ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ ПРОЦЕССОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ASSESSMENT OF THE INFLUENCE OF THE DIGITALIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION ON THE PROCESS OF PROVIDING PUBLIC SERVICES

УДК 33

Обухова Марина Игоревна, магистрант, Российский государственный социальный университет.

Obukhova M. I., undergraduate, Russian State Social University, atbucy@gmail.com

Аннотация

В данной статье рассматривается процесс цифровой трансформации государственных услуг, а также обобщаются результаты, которые должны быть и будут достигнуты в части влияния цифровизации на процесс предоставления государственных услуг.

Перевод государственных услуг в электронный вид продолжается уже около 10 лет. В рамках программы электронное правительство было сделано достаточно много, обеспечена возможность гражданам получать государственные услуги не выходя из дома, ведомствам иметь доступ к хранящейся информации в информационных системах других ведомств и получать необходимую информацию в рамках предоставления услуг гражданам посредством СМЭВ. Был реализован комплекс информационных систем, обеспечивающий заведение и хранение регламентов предоставления услуг, для возможности предоставления гражданам полной информации по порядку и правилам предоставления услуг. Но все эти системы позволяли лишь частично автоматизировать процесс, плюс

требовали и пока до сих пор требуют достаточно много ресурсов для ввода новых или внесения изменений в существующие процессы оказания услуг. В рамках проекта Цифровое государственное управление федеральной программы Цифровая экономика осуществляется цифровая трансформация государственных услуг, которая должна обеспечить сквозной процесс от создания до предоставления услуги в цифровом виде, автоматически и в минимальный срок – 1 день.

Summary

This article examines the process of digital transformation of public services, and also summarizes the results to be and will be achieved in terms of the impact of digitalization on the process of providing public services.

The conversion of public services into electronic form has been going on for about 10 years. Within the framework of the e-government program, a lot has been done, the opportunity for citizens to receive public services without leaving their homes has been ensured, departments have access to stored information in the information systems of other departments and receive the necessary information as part of the provision of services to citizens through the SMEV. A complex of information systems was implemented, which ensures the establishment and storage of regulations for the provision of services, in order to provide citizens with complete information on the procedure and rules for the provision of services. But all these systems allowed only partially automating the process, plus they required and still require a lot of resources to introduce new ones or make changes to existing service delivery processes. Within the framework of the Digital Public Administration project of the federal program Digital Economy, the digital transformation of public services is being carried out, which should provide an end-to-end process from creation to provision of digital services, automatically and within a minimum period of 1 day.

Ключевые слова: цифровизация государственных услуг, процесс оказания услуг; цифровые услуги; оценка цифровой трансформации; цифровая экономика.

Key words: digitalization of public services, the process of providing services; digital services; assessment of digital transformation; digital economy.

Глобальная цифровизация уже идет, но пока остаются актуальными следующие моменты:

- необходимость личного посещения государственных органов;
- отказ в предоставлении услуги спустя регламентный срок;
- сложно разобраться в условиях получения услуги;
- длительное ожидание результата услуги.

Процесс предоставления государственных услуг в контексте цифровизации стоит разделить на два подпроцесса – процесс разработки цифрового регламента и процесс предоставления услуги в соответствии с регламентом.

Ключевая задача, которая решается в рамках цифровой трансформации государственных услуг – это обеспечение сквозного процесса от разработки до предоставления услуги в цифровом виде. Выполнение данной задачи позволит обеспечить:

- идентичность формальных регламентов реальным процессам предоставления услуги;
- сокращение издержек на разработку цифровых услуг;
- сокращение общего срока предоставления услуг;
- оптимизация процессов предоставления услуг для их перевода в цифровой вид в соответствии с целевой моделью по принципам реестровости, омниканальности, экстерриториальности, проактивности и исключения участия человека из процесса предоставления услуги. [4]

Цифровизация процессов разработки и предоставления услуг требует прежде всего его типизацию с целью последующей стандартизации. При рассмотрении административных регламентов предоставления услуг может быть сформировано Описание типового процесса предоставления услуги в электронной форме, который отразит:

- перечень типовых шагов
- правила перехода между шагами

– требования к шагам
– статусную модель

Услуга рассматривается как последовательность типовых действий:

– удостоверение личности заявителя
– сбор сведений из различных источников
– принятие решений на основании собранных сведений (о следующих шагах, о предоставлении услуги, об отказе, о приостановлении)
– внесение в информационный ресурс сведений о принятии решения
– формирование материального результата, если он предусмотрен
– распределение ограниченного ресурса между «одобренными» заявителями, если это предусмотрено
– внесение в информационный ресурс сведений о предоставлении материального результата, если он предусмотрен. [3]

Но на уровне различных субъектов Российской федерации одна и та же услуга может по-разному называться, предоставляться, соответственно и сроки могут существенно отличаться. Цифровизация процессов предоставления услуг позволит исключить различия в процессах и сроках и сделать процесс прозрачным в том числе для потребителей услуг – граждан.

