

# ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИИ

## PROSPECTS FOR DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES IN RUSSIA

**M. Khayrullin  
A. Polyanskij  
O. Kuliev**

*Summary.* In recent years, there has been an active digitalization of all spheres of socio-economic life in Russia, where the provision of public services is no exception. To date, the digitalization of public services has already produced significant results that have had a positive impact on the interaction of citizens and businesses with government agencies, increasing the level of accessibility, quality and transparency of public services provided. However, these processes have potential opportunities and prospects. The article discusses the prospects for the development of digitalization of public services in Russia. In particular, the possibilities of creating a metaverse in public administration are described, its pros and cons are considered, and the experience of South Korea in this matter is characterized by the example of the Metaverse Seoul metaverse. In addition, potential opportunities and prospects for digitalization of public services in the transition to the state metaverse are proposed, such as virtual centers for interaction between citizens and government agencies, immersive education and training within the metaverse, the use of simulation and modeling in decision-making in public administration, the involvement of citizens in public administration in the virtual space to increase inclusivity and accessibility public services.

*Keywords:* public services, digitalization of public services, digitalization, public administration, metaverse, state metaverse.

**Хайруллин Марс Фаритович**

к.т.н., Московский государственный университет  
технологий и управления имени К.Г. Разумовского  
89049755219@ya.ru

**Полянский Алексей Антонович**

Московский государственный университет технологий  
и управления имени К.Г. Разумовского  
stud002452@mgutu.loc

**Кулиев Орхан Амин Оглы**

Московский государственный университет технологий  
и управления имени К.Г. Разумовского  
stud000832@mgutu.loc

*Аннотация.* В последние годы происходит активная цифровизация всех сфер общественно-экономической жизни в России, где сфера предоставления государственных услуг не является исключением. К настоящему моменту цифровизация государственных услуг уже дала существенные результаты, которые положительно сказались на взаимодействии граждан и бизнеса с государственными органами, повысив уровень доступности, качества и прозрачности предоставляемых государственных услуг. Однако данные процессы обладают потенциальными возможностями и перспективами. В статье рассмотрены перспективы развития цифровизации государственных услуг в России. В частности, описаны возможности создания метавселенной в государственном управлении, рассмотрены ее плюсы и минусы, а также охарактеризован опыт Южной Кореи в данном вопросе на примере метавселенной «Metaverse Seoul». Кроме того, предложены потенциальные возможности и перспективы цифровизации государственных услуг при переходе к государственной метавселенной, такие как виртуальные центры для взаимодействия граждан и государственных органов, иммерсивное образование и обучение в рамках метавселенной, использование симуляции и моделирования при принятии решений в государственном управлении, вовлечение граждан в государственное управление в виртуальном пространстве для повышения инклюзивности и доступности государственных услуг.

*Ключевые слова:* государственные услуги, цифровизация государственных услуг, цифровизация, государственное управление, метавселенная, государственная метавселенная.

Цифровизация государственных услуг в России представляет собой комплексную трансформацию, направленную на улучшение взаимодействия граждан и бизнеса с государственными органами через использование современных информационных технологий.

Основные направления цифровизации государственного управления в России включают [5]:

1. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), которая позволяет гражданам получать доступ к государственным услугам онлайн,

используя единую учетную запись. Это упрощает процесс взаимодействия с госуслугами и делает его более удобным.

2. Портал госуслуг (Gosuslugi.ru), который предоставляет широкий спектр государственных услуг в электронном формате, от регистрации транспортных средств до записи к врачу. Это значительно упрощает доступ к госуслугам для граждан и сокращает бюрократические процедуры.
3. Электронное правительство (e-Government), существование которого заключается во внедрении электронных документов и систем управления доку-

ментооборотом, что снижает бумажную работу и ускоряет процесс принятия решений.

4. Создание и интеграция различных информационных систем и баз данных, которые позволяют более эффективно управлять государственными ресурсами и обеспечивать межведомственное взаимодействие.
5. Внедрение блокчейн-технологий для обеспечения прозрачности и безопасности транзакций, а также использование искусственного интеллекта для анализа больших данных и предсказательного моделирования.

Однако цифровизация государственных услуг в России имеет значительный потенциал для улучшения качества жизни граждан, повышения эффективности государственного управления и стимулирования экономического роста.

В настоящее время ведется обсуждение такого проекта, как создание метавселенной в государственном управлении [1–4, 10].

На основе различных подходов, эксперты Целевой группы Международного союза электросвязи (ITU) по метавселенной, определили пять основных элементов (концепций и технологий) метавселенной [8] (рис. 1).

