

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

**M. Khayrullin
V. Fedorov
O. Kuliev**

Summary. Improving the quality of public services in the context of digitalization in Russia is an important task aimed at improving the interaction of citizens and businesses with government agencies. In recent years, active measures have been taken to digitalize public services based on government programs [5], which leads to increased accessibility, transparency and efficiency. The paper considers the main directions of digitalization of public administration in Russia, its advantages in modern conditions. The problems and solutions in the field of digitalization of public administration in Russian conditions are also identified. The main advantages of digitalization of public administration in Russia are attributed by the author: improving the efficiency of public administration as a result of cost reduction, increasing the level of information transparency of public administration, improving the quality of public services provided, the possibility of personalization and orientation of public services to citizens, improving interaction between government agencies, the ability to receive feedback from citizens. At the same time, the following problems of improving the quality of public services in the context of digitalization were noted: insufficient level of digital literacy, resistance to changes on the part of employees, outdated information and telecommunications infrastructure, insufficient financing of digitalization projects, problems of ensuring cybersecurity, the problem of the irrelevance of some part of the regulatory regulation of digitalization processes due to the long process of lawmaking in the country at an active pace of changes in digital technologies. In accordance with these problems, possible solutions are proposed in the field of improving digital literacy, updating the regulatory framework, and attracting the private sector to finance digitalization processes.

Keywords: public services, quality of public services, digitalization of public services, digitalization, public administration.

В современных условиях цифровизация играет достаточно важную роль в трансформации государственного управления, повышая эффективность, прозрачность и доступность государственных услуг. Это обусловлено множеством преимуществ, которые обе-

Хайруллин Марс Фаритович

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

Федоров Владислав Романович

Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского
stud036043@mgutu.loc

Кулиев Орхан Амин Оглы

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

Аннотация. Повышение качества государственных услуг в условиях цифровизации в России является важной задачей, направленной на улучшение взаимодействия граждан и бизнеса с государственными органами. В последние годы принимаются активные меры для цифровизации государственных услуг на базе государственных программ [5], что ведет к повышению их доступности, прозрачности и эффективности. В работе рассмотрены основные направления цифровизации государственного управления в России, его преимущества в современных условиях. Также выявлены проблемы и пути решения в сфере цифровизации государственного управления в российских условиях. К основным преимуществам цифровизации государственного управления в России автором отнесены: повышение эффективности государственного управления в результате сокращения издержек, повышение уровня информационной прозрачности государственного управления, улучшение качества предоставляемых государственных услуг, возможность персонализации и ориентации государственных услуг на граждан, улучшение взаимодействия между государственными органами, возможность получения обратной связи от граждан. При этом отмечены следующие проблемы повышения качества государственных услуг в условиях цифровизации: недостаточный уровень цифровой грамотности, сопротивление изменениям со стороны сотрудников, устаревшая информационно-телекоммуникационная инфраструктура, недостаточное финансирование проектов цифровизации, проблемы обеспечения кибербезопасности, проблема неактуальности некоторой части нормативно-правового регулирования процессов цифровизации ввиду длительного процесса законотворчества в стране при активных темпах изменений в цифровых технологиях. В соответствии с данными проблемами предложены возможные пути их решения в сфере повышения цифровой грамотности, актуализации нормативно-правовой базы, привлечение частного сектора для финансирования процессов цифровизации.

Ключевые слова: государственные услуги, качество государственных услуг, цифровизация госуслуг, цифровизация, государственное управление.

спечивает цифровизация государственного управления, отмечаемых многими авторами [4, 6, 8, 9, 10]:

1. Повышение эффективности государственного управления в результате сокращения издержек. В этом аспекте цифровизация позволяет автома-

тизировать рутинные процессы, что значительно снижает временные и финансовые затраты. Автоматизация документооборота, внедрение электронных систем управления и другие цифровые решения позволяют ускорить обработку запросов и повысить производительность.

