

ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРОАКТИВНОМ ФОРМАТЕ

Липатова Д.С. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель - Трутнев Д.Р.

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

Исследование посвящено анализу внедрения электронных государственных социальных услуг в проактивном формате. Выявлены причины, проблемы и эффекты от данного внедрения.

В федеральном проекте «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» поставлена задача разработать и принять федеральный закон и иные нормативные правовые акты, в которых будут закрепляться нормы предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в проактивном формате. Под проактивным принципом оказания услуг понимается, режим, когда государственные услуги начинают оказываться человеку по факту получения им права на них без отдельных заявлений с его стороны.

Целью исследовательской работы является исследование опыта внедрения электронных государственных социальных услуг в проактивном формате для возможного применения в Санкт-Петербурге.

Для решения поставленной цели решались следующие задачи:

1. Изучить предметную область для выявления причин возникновения необходимости внедрения проактивных услуг и ожидаемые эффекты;
2. Проанализировать опыт внедрения проактивных государственных услуг для выявления проблем и полученных эффектов;
3. Исследовать возможность применимости выявленного опыта в Санкт-Петербурге.

В ходе исследования были выявлены основные причины внедрения электронных государственных услуг в проактивном формате:

- бумажный документооборот растет, из-за чего увеличивается нагрузка на государственные органы;
- повышенное время на получение государственных услуг в государственных ведомствах;
- наличие субъективизмов предоставления услуг;
- проблема кадрового дефицита.

Данные проблемы влияют на количество и качество обработанных государственных социальных услуг, в том числе на удовлетворенность граждан.

В результате анализа зарубежного, федерального и регионального опыта была выявлена тенденция выбора электронной государственной социальной услуги для первоочередного перевода в проактивный формат. Такой услугой является - «Рождение ребенка». В октябре 2019 года в Эстонии Департамент социального страхования подготовил первую проактивную социальную услугу, где родители смогут пользоваться не требующей ходатайства услугой семейных пособий. В 2018 году в Казахстане через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» были представлены 10 пилотных проектов, которые нацелены на совершенствование оказания государственных услуг гражданам. Один из этих проектов был направлен на улучшение предоставления услуги по рождению ребенка в проактивном формате. Также Казахстан планирует переводить услуги по установлению инвалидности, назначения пособий и льгот, обеспечению протезно-ортопедической помощи в проактивную форму. Благодаря этой инновации государственные социальные услуги будут предоставляться гражданам с ограниченными возможностями без посещения Центра обслуживания населения. В 2019 году в Кировской области стартовала автоматическая ежемесячная региональная услуга по выплате 5000 рублей на второго ребенка; запущен тестовый режим проекта «умный

проезд», который предусматривает распознавание льготников при оплате проезда в общественном транспорте.

Основными проблемами организации и реализации предоставления государственных социальных услуг в проактивном формате является рассинхронизация информационных ресурсов различных ведомств и структур; не юридически значимые электронные реестры.

Анализ зарубежного и регионального опыта внедрения электронных государственных социальных услуг в проактивном формате, привел к выявлению следующих эффектов:

- сокращение времени получения государственных услуг;
- получение государственных услуг без заявлений;
- рост количества обработанных услуг;
- сокращение количества бумажных документов;
- фидбек от пользователей;
- удовлетворенность граждан;
- безопасность.

Предоставление государственных социальных услуг в проактивном формате актуально, как и для государства, так и для общества. Эффективным проактивным сервисом оказания государственных услуг является ситуация, когда обеспечение благополучия граждан происходит в соответствии с законодательством, при этом происходит обеспечение финансового и социального благополучия граждан страны, тем самым граждане чувствуют заботу государства.

Результаты исследования проактивных государственных социальных услуг, в том числе и опыт внедрения таких услуг на зарубежном и региональном уровне, можно будет использовать для дальнейшего плана работы – анализа возможных проблем внедрения и разработки рекомендаций по выбору электронных государственных социальных услуг для первоочередного перевода в проактивную форму. Исследовательская работа выполняется совместно с СПб ГУП «Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром».