенсионера?

Возможность:

в качестве альтернативного решения выступает формирование дополнительных методов информирования или упразднение процессов переоформления услуг за счет налаживания

информационного взаимодействия между различными ведомствами посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) [4]. Для отображения процесса организации информационного обмена приведена схема технологического процесса, выполненная в языке графического описания UML в программном средстве MS Visio (см. рисунок).

Ситуация 2 – «Как получить услугу»

Государственные услуги – неотъемлемый элемент в жизни гражданина, сопровождающий его с рождения. Каждый раз при появлении определенного основания мы обращаемся в соответствующий орган с требованием о предоставлении положенной услуги. Равным образом существует ряд услуг, такие как социальные выплаты, которые положены определенным категориям граждан, но которые не могут быть инициированы самим государственным органом. То есть для получения услуги необходимо заявить в личном порядке о необходимости предоставления.

Пример:

«надбавка за длительный стаж работы» – дополнительные выплаты, предусмотренные государством, для граждан, имеющих большой трудовой стаж. При исследовании, проведенном в рамках данной работы, оказалось, что всего 5% опрошенных респондентов пенсионного возраста знают о положенных выплатах. Таким образом, неосведомленность во всех нюансах законодательства провоцирует потерю дополнительных средств.

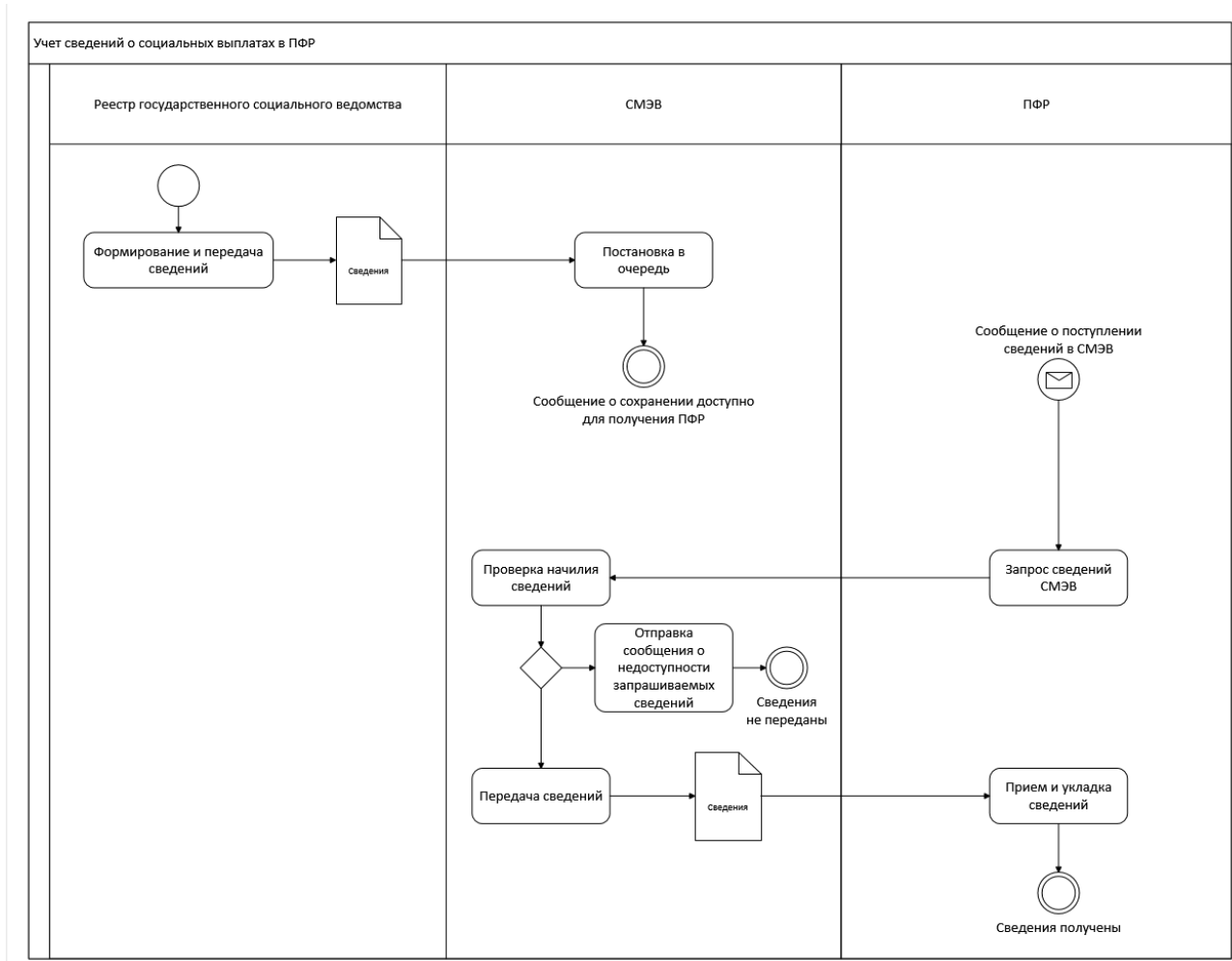
Проблема:

указанная выше ситуация – это всего лишь малый пример распространенного обстоятельства. К сожалению, большинство социальных услуг (предоставление материнского семейного капитала или прочие пенсионные выплаты) полагаются лишь при инициировании процесса самим гражданином, о чем сам человек порой не знает, что и рождает множество проблем и критических оценок. Однако данная ситуация довольно однобока и решение ее на данном этапе должно быть реализовано силами самого гражданина путем консультирования или изучения различных правовых актов.

