УДК 338.246

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Н.Ю. Мутовкина, А.Н. Бородулин

ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь

© Мутовкина Н.Ю., Бородулин А.Н., 2021
DOI: 10.46573/2409-1391-2021-1-84-91

В статье рассмотрены основные цифровые технологии предоставления государственных услуг, исследованы тенденции их применения, проанализированы факторы влияния на развитие цифровых технологий в области государственных услуг. Выполнен анализ применения цифровых технологий в системе предоставления государственных услуг в целом по Российской Федерации, а также по федеральным округам. Установлено, что перевод госуслуг в цифровой формат позволяет существенно улучшить качество предоставляемых услуг, обеспечить гражданам их доступность и своевременность получения.

Ключевые слова: *цифровые технологии, государственные услуги, портал «Госуслуги», статистический анализ, качество жизни.*

Неотъемлемой частью развития общества стали цифровые технологии, которые проникли практически во все сферы его жизни. Цифровые технологии не обошли стороной и такую важную сторону жизни любого человека, как получение им государственных услуг. Вопросы, связанные с цифровизацией государственных и муниципальных услуг, поднимаются в работах многих исследователей. Так, по запросу «Цифровые технологии государственных услуг» на сайте Научной электронной библиотеки eLibrary за 2020 г. поисковая система портала выдает 272 публикации, из которых 11 монографий и глав из них, 195 статей в журналах, 66 материалов конференций. В основном эти публикации посвящены рассмотрению отдельных государственных услуг, порядку их предоставления гражданам в электронном виде в России и мире [9], описанию региональных возможностей предоставления населению госуслуг в электронном формате [6], анализу рисков, с которыми может столкнуться получатель цифровых госуслуг [1]. При этом практически все авторы сходятся во мнении, что цифровизация государственных услуг – вполне закономерное явление в современном мире, важная часть всеобщей цифровизации экономики, значительно улучшающей жизнь общества по многим критериям. Тем не менее во многих работах отмечается необходимость повышения качества государственных и муниципальных услуг, а также уровня удовлетворенности ими населения [1; 5; 6].

Целью настоящего исследования выступает выявление тенденций применения цифровых технологий при оказании населению государственных и муниципальных услуг, а также анализ факторов влияния на данный процесс.

Исходные данные для исследования были взяты из официальных статистических сборников, размещенных на сайте Федеральной службы государственной статистики РФ. В результате выполненного анализа можно констатировать, что

наиболее разработанными и популярными среди населения РФ цифровыми сервисами выступают интернет-порталы предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности Единый портал госуслуг, и электронная цифровая подпись. Процент населения, взаимодействующего с органами государственной власти и местного самоуправления для получения госуслуг (от общей численности населения), с каждым годом увеличивается: через интернет, используя официальные сайты и порталы госуслуг, в 2015 г. обратилось 18,4 %; в 2016 г. – 28,8 %; в 2017 г. – 42,3 %; в 2018 г. – 54,5 %; в 2019 г. – 57,5 %; динамика обращений в многофункциональные центры (МФЦ) такова: в 2015 г. – 7,1 %; в 2016 г. – 11,8 %; в 2017 г. – 18,9 %; в 2018 г. – 19,6 %; в 2019 г. – 22,5 %.

Положительные тенденции наблюдаются как в городской, так и в сельской местности, однако традиционно в городской местности процент населения, пользующегося цифровыми технологиями предоставления госуслуг, выше, чем в сельской: в 2016 г. – на 13,3 %; в 2017 г. – на 15,5 %; в 2018 г. – на 15,2 %; в 2019 г. – на 17,1 %, т. е. прослеживается динамика увеличения разрыва, что можно расценивать как негативную тенденцию.

Как следует из [2–4], уровень образования и занятость не оказывают существенного влияния на использование гражданами цифровых технологий получения госуслуг.

Наиболее популярными целями взаимодействия населения с органами власти посредством интернет-технологий в период с 2015 по 2019 г. является получение информации через официальные сайты и порталы госуслуг (65,8; 66,8; 69,3; 71,7 и 72,7 % соответственно), запись на прием через сеть Интернет (44,7; 50,6; 57,5; 57,1 и 60,4 % соответственно), осуществление обязательных платежей в режиме онлайн (30,0; 35,9; 40,2; 45,9 и 51,0 % соответственно) [3, с. 106; 4, с. 127].

Кроме перечисленных целей население РФ использует интернет для отправки заполненных форм заявлений и других необходимых документов в электронном виде; получения результатов предоставления госуслуг в электронном виде (в том числе через личный кабинет на порталах госуслуг); скачивания типовых форм для заполнения; получения уведомлений с порталов госуслуг на электронную почту и через СМС-сообщения.