2. Повышение уровня информационной прозрачности государственного управления. Электронные системы и платформы способствуют повышению прозрачности государственных процессов. Граждане и бизнес могут отслеживать статус своих запросов и видеть, как используются государственные ресурсы. Это способствует снижению уровня коррупции и повышению доверия к государственным органам.
3. Улучшение качества предоставляемых государственных услуг. Цифровизация позволяет предоставлять услуги быстрее и удобнее. Онлайн-порталы и мобильные приложения позволяют гражданам получать услуги в любое время и из любого места, что особенно важно для жителей удаленных и сельских районов.
4. Возможность персонализации и ориентации государственных услуг на граждан. Использование больших данных и методов искусственного интеллекта позволяет государственным органам лучше понимать потребности граждан и предлагать персонализированные услуги. Это повышает удовлетворенность граждан и делает государственное управление более ориентированным на потребителя.
5. Улучшение взаимодействия между государственными органами. Цифровизация способствует улучшению координации и обмена данными между различными государственными органами. Единые базы данных и интегрированные системы позволяют избежать дублирования информации и ускорить процесс принятия решений.
6. Возможность получения обратной связи от граждан. Цифровые платформы позволяют получать обратную связь от граждан. Для повышения качества государственных услуг важно учитывать мнение граждан и оперативно реагировать на их запросы и предложения. Это способствует более активному участию граждан в управлении и разработке государственных программ и инициатив.

В России началом процесса цифровизации государственного управления стало Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 1 декабря 2016 г. [2], в котором цифровизация экономики была включена в число приоритетов государственной политики. В этой связи необходимо отметить Указ Президента РФ № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [1], где упоминается государственное управление как объект изменений в сфе-

ре цифровизации. Далее распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. была утверждена программа «Цифровая экономика РФ» [3], куда входит федеральный проект «Цифровое государственное управление» [5].

Мероприятия указанного федерального проекта направлены на реализацию направлений, представленных на рисунке 1.

Основные направления и инициативы в области цифровизации государственного управления представлены на рисунке 2.

Одним из ключевых инструментов цифровизации является портал государственных услуг (gosuslugi.ru) [7]. Этот портал предоставляет гражданам и бизнесу возможность получать различные услуги в онлайн-режиме, существенно сокращая время и затраты на их получение. Создание и развитие систем электронного правительства позволяет автоматизировать процессы взаимодействия между государственными органами, улучшить координацию и снизить бюрократическую нагрузку. Это включает в себя внедрение электронного документооборота, цифровую идентификацию и электронные подписи. Вместе с тем использование технологий искусственного интеллекта (ИИ) и анализа больших данных (Big Data) позволяет улучшить качество предоставляемых услуг путем предиктивного анализа, автоматизации обработки запросов и персонализации взаимодействия с гражданами [1, 8].

Кроме того, для успешной цифровизации необходимо обеспечить доступность высокоскоростного интернета, особенно в отдаленных и сельских районах. Развитие телекоммуникационной инфраструктуры является важным шагом в этом направлении. Также следует отметить, что цифровизация требует наличия квалифицированных специалистов, как в государственном секторе, так и среди граждан. Программы обучения и повышения квалификации, направленные на развитие цифровых навыков, являются важной частью этого процесса [5].

Несмотря на массу преимуществ, цифровизация государственного управления сталкивается с рядом проблем в работе государственных институтов и повышении качества предоставляемых государственных услуг.

Прежде всего, следует отметить недостаточный уровень цифровой грамотности, который является препятствием для цифровизации государственного сектора в России. До сих пор многие сотрудники государственных учреждений недостаточно владеют современными технологиями. С этой же проблемой сопряжена другая — сопротивление изменениям со стороны сотрудников из-за их нежелания переходить на новые цифровые системы [9]. Для решения данной проблемы необходима дальнейшая работа по организации регулярных образо-



Рис. 1. Мероприятия указанного федерального проекта «Цифровое государственное управление»
 Источник: составлено автором по данным [5]

