

29. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 2.07.2021) «О персональных данных» // Собрание законодательства РФ. 31.07.2006 г. № 31 (часть 1). Ст. 3451.

30. Федеральный закон от 3.12.2008 № 242-ФЗ (с изм. от 17.12.2009) «О государственной геномной регистрации в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 08.12.2008 г. № 49. Ст. 5740.

31. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 2.07.2021) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 28.11.2011 г. № 48. Ст. 6724.

32. Федеральный закон от 23.06.2016 № 180-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «О биомедицинских клеточных продуктах» // Собрание законодательства РФ. 27.06.2016 г. № 26 (часть I). Ст. 3849.

33. Федеральный закон от 25.12.2018 № 489-ФЗ «О внесении изменений в статью 40 федерального закона “Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации” и федеральный закон “Об основах охраны здоровья граждан в российской федерации” по вопросам клинических рекомендаций» [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru>

34. Хусаинова Р.И., Ахтямова Е.В., Миннихметов И.Р., Алсынбаева Э.М. Правовые проблемы применения современных методов пренатальной генетической диагностики в России // Правовое государство: теория и практика. 2021. № 2. С. 52–64.

Предоставление массовых социально значимых услуг в условиях цифровизации

Provision of Mass Socially Significant Services in the Context of Digitalization

(DOI: 10.34773/EU.2021.5.6)

З. САБИРОВА

Сабирова Земфира Эмильевна, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической теории и социально-экономической политики Башкирской академии государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан. E-mail: zemfira-2601@mail.ru

В статье изучены вопросы цифровой трансформации и оптимизации государственных и муниципальных услуг в рамках Федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и использования платформы «Госуслуги». Анализ развития системы предоставления массовых социально значимых услуг и перевода их в электронный формат свидетельствует о высокой положительной динамике происходящих процессов, что подтверждается статистикой. Сделан вывод, что диспропорция между очными и электронными обращениями за госуслугами может снизиться в рамках деятельности SMART-МФЦ.

Ключевые слова: цифровая трансформация, оптимизация, социально значимая услуга, цифровая платформа, портал Госуслуг, многофункциональный центр.

The article explored the issues of digital transformation and optimization of state and municipal services within the framework of the Federal project «Digital public administration» of the national program «Digital Economy of the Russian Federation» and the use of the State Service platform. An analysis of the development of the system for the provision of mass socially significant services and their transfer to electronic format indicates a high positive dynamics of the ongoing processes, which is confirmed by statistics. It was concluded that the disproportion between face-to-face and electronic applications for public services may decrease within the framework of the SMART-MFC activities.

Key words: digital transformation, optimization, socially significant service, digital platform, public services portal, multifunctional center.

Основные положения

1. Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг является важнейшим трендом развития современного информационного общества.

2. Динамичный рост потребностей населения в массовых социально значимых государственных и муниципальных услугах требует взвешенного подхода к использованию информационно-коммуникационных технологий и цифровых сервисов в сочетании со всеми формами доступа к данным услугам.

Введение

Указом Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» цифровая трансформация предусмотрена как одна из национальных целей развития страны [4]. Предпринимаемые согласно Федеральному проекту «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» меры по цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг предполагают внедрение новых принципов оказания услуг, ориентированных на максимальное удобство граждан в процессе их получения, увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде.

Понятие и перечень массовых социально значимых услуг приведены в методике Минцифры России (169 видов) [3].

В рамках деятельности электронного правительства (раздел «Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг») приведены семь основных принципов цифровой трансформации и оптимизации государственных и муниципальных услуг, важнейшими из которых можно признать:

- омниканальность – использование разнообразных удобных для пользователя средств коммуникации при обращении за услугами;
- экстерриториальность – возможность получения услуг по месту фактического пребывания, вне зависимости от места регистрации или проживания;
- проактивность – услуги предоставляются без дополнительного обращения с учетом изменения статусов граждан в ведомственных реестрах [2].

