

УДК 338.20

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ НА СИСТЕМУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Шулятьев В.Э. (федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»),

Валдайцева М.В. (федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель – к.э.н., доц. Янова Е.А., Валдайцева М.В.

(федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

В докладе рассмотрены основные тенденции в развитии цифрового государственного управления в России. В качестве отдельного элемента выделен сектор государственных и муниципальных услуг. Сформированы предложения по развитию сектора услуг.

Введение. В условиях регулярной конкуренции между коммерческими организациями за своего потребителя наблюдается рост скорости и качества предоставляемых ему товаров, работ и услуг. Актуально это и для государственного сектора, который, хоть и не выступает конкурентом для субъектов бизнеса, должен соответствовать ожиданиям и реальным потребностям своих «клиентов». В этой связи в качестве приоритета развития государственного управления поставлена человекоцентричная модель, где в фокусе внимания находится человек со своими реальными потребностями и ожиданиями. Государственные и муниципальные услуги, являясь одним из приоритетных элементов взаимодействия публично-правовых образований с людьми и бизнесом, переживают трансформацию, обусловленную как необходимостью соответствовать данной модели, так и общим курсом на цифровизацию страны.

Основная часть. Совершенствование предоставления массовых социально значимых услуг сегодня находится в повестке всех органов власти. К такому перечню относят федеральные, региональные и муниципальные услуги, количество принятых заявлений по которым превышает 100 тысяч в год. Статистическая информация по их оказанию указывает на высокую потребность в них, что означает необходимость построение эффективных и экономичных сервисов для их оказания. Выстраивание оптимального процесса при помощи цифровых технологий способно не только существенно повысить качество результатов услуги и скорость её оказания, но и сократить затраты органов власти на излишние итерации.

Другой вопрос – развитие социальных услуг, под которыми понимаются действия в целях улучшения условий жизнедеятельности граждан. Определенно, социальная сфера занимает значительную часть бюджетных расходов на всех уровнях власти, что делает её наиболее приоритетной сферой для цифровой трансформации.

На сегодняшний день государственная политика в области государственных услуг строится вокруг Единого портала государственных услуг, который в будущем видится основным каналом взаимодействия с государством. Сеть многофункциональных центров «Мои документы» тоже стремительно развивается, однако с ростом проникновения цифровых сервисов потребность в ней будет постепенно спадать.

Проблемы развития государственных услуг – внедрение информационных систем и их интеграция с другими системами, разработка видов сведений, развитие нормативной правовой базы с учетом риска избыточного регулирования – во многом понятны для органов государственной власти, предпринимаются меры по их устранению при помощи отдельных инструментов. В то же время отдельным вызовом предстает развитие сектора муниципальных услуг или, если смотреть глобальнее, цифровизация муниципалитетов.

Очевидно, что на самостоятельную разработку отдельных эффективных цифровых решений у муниципальных образований нет ресурсов. Более того, с учетом особенностей расселения в части муниципальных образований возникает вопрос экономической целесообразности разработок таких решений.

Текущие тренды развития сферы государственных и муниципальных услуг связаны цифровой трансформацией. Однако помимо развития цифровых решений необходимо понимать, что процесс оказания услуги может выходить за рамки работы в информационной системе. Именно поэтому процессная составляющая в государственном управлении приобретает все большую значимость, в том числе и для развития социальных и массовых социально значимых услуг.

Выводы. Разработанные и разрабатываемые федеральными органами исполнительной власти цифровые решения в части оказания государственных услуг в перспективе способны способствовать росту качества государственных сервисов. Массовые социально-значимые услуги смогут оказываться по единому подходу. Задача федеральных органов власти и российских регионов – приведение нормативной правовой базы в соответствие с описанием целевых состояний. Развитие муниципальных услуг и сервисов в дальнейшем видится через дополнительную оптимизацию внутренней работы администраций муниципальных образований, обучения сотрудников работе в используемых информационных системах, оптимизацию операционной работы, не регулируемой нормативно-правовыми актами. Совершенствование предоставления социальных услуг видится также через оптимизацию работы профильных органов власти с целью повышения процессной эффективности.

Шулятьев В.Э. (автор)

Подпись

Валдайцева М.В. (соавтор)

Подпись

Янова Е.А. (научный руководитель)

Подпись