Одним из первоочередных условий типизации процесса является типизация данных. Любая услуга включает в себя следующий набор:

1. Наименование государственной (муниципальной) услуги
2. Наименование органа власти, предоставляющего услугу
3. Наименование уполномоченного органа (в случае, если таковой есть)
4. Принцип экстерриториальности (получение услуги возможно в любом муниципальном образовании любого субъекта РФ, без привязки к месту жительства, прописке)
5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги
6. Результат услуги (сценарий)

7. Жизненная ситуация
8. Категория лиц, имеющих право на получение услуги
9. Каналы подачи запросов
10. Представитель заявителя
11. Условия начала предоставления услуги
12. Способ установления личности (лица, фактически подающего документы)
13. Платность услуги
14. Перечень сведений, предоставляемых заявителем
15. Перечень документов, которые могут быть представлены заявителем по собственной инициативе
16. Реквизитный состав заявлений
17. Запрос(ы) рамках информационного взаимодействия
18. Срок предоставления услуги
19. Алгоритм принятия решения
20. Способ получения результата услуги (канал получения):
21. Способ получения положительного результата услуги (канал получения):
22. Пакет документов необходимый для получения результата услуги
23. Нематериальный результат
24. Фиксация нематериального результата
25. Выдача материального объекта или совершение иных действий
26. Фиксация факта предоставления результата услуги
27. Реквизитный состав сведений о результатах предоставления услуги
28. Основания для отказа в приёме документов
29. Основания для отказа в предоставлении услуги
30. Основания для приостановления предоставления услуги
31. Основания для продления срока предоставления услуги

Таким образом, в системе должны быть созданы справочники, представляющие данные и имеющие связи между собой. Наполнение справочников должно осуществляться преимущественно из внешних систем, либо локальные справочники должны быть доступны для использования внешними системами,

так как только таким образом может быть обеспечен сквозной процесс создания и предоставления услуг.

Для достижения целей цифровой трансформации государственных услуг необходимо выполнение ряда условий, а также систематическое следование установленным правилам.

Таким образом, необходим постепенный переход на разработку цифровых регламентов государственных услуг в машиночитаемой форме, где на первом этапе должна быть осуществлена проработка онтологической модели услуги, включающей в себя:

– описание ведомства, предоставляющего услугу;
– категории и типы заявителей, которым может быть предоставлена услуга;
– условия предоставления услуги;
– описание административных процедур и административных действий, включая их последовательность, параметры и правила переходов;
– описание документов и сведений, требуемых для принятия решения о предоставлении услуги;
– описание межведомственных запросов, направляемых в рамках услуги;
– атрибутивную модель данных информационных объектов, используемых в процессе предоставления;
– критерии принятия решений;
– описание административных процедур и действий, необходимых для предоставления услуги;
– описание критериев профилирования.

Далее выполняется оптимизация и стандартизация существующих процессов, внесение изменений в регламентирующие документы. А уже после непосредственно применение цифровых технологий для автоматизации процессов. [3]

Работа над поставленными целями цифровой трансформации в России начата до принятия ключевых документов. Еще в 2008 году, когда Президент Российской Федерации утвердил Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации, начался переход к цифровизации процессов государственного управления. Для достижения зафиксированных целей и задач, и соответствия целевым показателям стратегии была разработана государственная программа "Информационное общество (2011-2020 годы)". [7] Фактически это была первая государственная программа, утвержденная Правительством РФ в рамках перехода на программные принципы формирования бюджета страны. Информационная государственная подпрограмма была нацелена на переход к электронным услугам и электронному взаимодействию, повышение качества государственного управления, предоставление услуг на основе информационных технологий в области медицины, здравоохранения и социального обеспечения, развитие услуг на основе информационных технологий в области образования, науки и культуры, поддержку региональных проектов в области информационных технологий. [5, с. 186]

В период с 2008 по 2017 год информационная трансформация способствовала достижению результатов в реализации концепции электронного правительства, предусматривающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе за счет развития многофункциональных центров и Единого портала государственных услуг (ЕПГУ). В этот период началось формирование системы межведомственного электронного взаимодействия основных государственных информационных ресурсов (национальных баз данных), создана и функционирует единая информационная система государственных и муниципальных закупок. В целом уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг к 2017 году достиг 86,4%. [6]