Цель данного исследования – анализ процессов становления системы предоставления массовых социально значимых услуг в условиях цифровизации.

Методы и результаты

Достижение указанной цели осуществляется на основе использования аналитического и сравнительного методов изучения процессов развития системы предоставления массовых социально значимых услуг в условиях цифровизации.

В электронном виде порядок предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием различных информационно-телекоммуникационных технологий определен в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями на 2 июля 2021 года) [6].

Создание и развитие Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в условиях охвата информационно-телекоммуникационными технологиями практически всех сфер жизни в последние 10–15 лет позволило органам государственной власти активно использовать их для повышения качества оказываемых услуг. Центральным звеном здесь является Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru, далее – портал «Госуслуги») – федеральная государственная информационная система, предоставляющая для общества необходимые услуги в электронном формате, а также обеспечивающая доступ к информации об услугах и размещаемая в информационных системах, которые ведут реестры.

В 2020 году зафиксирован рост количества зарегистрированных пользователей на портале «Госуслуги» на 12 млн человек (всего свыше 78 млн граждан), что составляет почти 2/3 населения страны старше 14 лет. Показатель получения населением государственных и муниципальных услуг в электронном виде показывает устойчивую динамику роста (рис. 1).

За этот же период численность граждан, которые воспользовались сервисами единого портала, увеличилось до 56 млн человек, а количество обращений превысило 1,5 млрд.

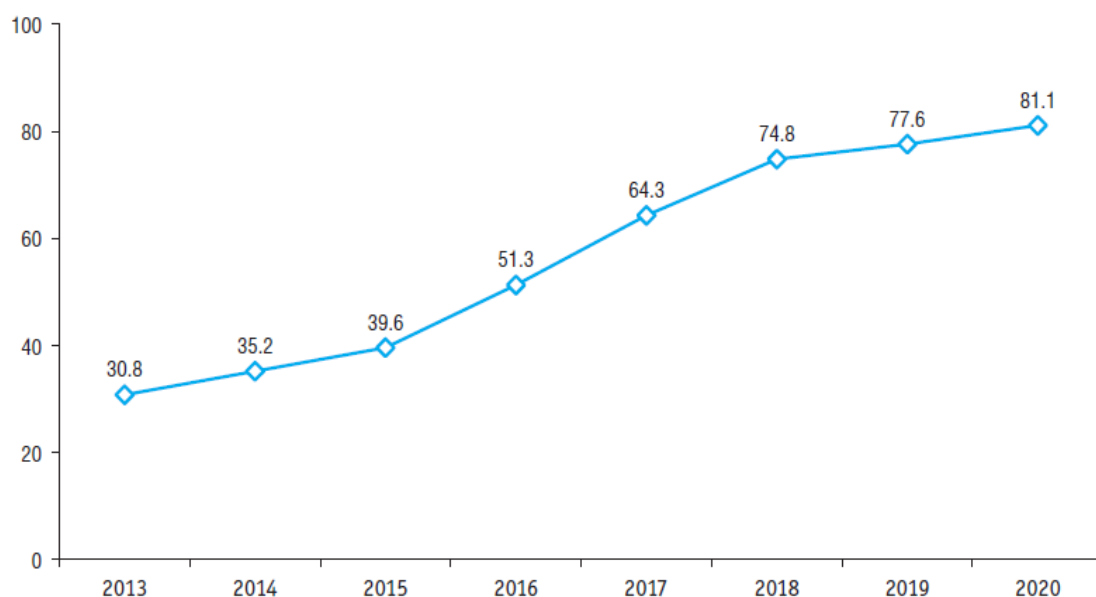


Рис. 1. Динамика получения в электронной форме государственных и муниципальных услуг населением в возрасте 15–72 года (в % от численности всего населения данной возрастной группы) [1]

При этом средняя ежедневная аудитория увеличилась в два раза и превысила 4 млн пользователей в день. Наибольшей популярностью за последние два года у населения пользовались востребованные в электронной форме услуги в разрезе категорий (в процентах), представленных в таблице.