Ю.А. Алтынов указывает на такие перспективные направления использования метавселенной в государственном управлении, как социально-значимые услуги, казначейское обслуживание бюджета и федеральная контрактная система [1].

О.В. Волкова отмечает, что здравоохранение является сферой, на которую метавселенная может оказать сильнейшее воздействие. Также автор указывает, что метавселенная может сделать более эффективным и инклюзивным все образование [2].

Эксперты отмечают положительные стороны создания метавселенной в государственном управлении [1, 3]:

1. Повышение цифровой грамотности. Создание государственной метавселенной может способствовать росту цифровой грамотности среди населения, включая пожилых людей.
2. Экономические возможности. Развитие метавселенной может стимулировать IT-сектор и создание новых рабочих мест. Это может также привлечь инвестиции и способствовать инновациям.
3. Метавселенная может использоваться для образовательных целей, предоставляя интерактивные и иммерсивные методы обучения, доступные для всех слоев населения.
4. Метавселенная может стать важной платформой для социального взаимодействия и дистанционной работы.



Рис. 1. Пять элементов модели метавселенной в государственном управлении

Источник: составлено автором по данным [8]

5. Сохранение культурного наследия. Метавселенная может способствовать сохранению и популяризации культурного наследия, создавая виртуальные музеи и культурные мероприятия.

Среди минусов и проблем использования метавселенной в государственном управлении можно назвать [2, 3]:

- проблемы безопасности и конфиденциальности;
- неравенство доступа, так как не все граждане могут иметь равный доступ к технологиям, необходимым для полноценного участия в метавселенной, что может усилить социальное неравенство;
- этические и правовые вопросы относительно регулирования контента, прав интеллектуальной собственности и общих правовых аспектов, которые могут потребовать разработки новых законодательных норм;
- проблема потенциальной зависимости от пребывания в виртуальном мире, что может негативно сказаться на их физическом и психическом здоровье;
- технические сложности, так как создание и поддержка такой сложной инфраструктуры требуют значительных ресурсов и времени, поэтому возможны технические сбои и проблемы с масштабированием.

Несмотря на указанные проблемы и минусы, создание государственной метавселенной в России — это проект с большим потенциалом, как для государства, так и для граждан и бизнеса. Вместе с тем создание государственной метавселенной представляет собой значительный шаг вперед в направлении более интерактивного и эффективного управления городскими процессами. Метавселенная позволяет гражданам участвовать в обсуждениях и принятии решений, связанных с городским планированием и местным управлением, в более интерактивной форме. Это может повысить степень вовлеченности и ответственности граждан за развитие их города. Виртуальная среда позволяет моделировать различные сценарии развития городской инфраструктуры, тестировать их на устойчивость и эффективность еще до начала реальных строительных работ. Это может снизить риски и затраты, связанные с ошибками в планировании [10].

На сегодняшний день несколько городов в мире внедряют подобные системы в государственный сектор. Такие проекты являются пробными и могут предоставить ценный опыт для других стран. В качестве примера можно привести опыт Южной Кореи в разработке государственной метавселенной. Один из самых ярких примеров — проект «Metaverse Seoul», который направлен на интеграцию технологий метавселенной в государственное управление и городской сервис [6].

Основные аспекты и цели «Metaverse Seoul» заключаются в следующем [9]:

1. Общественные услуги и взаимодействие:

- виртуальные офисы и консультации (граждане могут получать консультации и услуги от различных государственных органов, не выходя из дома с помощью виртуальных встреч с чиновниками);
- электронные государственные услуги (в метавселенной можно подать документы, получить разрешения и справки, а также участвовать в общественных обсуждениях и голосованиях).

2. Городское планирование и управление:

- моделирование и симуляции (виртуальные модели города позволяют планировать и тестировать инфраструктурные проекты, оценивать их влияние на окружающую среду и общество, а также оптимизировать использование ресурсов);
- мониторинг в реальном времени (использование данных с датчиков и других источников позволяет в реальном времени контролировать состояние городской инфраструктуры и оперативно реагировать на любые проблемы).

3. Образование и культура:

- виртуальные образовательные платформы (студенты могут посещать виртуальные классы и лекции, участвовать в интерактивных занятиях и лабораториях);
- культурные мероприятия и туризм (в метавселенной можно организовывать виртуальные экскурсии, выставки и концерты, что позволяет жителям и туристам изучать культурное наследие города в новом формате).

4. Экономическое развитие:

- поддержка бизнеса (виртуальные платформы позволяют малому и среднему бизнесу предлагать свои товары и услуги, проводить виртуальные выставки и ярмарки, а также взаимодействовать с клиентами и партнерами);
- инновации и стартапы (метавселенная стимулирует развитие новых технологий и бизнес-моделей, предоставляя площадку для экспериментов и инноваций) [9].

Проект «Metaverse Seoul» демонстрирует, как метавселенная может быть интегрирована в повседневную жизнь города, улучшая взаимодействие между гражданами и государственными структурами, повышая эффективность управления и обогащая культурную и образовательную среду. Этот опыт может служить моделью для других городов и стран, стремящихся внедрить передовые технологии в свои управленческие и социальные структуры.

В России можно предложить следующие потенциальные возможности и перспективы цифровизации государственных услуг при переходе к государственной метавселенной:

1. Виртуальные центры государственного обслуживания. Виртуальные офисы и центры обслуживания могут предоставить гражданам возможность взаимодействовать с государственными служащими в виртуальной среде, используя VR/AR технологии.
2. Иммерсивное образование и обучение. Использование метавселенной для обучения государственных служащих и повышения их квалификации в виртуальной среде может сделать процесс обучения более эффективным и доступным.
3. Использование симуляции и моделирования при принятии решений в государственном управлении. Метавселенная может использоваться для моделирования различных сценариев и симуляций, что может помочь в принятии более обоснованных управленческих решений в государственном управлении.

4. Вовлечение граждан в государственное управление в виртуальном пространстве. Виртуальные общественные обсуждения и собрания могут сделать процесс гражданского участия более инклюзивным и доступным для широких слоев населения.

Таким образом, были рассмотрены перспективы развития цифровизации государственных услуг в России. В частности, описаны возможности создания метавселенной в государственном управлении, а также охарактеризован опыт Южной Кореи в данном вопросе. Кроме того, предложены потенциальные возможности и перспективы цифровизации государственных услуг при переходе к государственной метавселенной: виртуальные центры государственного обслуживания, иммерсивное образование и обучение, использование симуляции и моделирования при принятии решений в государственном управлении, вовлечение граждан в государственное управление в виртуальном пространстве.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Алтынов, Ю.А. Перспективы использования инструментария метавселенных в сфере общественных финансов России // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). — 2023. — Т. 14. — № 3. — С. 416–433.
2. Волкова, О.В. Экономика будущего: метавселенные // Журнал «Экономический разговор». — URL: <https://econs.online/articles/techno/ekonomika-budushchego-metavselennye/?ysclid=lxeezlmnt1262032088> (дата обращения: 03.07.2024).
3. Дугаев, М.В. Государственные проекты в сфере метавселенной как новый тренд цифровизации экономики / М.В. Дугаев, Ю.А. Алтынов, Д.И. Болотских // Вестник Академии знаний. — 2023. — № 6(59). — С. 475–480.
4. Мальсагова, Р.Г. Условия формирования финансовой метавселенной государственного сектора Российской Федерации / Р.Г. Мальсагова, С.А. Ефремова // Финансовые рынки и банки. — 2023. — № 12. — С. 138–147.
5. Национальный проект «Цифровая экономика РФ» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. — URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 02.07.2024).
6. Сайт мэрии Сеула. — URL: <https://opengov.seoul.go.kr/press/27671570> (дата обращения: 03.07.2024).
7. Belyakova, O.V. Digital Transformation Of Public Administration: Achievements And Problems // Global Challenges and Prospects of The Modern Economic Development. — 2021. — С. 174–180. DOI:10.15405/epsbs.2021.04.02.22.
8. International Telecommunications Union (ITU). Definition of metaverse 2023. — URL: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-t/opb/fg/T-FG-MV-2023-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/fg/T-FG-MV-2023-PDF-E.pdf) (date of application: 03.07.2024).
9. South Korea launches online metaverse replica of capital city Seoul to improve public services // Danny Park. — URL: <https://forkast.news/headlines/south-korea-metaverse-capital-city-seoul/> (date of application: 03.07.2024).
10. Zhao, Y., Jiang J., Chen Y., Liu R., Yang Y., Xue X., Chen S. Metaverse: Perspectives from graphics, interactions and visualization // Visual Informatics. — 2022. — № 6. — pp. 56–67. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.visinf.2022.03.002>.

© Хайруллин Марс Фаритович (89049755219@ya.ru); Полянский Алексей Антонович (stud002452@mgutu.loc);  
Кулиев Орхан Амин Оглы (stud000832@mgutu.loc)  
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»