В табл. 1 представлена оценка населением РФ качества госуслуг, полученных через сеть Интернет (в процентах от общей численности населения, использующего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг).

Таблица 1

Оценка населением качества госуслуг, полученных через интернет (%)

Оценка / Год	Высокое качество	Среднее качество	Низкое качество
2015	61,7	36,4	1,9
2016	66,2	32,4	1,4
2017	70,5	28,4	1,1
2018	73,2	25,8	1,0
2019	73,8	25,3	0,9

Исходя из данных табл. 1 можно утверждать, что с каждым годом степень удовлетворенности населения России качеством получения госуслуг посредством интернет-технологий увеличивается, что также является положительной тенденцией. Тем не менее существуют проблемы, с которыми сталкивается население при получении госуслуг через интернет (рис. 1).

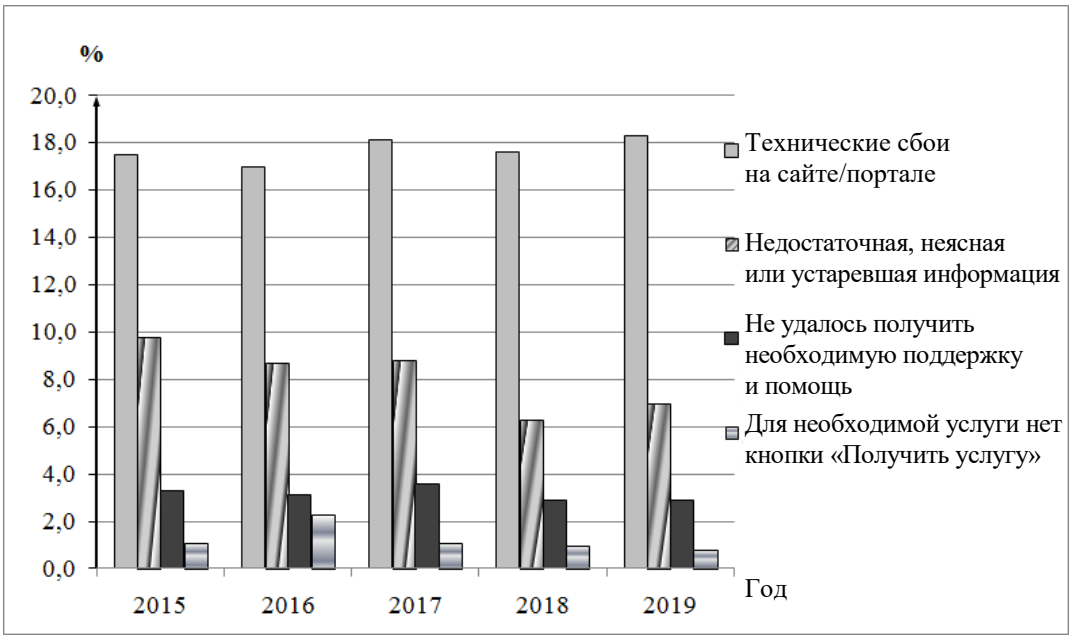

Рис. 1. Основные проблемы при получении населением госуслуг через интернет (в процентах от общей численности населения, получающего госуслуги) [3; 4, с. 131]

Как следует из рис. 1, более половины всех проблем, с которыми сталкиваются интернет-пользователи при получении госуслуг, – это технические сбои, что говорит о необходимости повышения уровня технической поддержки пользователей, аппаратного и программного обеспечения в работоспособном состоянии. В связи с расширением спектра госуслуг, предоставляемых через интернет, доля граждан, столкнувшихся с последней проблемой (см. рис. 1), снижается.

Личную электронную подпись в 2015 г. имели 3,8 % от общей численности населения РФ; в 2016 г. – 4,3 %; в 2017 г. – 4,7 %; в 2018 г. – 5,1 %; в 2019 г. – 3,8 % [3, с. 112; 4, с. 133].

На Едином портале госуслуг в 2015 г. было зарегистрировано 14,1 % от общей численности населения; в 2016 г. – 22,0 %; в 2017 г. – 39,6 %; в 2018 г. – 54,9 %, а в 2019 г. уже 59,4 % [3, с. 113; 4, с. 134]. Рост числа граждан, зарегистрированных на портале, наблюдается во всех возрастных группах как среди женщин, так и среди мужчин [3, с. 114; 4, с. 135]. На рис. 2 представлены наиболее популярные категории госуслуг, получаемых населением с использованием сети Интернет, в городской и сельской местности.