Виды услуг, наиболее востребованные населением [1]

	2018 г.	2019 г.	2020 г.
здравоохранение и медицина	49,4	53,4	53,3
налоги и сборы	34,0	39,0	37,6
услуги МВД/ГИБДД	28,2	30,5	29,3
жилищно-коммунальное хозяйство	22,8	25,1	24,3
социальное обеспечение	7,7	8,7	19,3
образование	17,2	18,2	18,3
получение паспорта, регистрация	11,1	11,4	8,2
культура, досуг	6,9	8,6	6,4

За 6 месяцев 2021 года через портал «Госуслуги» оказано более 150 млн услуг, а за последние полтора года оформлено более 19 млн заявлений на социальные выплаты, льготы и пособия [2].

Прирост пользователей портала за второй квартал текущего года составил около 4 млн, что связано с выплатами, которые идут гражданам, и новыми госуслугами. К 2024 году, согласно целям национальной программы «Цифровая экономика РФ», до 70 % всех госуслуг будет доступно в цифровом формате.

При внедрении новых принципов предоставления услуг особое значение придается переводу в электронный формат массовых социально значимых государственных (муниципальных) услуг, доля которых к 2030 году должна составлять не менее 95 % [4].

В контексте исследуемой темы необходимо рассмотреть и другие инициативы в данной области.

Например, в рамках реализации подпрограммы «Совершенствование системы государственного управления» государственной программы РФ «Экономическое развитие и инновационная экономика» (с учетом изменений от 31 марта 2021 г. № 513) предусмотрен переход на

проактивное и комплексное оказание государственных услуг в цифровом виде на базе платформенных облачных решений. Однако по данному направлению подпрограммы наблюдается низкое исполнение расходов – 83,3 % показателя сводной бюджетной росписи на 2020 год, что снижает темпы внедрения инновационных технологий в систему предоставления государственных и муниципальных услуг [5].

В 2020 году в Курской, Калининградской, Смоленской и Рязанской областях завершился пилотный проект по внедрению массовых социально значимых государственных (муниципальных) услуг и сервисов в МФЦ в рамках деятельности Минэкономразвития России и внебюджетных фондов РФ – пенсионного и социального страхования. Эксперимент, при всей его успешности, показал, что отдельные граждане старшего возраста или со слабыми цифровыми навыками испытывают трудности с применением новых технологий. По прогнозу Минэкономразвития РФ к 2025 году таких «консервативных потребителей» услуг будет около 24 млн человек, что требует форсированного создания в МФЦ рабочих мест с доступом к portalу «Госуслуги» и иным электронным сервисам и консультационным сопровождением данной категории пользователей.

В ближайшее время также появится возможность получения государственных и муниципальных услуг, в том числе социально значимых, в коммерческих и некоммерческих организациях (при наличии соответствующего технического обеспечения), что повысит их доступность для граждан [7].

Выводы

Исследование показало, что за последние годы произошел мощный рывок в развитии государственных цифровых платформ, увеличилось количество услуг, доступных в электронном виде, значительно повысилась вовлеченность населения в использование цифровых сервисов. Расширение возможностей портала «Госуслуги» по предоставлению массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг должно сочетаться с созданием новой модели обслуживания с пользовательским сопровождением при получении услуг в электронном виде в рамках СМАРТ-МФЦ.

Литература

1. Индикаторы цифровой экономики: 2021: статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневецкий, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2021. 380 с.
2. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/40942/>
3. Приказ Минцифры России от 18.11.2020 № 600 (ред. от 14.01.2021) «Об утверждении методик расчёта целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации “Цифровая трансформация”» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372437/
4. Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/1401794/>
5. Федеральная служба государственной статистики: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru>
6. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями на 2 июля 2021 года) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
7. Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 509-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372680/