

Султанова Л.Н.

студент магистратуры

Уфимский филиал Финансового Университета при Правительстве

Российской Федерации

г.Уфа

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация: Цель статьи заключается в рассмотрении процесса цифровизации сферы государственного и муниципального управления. Сделан вывод о том, что современные трансформации ведут к изменению модели работы государственных органов, расширению классического услугowego набора и выходу за границы представления классического государственного органа. Основными методами исследования проблемы стали методы сравнительного и факторного анализа, детализации, обобщения.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, государственное управление, цифровые технологии, единый портал государственных услуг, автоматизированная информационная система.

Sultanova L.N.

student

Financial University under the Government of the Russian

DIGITAL TECHNOLOGIES AS A FACTOR OF INCREASING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Annotation: The purpose of this article is to review the process of digitalization of the sphere of state and municipal management, the analysis of statistical, reflecting the scope and scale of its digital development, to identify aspects that negatively affect the quality of services provided by the authorities. It is concluded that modern transformations lead to a change in the model of the

work of state bodies, the expansion of the classical service set and the way out of the boundaries of the representation of the classical state organ. The methods of comparative and factor analysis, synthesis and generalization became the main methods of the problem research.

Keywords: state and municipal services, public administration, digital technologies, single portal of public services, automated information system.

Реализация проектов по цифровой трансформации государственного управления, в первую очередь, направлена на повышение результативности государственного управления, в том числе качества оказываемых государственных и муниципальных услуг.

В связи с этим, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» поставлены задачи, которые необходимо выполнить правительству страны при реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Основными задачами программы является внедрение цифровых технологий и платформенных решений в область государственного управления. Для успешного выполнения всех показателей программы необходимо определить стратегические цели модели социально-экономического развития, согласованной не только на уровне государственного управления, но и на уровне гражданского общества. Именно поэтому так важна концепция цифровой трансформации институтов государственного управления [1]. Реализация цифровых технологий в Российской Федерации находится в стадии своего развития, но можно отметить прорывные технологии, которые в свою очередь направлены на совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг.

Так, для разработки и анализа докладов о результатах и основных направлениях деятельности, подготавливаемых субъектами бюджетного планирования, была разработана и введена в эксплуатацию АИС «Результативность деятельности федеральных органов исполнительной власти», оператором системы которой выступило Минэкономразвития России [5]. Для формирования, мониторинга и оценки реализации планов деятельности федеральных органов исполнительной власти разработана Автоматизированная информационная система административного контроля и экспертного сопровождения реализации планов деятельности федеральных органов исполнительной власти.

Разработаны и внедрены такие инструменты управления для осуществления отдельных видов государственных функций, а именно информационно-аналитическая система «Ваш контроль» (предназначена для оценки качества предоставления государственных услуг) и информационная система «Контроль» (для сбора и обработки статистических данных для оценки эффективности осуществления государственного надзора).

К системам функционального характера, направленным на оценку степени соблюдения требований, можно отнести АИС «Мониторинг государственных сайтов», в рамках которой проводится периодическая оценка соответствия информации, размещенной на официальных сайтах федеральных органов государственной власти. Результаты мониторинга могут использоваться для оценки открытости федеральных органов исполнительной власти [5].

Одним из немаловажных направлений является создание ситуационных центров на уровне органов государственной власти. Ситуационные центры призваны обеспечить управление в кризисной ситуации, оценку эффективности достижения целевых показателей системы и моделирование последствий управленческих решений [2].

Принятие основополагающих документов и последовательно проводимая органами власти политика цифровой трансформации в первую очередь серьезно затронула сектор государственного и муниципального управления. Так, например, с 2009 года работает Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ).

ЕПГУ – это федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации [4]. Правительством Российской Федерации в качестве оператора ЕПГУ определено Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Однако стоит отметить, что не все субъекты Российской Федерации присоединились к данному проекту, но те, кто присоединился, уже успели оценить все преимущества. Базовый набор единых сервисов портала ощутимо облегчил получение различных видов государственных услуг гражданами. Единый портал госуслуг доступен любому гражданину, имеющему доступ к сети Интернет.

При этом все государственные и муниципальные услуги, предоставляемые населению любым из перечисленных способов, определяются административным регламентом, в котором прописан круг заявителей, которые могут получить услугу, перечень необходимых документов, порядок информирования граждан об услуге, сроки предоставления услуги, в какой форме предоставляется результат, порядок

обжалования и другая информация, касающаяся процесса предоставления госуслуг.

Таким образом, в современном мире наличие различных способов получения государственных и муниципальных услуг населением является данностью и уже никого не удивляет. Однако в условиях постоянного технологического развития и внедрения новых технологий во все сферы жизни общества органы власти стремятся уйти от такой «трехзвенной» системы, стараясь свести предоставление государственных услуг, на настоящий момент к порталам госуслуг, а в будущем – только к электронным формам предоставления государственных и муниципальных услуг.

Использованные источники:

1. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года".
2. Указ Президента Российской Федерации от 02.07.2021 № 400 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации"
3. Программа "Цифровая экономика Российской Федерации": утв. распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р.
4. Амелин Роман Владимирович Правовые проблемы создания и использования государственных информационных систем // Труды Института государства и права РАН. 2018. №4.
5. Добролюбова Е.А. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.— 114 с.
6. Полюшкевич О.А. Основы цифровизации государственного и муниципального управления : учеб. пособие / О. А. Полюшкевич, И. А.

Журавлева, Г. В. Дружинин, Н. В. Москвитина. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. – 163 с.