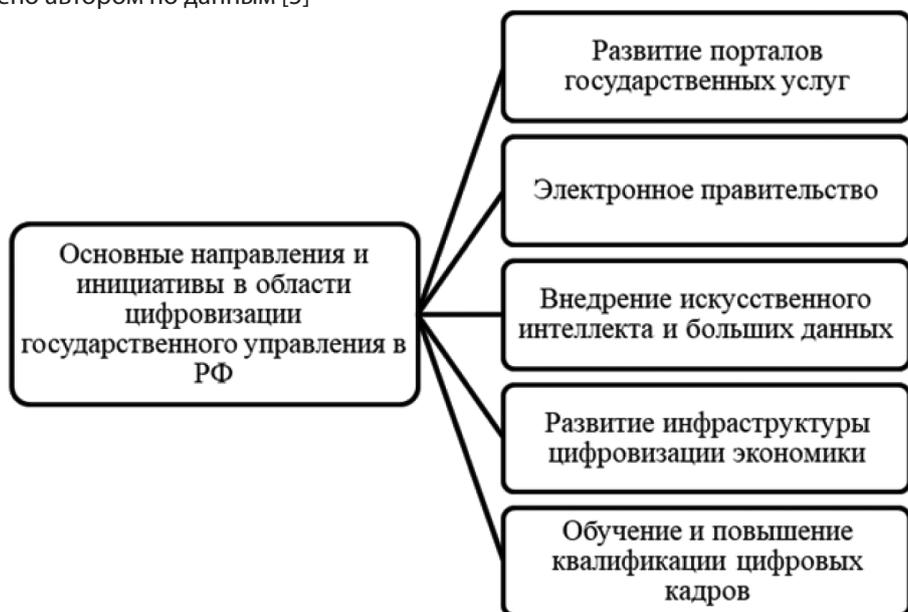


Рис. 2. Основные направления и инициативы в области цифровизации государственного управления в РФ
 Источник: составлено автором по данным [1, 5, 8]

вательных программ и тренингов для повышения цифровой компетенции работников. Кроме того, необходимо проведение разъяснительных работ, демонстрация преимуществ цифровизации и внедрение мотивационных программ, создание четких планов и стратегий для

перехода на цифровые технологии с учетом специфики различных государственных институтов. Также действенным методом является запуск пилотных проектов в различных регионах для тестирования новых технологий и подходов перед их масштабным внедрением.

Другой проблемой на пути цифровизации государственного управления в России является устаревшая ИТ-инфраструктура, так как в ряде государственных учреждений используется устаревшее оборудование и программное обеспечение [8]. В данном случае необходима модернизация ИТ-инфраструктуры, внедрение современных технологий и переход на облачные сервисы.

Однако с этой проблемой связана другая — недостаточное финансирование проектов цифровизации в силу ограниченных средств из бюджета [9]. Решением данной проблемы может стать привлечение частных инвестиций, государственно-частное партнерство, оптимизация текущих расходов. Вовлечение частного сектора для разработки и внедрения инновационных решений позволяет сократить затраты и увеличить эффективность.

Немаловажным вопросом остается вопрос обеспечения кибербезопасности, так как остается высоким число кибератак и угроз безопасности данных [6, 8]. С ростом объемов обрабатываемых данных возрастает необходимость в защите информации. Внедрение современных методов кибербезопасности и обеспечение защиты

персональных данных граждан, регулярные проверки и обновление программного обеспечения, повышение осведомленности сотрудников о киберугрозах являются важными аспектами цифровизации.

Также остается постоянной проблема неактуальности некоторой части нормативно-правового регулирования процессов цифровизации ввиду длительного процесса законотворчества в стране при активных темпах изменений в цифровых технологиях. Следовательно, складывается ситуация, что существующие законы и нормативные акты могут не соответствовать современным требованиям цифровизации [8, 9]. Решением данной проблемы может стать работа над нормативно-правовым обеспечением «на опережение», а не в момент возникновения юридических проблем.

Таким образом, цифровизация государственного сектора является важным условием для модернизации и повышения эффективности государственных услуг. Она способствует улучшению качества жизни граждан, повышению прозрачности государственных услуг, а также стимулирует инновации и экономическое развитие.

ЛИТЕРАТУРА

1. Указ Президента РФ № 203 от 09.05.2017 г. «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы»
2. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 01.12.2016 «Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию».
3. Распоряжение Правительства РФ от 28 июля 2017 г. N 1632-р «Об утверждении Программы «Цифровая экономика РФ».
4. Малышев, Н.Н. Цифровизация государственного управления в России: от децентрализованной модели информатизации к сквозной / Н. Н. Малышев // Экономика и управление: проблемы, решения. — 2023. — Т. 2, № 1(133). — С. 53–59. — DOI 10.36871/ek.up.p.r.2023.01.02.007.
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. Попова, Н.Ф. Необходимость цифровизации государственного управления в РФ / Н.Ф. Попова // Административное право и процесс. — 2020. — № 2. — С. 48–53.
7. Портал государственных услуг Российской Федерации. — URL: gosuslugi.ru (дата обращения: 03.07.2024).
8. Яковлев-Чернышев, В.А. Цифровизация государственного управления в Российской Федерации: преимущества и риски / В.А. Яковлев-Чернышев // NB: Административное право и практика администрирования. — 2021. — № 2. — С. 42–51. — DOI 10.7256/2306-9945.2021.2.36011.
9. 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.
10. Mountasser, T., Abdellatif M. Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review // International Journal of Professional Business Review. — 2023. — № 8 (10). — doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372.

© Хайруллин Марс Фаритович (89049755219@ya.ru); Федоров Владислав Романович (stud036043@mgutu.loc);

Кулиев Орхан Амин Оглы (stud000832@mgutu.loc)

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»