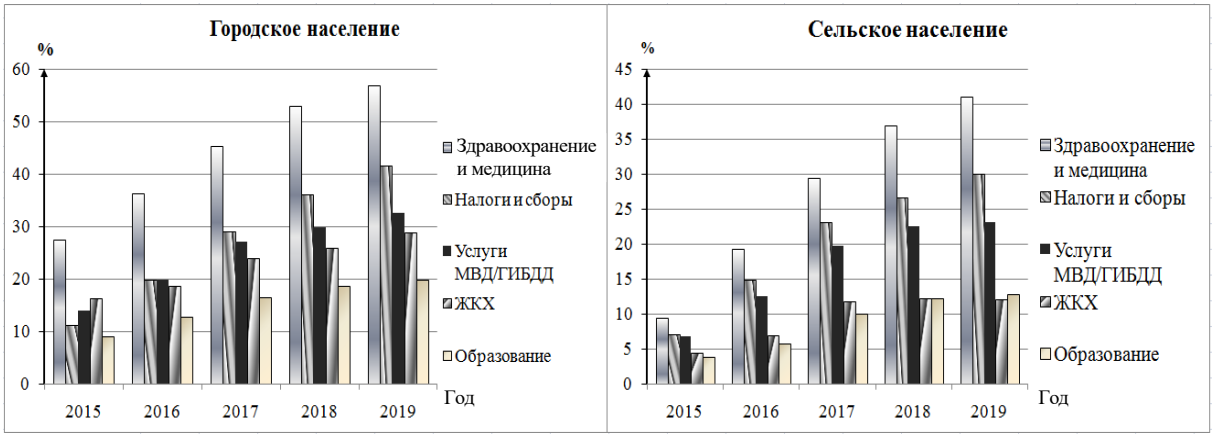

Рис. 2. Наиболее популярные госуслуги среди городского и сельского населения России за 2015–2019 гг., получаемые в электронном виде (в процентах от общей численности населения, получающего госуслуги)

Все тенденции, приведенные на рис. 2, также являются положительными.

В 2019 г. процент населения, использующего интернет-технологии для получения госуслуг, в целом по РФ составил 57,5 %. При этом в 26 субъектах РФ этот показатель был выше, а в 59 – ниже.

На рис. 3 показана динамика обращений к цифровым технологиям предоставления госуслуг среди мужчин и женщин в 2015–2019 гг.

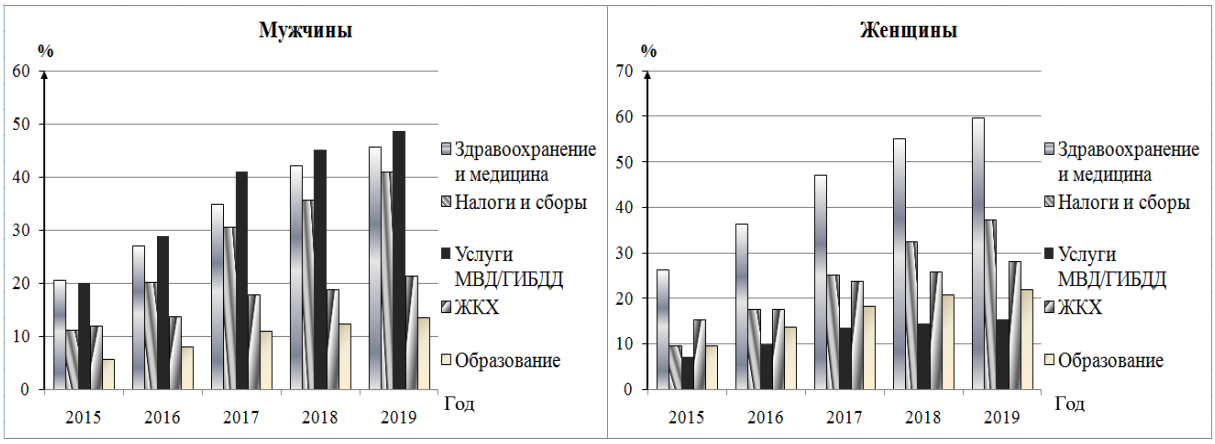

Рис. 3. Динамика популярности госуслуг в цифровом формате среди мужчин и женщин в России (в процентах от общей численности населения, получающего госуслуги)

Как следует из рис. 3, мужчины наиболее часто обращаются за услугами МВД/ГИБДД (в 2019 г. – 48,6 %), на втором месте по популярности для мужского населения России находятся услуги из категории «Здравоохранение и медицина», которая среди женщин занимает лидирующие позиции (в 2019 г. – 59,8 %). На втором месте по популярности среди женщин находятся налоги и сборы, а услуги МВД/ГИБДД – на последнем (в 2019 г. – 15,5 %).