Актуальные данные как основа качественной услуги

Реальность такова, что количество государственных сервисов постоянно и непрерывно увеличивается, что формирует новые трудности по реа-

⁷ Постановление Правительства РФ от 14.02.2017 № 181 «О единой государственной системе социального обеспечения». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 07.04.2018).



Организация информационного обмена посредством СМЭВ

Источник: составлено автором по материалам исследования.

лизации существующих и будущих услуг. Информация, необходимая для предоставления услуги, нередко находится в разных ведомствах, которые могут быть слабо интегрированы между собой. И это является первой, но не единственной острой проблемой. Также нередки и ситуации, при которых данные, которыми располагает государство, не являются актуальными, что может вызвать целую цепочку затянувшихся проблем и существенно сократить число удовлетворенных оказанным сервисом людей. Поэтому для качественного предоставления услуг гражданам государство должно тщательно продумать такой аспект своей деятельности, как управление мастер-данными.

«Мастер-данные – это те сущности, взаимосвязи и атрибуты, которые особенно важны для предприятия и лежат в основе ключевых бизнес-процессов и систем автоматизации» [5]. Управление данными сейчас применяется во всех отраслях и охватывает большую часть информации любой компании. Стра-

хование, банки, автомобилестроение, телекоммуникации, производство, энергетика и многие другие отрасли нуждаются в доступе к точной, актуальной и безопасной информации об их финансовой или коммерческой деятельности, партнерах и клиентах, продуктах и пациентах и многих других. В государственном секторе такая проблема носит наиболее актуальный характер, ведь представители власти во всем мире нуждаются в понимании, какие услуги и кому нужно предоставлять, а также в анализе, где живут их граждане и располагаются организации.

Технологии распределенных реестров как возможность усовершенствования системы информационной безопасности при предоставлении государственной услуги

Каждый день появляются новинки в сфере технологий информационной безопасности, и множество из них активно внедряются в государственном секторе.

Информационная безопасность — это один из основополагающих компонентов государственных услуг, который во многом отвечает за сохранность персональных данных. Решив воспользоваться электронной государственной услугой, гражданин должен быть уверен в безопасности операции и исключении передачи личных данных третьим лицам. Таким образом, повышенные требования к безопасности диктуют новые условия к обслуживанию государственных информационных систем, которые должны быть готовы противостоять любой хакерской атаке. Одно из возможных решений — технологии распределенных реестров [6].

Вопрос внедрения технологии распределенных реестров в рамках реализации цифровой платформы (blockchain) активно обсуждается во многих ведомствах. В марте 2017 г. Дмитрий Медведев, премьер-министр Российской Федерации, поручил рассмотреть технологию как способ борьбы с бюрократией. Также интерес к данной технологии объясняется желанием повышения достоверности и прозрачности информационных ресурсов, а также упорядочиванием работы с большими данными.

Точек приложения блокчейн-технологий в государственных услугах можно найти немало. Например, проведение выборов на основе блокчейн обеспечит невозможность фальсификации результатов. Соответственно, так как данная технология находится на стадии зарождения, то о полноценных проектах внедрения говорить не стоит, а следует начать с формирования законодательства и разработки основополагающих принципов внедрения блокчейн в государственную структуру [7].

Важнейший показатель государственной деятельности — качественно оказываемая услуга, приносящая максимальную выгоду гражданину. Поэтому крайне актуальный характер набирает оптимизация процесса предоставления государственных услуг. Между тем, потребности государственных организаций растут наравне с потребностями граждан, и один из способов их удовлетворения — постоянная работа над совершенствованием государственных услуг, что отчасти инициируется посредством поиска узких и проблемных мест в настоящем устройстве.

Выводы

В силу актуальности тематики в данной работе была проведена оценка отдельных категорий услуг, которая показала, что часть из них требует модификации и переосмысления. Для определения остропроблемных зон проведено исследование посредством опроса общественного мнения, результат анализа которого показал, что, несмотря на значительный процент удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, есть насущные вопросы, которые требуют приоритетного разрешения. Например, проблема необходимости хождения по различным ведомствам и дублирование документации в рамках получения одной из государственных услуг. Для устранения выявленных проблем и минимизации неудовлетворенности среди граждан рассмотрены возможности оптимизации при помощи информационных технологий, а также намечены направления трансформации.

Список источников

1. Алтухова Н.Ф., Васильева Е.В., Громова А.А., Славин Б.Б. Ключевые показатели приборной панели государственной службы. Вестник университета (Государственный университет управления). 2016;(10):10–18.
2. Нареш Малхотра. Маркетинговые исследования и эффективный анализ статистических данных. Пер. с англ. К.: ООО «ТИД «ДС»; 2002. 768 с.
3. Васильева Е.В., Мирзоян М.В. Проблемы формирования кадрового потенциала государственной службы в контексте реализации нового государственного менеджмента онтологий. Управленческие науки. 2017;(4):80–89.
4. Морозова О.А. Интеграция корпоративных информационных систем. М.: Финансовый университет; 2014. 140 с.
5. Берсон Алекс, Дубов Лоуренс. Управление мастер-данными. 2-е изд. М.: Ноосфера; 2017. 370 с.
6. Дон Тапскот. Технология блокчейн: то, что движет финансовой революцией сегодня. М.: Эксмо; 2017. 76 с.
7. Натаниел Поппер. Цифровое золото: невероятная история Биткойна. Диалектика; 2016. 174 с.