В 2018 году был издан Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской

Федерации на период до 2024 года". В рамках которого был утвержден паспорт национального проекта "Цифровая экономика". [4]

До запуска программ, направленных на повсеместную цифровизацию деятельности, оптимизация административных процессов проводилась преимущественно посредством утверждения административных регламентов государственных и муниципальных услуг, описывающих порядок и правила предоставления государственных услуг, как есть, не изменяя непосредственно процесс. В рамках концепции «Электронного правительства» Распоряжением Правительства 1993-р на законодательном уровне был утвержден перечень первоочередных государственных услуг, предоставляемых региональными и муниципальными органами власти. Таким образом, закреплялся перечень услуг для граждан, а также функции органов власти в рамках предоставления данных услуг. [1]

С 1 июля 2011 г. согласно Федеральному закону № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» все органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, обязаны предоставлять их согласно утвержденным административным регламентам. [2] Обозначенные документы обязывали закрепить порядок и правила работы органов власти в рамках своей деятельности и взаимодействия с гражданами.

За время действия указанного закона на федеральном, региональном и муниципальном уровнях было утверждено чуть менее миллиона административных регламентов. Но сами регламенты не всегда актуализируются своевременно, либо могут содержать противоречия с нормативно-правовыми актами, носящими более высокую юридическую силу. И даже наличие ФГИС, управляемой Министерством экономического развития, Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг, не обеспечивает выполнение федерального закона №210-ФЗ, так как не все регламенты являются утвержденным, а проверка соответствия процесса и формального описания государственной услуги никем не контролируется.

По итогу завершения цифровой трансформации услуг ожидаемый результат – услуги оказываются онлайн, услуги оказываются проактивно, если есть зависимость обращения от других однозначных критериев (рождение ребенка, возраст,), для получения комплексных услуг достаточно 1 заявления в 1 ОИВ.

Литература

1. Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями – Текст : электронный // Гарант [сайт] – URL: http://base.garant.ru/12171809/#ixzz6p2u75pKz (дата обращения: 10.03.21)
2. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ) – Текст : электронный // Консультант Плюс. [сайт] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 10.03.21)
3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ // «Цифровая экономика» научно-публицистический журнал URL: http://digital-economy.ru/stati/metodologicheskie-aspekty-formirovaniya-tsifrovoj-ekonomiki (дата обращения: 10.03.2021).
4. Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации // government.ru: Правительство России URL: http://government.ru/info/35568/ (дата обращения: 10.03.2021).
5. Александр Прохоров, Леонид Коник Цифровая трансформация. Анализ, тренды, мировой опыт. – М.: Litres, – 2020. 368 с.

6. Нацпроект «Цифровая экономика» — в цифрах и фактах. [Электронный ресурс]. URL: https://www.crn.ru/news/detail.php?ID=133614 (дата обращения: 10.03.2021).
7. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 – Текст : электронный – https://digital.gov.ru/uploaded/files/strategiya_razvitiya_inf_obschestva.pdf (дата обращения: 10.03.2021).

Literature

1. Order of the Government of the Russian Federation of December 17, 2009 N 1993-r On approval of the Consolidated list of priority state and municipal services provided by the executive authorities of the constituent entities of the Russian Federation and local governments in electronic form, as well as services provided in electronic form by institutions of the constituent entities of the Russian Federation and municipal institutions - Text: electronic // Guarantor [site] - URL: http://base.garant.ru/12171809/#ixzz6p2u75pKz (date of access: 10.03.21)
2. Federal Law "On the Organization of the Provision of State and Municipal Services" dated 27.07.2010 N 210-FZ) - Text: electronic // Consultant Plus. [site] - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (date accessed: 10.03.21)
3. METHODOLOGICAL ASPECTS OF FORMATION OF THE DIGITAL ECONOMY // "Digital Economy" scientific journal URL: http://digital-economy.ru/stati/metodologicheskie-aspekty-formirovaniya-tsifrovoj-ekonomiki (date of access: 10.03.2021).
4. Passport of the national program “Digital Economy of the Russian Federation // government.ru: Government of Russia URL: http://government.ru/info/35568/ (date of access: 10.03.2021).
5. Alexander Prokhorov, Leonid Konik Digital transformation. Analysis, trends, world experience. - M .: Litres, - 2020.368 p.

6. National project "Digital Economy" - in figures and facts. [Electronic resource]. URL: https://www.crn.ru/news/detail.php?ID=133614 (date accessed: 03/10/2021).
7. Strategy for the development of the information society in the Russian Federation of February 7, 2008 No. Pr-212 - Text: electronic - https://digital.gov.ru/uploaded/files/strategiya_razvitiya_inf_obschestva.pdf (date of access: 10.03.2021).