В табл. 2 представлены данные по численности населения (в процентах от общей численности населения, получающего госуслуги), использующего сеть Интернет, по округам РФ.

Таблица 2

Динамика численности населения (%), применяющего интернет для получения госуслуг, по округам РФ за 2015–2019 гг.

Год / РФ, округа и Тверская область	2015	2016	2017	2018	2019
Российская Федерация	39,6	51,3	64,3	74,8	77,6
Центральный федеральный округ	48,0	56,3	71,3	80,0	83,2
Тверская область	24,0	26,4	40,0	38,7	51,5
Северо-Западный федеральный округ	39,3	43,7	56,0	67,8	72,7
Южный федеральный округ	34,6	48,4	64,3	77,8	79,1
Северо-Кавказский федеральный округ	19,9	45,5	53,0	71,4	63,6
Приволжский федеральный округ	42,6	55,3	67,2	77,3	81,3
Уральский федеральный округ	35,3	53,1	58,9	65,6	73,4
Сибирский федеральный округ	31,5	40,8	61,7	70,2	71,5
Дальневосточный федеральный округ	29,3	48,0	52,4	65,9	66,5

Наибольший процент населения, пользующегося цифровыми сервисами для получения госуслуг, наблюдается в Центральном и Приволжском федеральных округах. В Тверской области наблюдается резкое увеличение обращений граждан (на 12,8 %) к перечисленным цифровым сервисам в 2019 г. по сравнению с 2018 г., что объяснимо повышением уровня информационной компетентности граждан и положительными изменениями в законодательстве, упростившими порядок получения госуслуг в электронном виде.

Если сравнивать процент населения, использующего интернет для получения информации с сайтов, скачивания и отправки форм с аналогичным показателем в странах – членах Европейского союза, то в 2017 г. он составил по РФ 33 % [2, с. 155]. Это выше, чем в 5, и ниже, чем в 22 странах ЕС. В 2018 и 2019 гг. в РФ этот показатель был равен 42 % [3] и 46 % [4] соответственно.

Результаты проведенного анализа свидетельствуют об эффективности применения цифровых технологий оказания госуслуг в целом по России.

Нормативно-правовое закрепление направления цифровизации экономики РФ, в том числе и сферы госуслуг, является еще одним положительным фактором в популяризации электронных форм получения госуслуг среди населения. К основным нормативным документам, принятым на федеральном уровне, можно отнести Постановление Правительства РФ № 313 от 15 апреля 2014 г. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации “Информационное общество”» [7], Распоряжение Правительства РФ № 2036-р от 1 ноября 2013 г. «Об утверждении Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года» [8], Указ Президента РФ № 203 от 9 мая 2017 г. «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [9], Указ Президента РФ № 204 от 7 мая 2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» [10]. В этих и других документах определено, что цифровые технологии – это эффективный инструмент ускорения темпов экономического развития страны и улучшения качества жизни граждан.

За последние годы наблюдаются значительные положительные эффекты от применения цифровых технологий в области госуслуг: повышение эффективности работы госучреждений, повышение качества оказания госуслуг и своевременности их предоставления, обеспечение стандартизации госуслуг, повышение эффективности управленческих решений, доступности государственной помощи гражданам. Внедрение цифровых технологий в МФЦ позволяет осуществлять контроль важнейших показателй работы госучреждений, в том числе количества обращений в госучреждение в целом и по видам; длительности оказания госуслуги от момента обращения гражданина до получения им результата; доступности электронной записи на получение госуслуги; времени ожидания в электронной очереди; количества жалоб граждан.

Цифровизация предоставления государственных и муниципальных услуг в повседневной жизни обеспечивает существенное повышение качества жизни каждого гражданина:

существенно сокращает временные затраты граждан на посещение госучреждений, ожидание в очередях;

снижает психологические затраты граждан, появляющиеся из-за необходимости общения (и не всегда приятного) с госслужащими, от которых зависит получение госуслуги, и другими гражданами, ожидающими своей очереди, при традиционной системе получения госуслуг;

снижает интенсивность бумажного документооборота.

Особенно актуальной цифровизация госуслуг стала в период пандемии COVID-19, когда граждане вынуждены находиться на самоизоляции. Тем не менее существует необходимость снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных услуг и порталов. Также к факторам, оказывающим негативное влияние на развитие цифровых технологий, относятся цифровое неравенство общества и российских регионов, недостаточно высокий уровень информационной безопасности, на что указывает рост киберпреступности [12].

И все же на цифровые технологии (несмотря на очевидные риски) в современном обществе возлагаются большие надежды. В цифровых технологиях заключен значительный потенциал для обеспечения комфортных условий жизни и деятельности человека, достижения высокого качества жизни общества в целом.

Библиографический список

1. Александрова Е.Б. Риски потребителей при осуществлении государственных и общественных услуг с применением цифровых технологий // Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей: сборник тезисов докладов Международной научно-практической конференции / под ред. Е.А. Горбашко. СПб.: КУЛЬТ-ИНФОРМ-ПРЕСС, 2019. С. 121–125.
2. Информационное общество в Российской Федерации. 2018: статистический сборник / М.А. Сабельникова, Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, О.Ю. Дудорова [и др.]; Росстат; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2018. 197 с. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/info-ob2018.pdf (дата обращения: 23.01.2021).
3. Информационное общество в Российской Федерации. 2019: статистический сборник / М.А. Сабельникова, Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, О.Ю. Дудорова [и др.]; Федеральная служба государственной статистики; Нац. исслед. ун-т

«Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2019. 236 с. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/info-ob2019_405737.pdf (дата обращения: 23.01.2021).

4. Информационное общество в Российской Федерации. 2020: статистический сборник / Федеральная служба государственной статистики; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2020. 269 с. URL: https:// rosstat.gov.ru/storage/mediabank/lqv3T0Rk/info-ob2020.pdf (дата обращения: 23.01.2021).
5. Косарин С.П., Милькина И.В. Оценка отношения граждан России к процессам цифровизации государственных услуг // E-Management. 2019. Т. 2. № 4. С. 51−63.
6. Мирошниченко М.А. Развитие системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг с применением мультирегиональности // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2017. № 131. С. 1665–1675.
7. Постановление Правительства РФ № 313 от 15 апреля 2014 г. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»» (ред. от 16.12.2020) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162184/ (дата обращения: 25.01.2021).
8. Распоряжение Правительства РФ № 2036-р от 1 ноября 2013 г. «Об утверждении Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года» (ред. от 18.10.2018) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154161/ (дата обращения: 25.01.2021).
9. Студеникин Н.В. Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского гос. ун-та. Серия: Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32–36.
10. Указ Президента РФ № 203 от 9 мая 2017 г. «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» // Справочно-правовая система КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/ cons_doc_LAW_216363/ (дата обращения: 25.01.2021).
11. Указ Президента РФ № 204 от 7 мая 2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Справочно-правовая система КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/ document/cons_doc_LAW_297432/ (дата обращения: 25.01.2021).
12. Эскиндаров М.А., Масленников В.В., Масленникова О.В. Риски и шансы цифровой экономики в России // Финансы: теория и практика. 2019. Т. 23. № 5 (113). С. 6–17.

DIGITAL TECHNOLOGIES OF PUBLIC SERVICE PROVISION: CURRENT STATE AND DEVELOPMENT PROSPECTS

N.Yu. Mutovkina, A.N. Borodulin

Tver State Technical University, Tver

The article discusses the main digital technologies for the provision of public services, studies the trends of their application, analyzes the factors of influence on the development of digital technologies in the field of public services. The analysis of the use of digital technologies in the system of providing public services as a whole in the Russian Federation, as well as in federal districts, is carried out. It has been established that the transfer of public services to digital format can significantly improve the quality of services provided, ensure citizens their availability and timely receipt.

Keywords: *digital technologies, public services, the portal "Gosuslugi", statistical analysis, quality of life.*

Об авторах:

Мутовкина Наталия Юрьевна – кандидат технических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и финансов ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. SPIN-код: 3991-7600, e-mail: letter-boxNM@yandex.ru

Бородулин Алексей Николаевич – кандидат технических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и финансов ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. SPIN-код: 7042-5860, e-mail: bor74@mail.ru

Authors information:

Mutovkina Nataliya Yur'evna – PhD (Technology), Associate Professor of the Department of Accounting and Finance, Tver State Technical University, Tver, Russia. SPIN-code: 3991-7600, e-mail: letter-boxNM@yandex.ru

Borodulin Aleksey Nikolaevich – PhD (Technology), Associate Professor of the Department of Accounting and Finance, Tver State Technical University, Tver, Russia. SPIN-code: 7042-5860, e-mail: bor74@mail.ru