

УДК 351/354

DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.062

Обзор суперсервисов в России

Русаков Дмитрий Анатольевич

Эксперт Института управления и регионального развития,
Центр федеральных, региональных и сетевых проектов,
Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте РФ,
119571, Российская Федерация, Москва, просп. Вернадского, 84;
e-mail: rusacjv@mail.ru

Аннотация

Актуальность исследования обусловлена реформированием ключевых механизмов и подходов взаимодействия власти и общества в системе государственного муниципального управления. В связи с этим данная статья посвящена вопросам цифровой трансформации современного российского общества в области внедрения инновационных разработок в процесс оказания государственных услуг и создания социально-значимых сервисов, способствующих популяризации платформ электронного правительства. Ведущим подходом к исследованию данного феномена выступает системный анализ экспертных интервью и количественных исследований потребительских предпочтений граждан в отношении размещения информации на платформе проактивных государственных услуг, а также результатов моделирования механизма решения потребностей граждан на базе проведения пилотажного внедрения проекта «Суперсервисы». В статье представлены ключевые положения и регламенты организации процесса внедрения проекта совершенствования государственного управления «Суперсервисы», а также приведены целевые показатели для оценки эффективности становления процесса. Дана характеристика ведущим суперуслугам и действующим прототипам, покрывающим доминирующее количество жизненных ситуаций взаимодействия государства и общества. Материалы статьи представляют практическую ценность для разработки механизмов и инструментов построения электронного правительства, разработки «дорожных карт» и планов мероприятий по реализации программы «Цифровая экономика».

Для цитирования в научных исследованиях

Русаков Д.А. Обзор суперсервисов в России // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 10А. С. 497-505. DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.062

Ключевые слова

Суперсервис, электронные государственные услуги, цифровое правительство, управление, государственное управление.

Введение

Актуальное на текущий момент реформирование положений и методов в системе государственного управления нуждается, помимо теоретического оснащения, в опыте практического применения. Цифровизация, выступая прогрессивным динамическим процессом, по темпам и широте распространения опережает законодательное, правовое, технологическое и управленческое обеспечение и требует оптимизации подходов к структурным преобразованиям. Возрастает концептуальная значимость положений Концепции электронного управления, внедряющей эволюционный путь развития государственного управления в контексте цифровизации.

Электронное государственное управление предусматривает интеграцию инновационных технологий в сфере компьютерных и автоматизированных процессов (интернет-боты), сетевых (веб) и электронных источников (каталогов, баз данных) и последних достижений в области электронных приложений и их применение в правительственных учреждениях, коммерческих структурах, общественных взаимодействиях и в структуре управления государством в целом. Именно на формирование цифрового государства направлен указ Президента РФ, изданный с целью повышения конкурентоспособности страны на мировой арене в области электронного управления, улучшения условий жизни граждан и хозяйственного роста в области производства и развития технологий. В рамках цифровой сферы предоставления государственных услуг появилась тенденция замещения человека как субъекта взаимодействия технологичными программами и приложениями, получившими название «интернет-боты», и в дальнейшем консолидации ботов с искусственным интеллектом, в корне меняющим механику традиционного государственного взаимодействия ведомственных структур между собой, с обществом и бизнесом.

Развитие направления происходит в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», положения о цифровом государственном управлении, в котором конкретизируются базовые мероприятия по электронной модификации и трансформации государственных и муниципальных услуг на всех уровнях власти [Суперсервисы..., www]. Совершенствование государственного управления проводится по направлениям «Моносервисы» и «Суперсервисы», последние призваны системно решать наиболее распространенные жизненные ситуации, возникающие у населения и коммерческих организаций при взаимодействии с государством.

Основная часть

Для реализации указанного направления была создана Правительственная комиссия по цифровому становлению, применению электронных технологий для повышения уровня жизни и осуществлению коммерческой деятельности, в перечень функциональных обязанностей которой входят:

- разработка положений о работах всех подразделений Правительственной комиссии в рамках цифрового становления, применения электронных технологий для повышения уровня жизни и осуществления коммерческой деятельности по интеграции суперсервисов;
- создание и утверждение плана функционирования рабочих групп Правительственной комиссии в рамках цифрового становления, применения электронных технологий для повышения уровня жизни и осуществления коммерческой деятельности по интеграции

- суперсервисов;
- формирование реестра суперсервисов;
- формирование реестра государственных услуг, входящих в план цифровой трансформации;
- разработка матрицы анализа цифровой зрелости системы государственного управления;
- проработка модели дорожной карты совершенствования государственных и муниципальных услуг на базе увеличенного применения электронных сервисов;
- утверждение стандартных целевых показателей совершенствования государственных и муниципальных услуг в процессе цифровизации управленческого аппарата.

В 2019 г. заложено выполнение следующих процедур: создание и утверждение дорожных карт информатизации приоритетных направлений и суперсервисов; сопровождение цифровой трансформации номинальной законодательной и нормативно-правовой документацией, обеспечивающей достижение целевых показателей процесса автоматизации государственных услуг к 2020 г.

Согласно программе мониторинга электронной интеграции государственного управления, в настоящее время выполнен следующий перечень мероприятий.

- 1) Развернута платформа мониторинга электронной модификации на основе свободного ПО Redmine.
- 2) Разработано 25 процедур, индивидуально под каждый суперсервис, с шаблонными вехами.
- 3) Внедрено сопровождение по средствам применения электронной почты.
- 4) Дан старт процессу «заведения» участников.
- 5) Запрограммированы функциональные сферы для сохранности данных и документов комиссии и рабочих групп, представлены и утверждены базовые шаблоны документов [Трансформация..., www].

Agile-команды включают в себя следующее. Происходит мобильное программирование сквозных процессов с привлечением большого количества ведомственных структур. Выборочная совокупность – 150 специалистов из 31 ведомственной структуры. Условием привлечения к проекту является затрата не менее половины рабочего времени. Осуществляются взаимодействие и функционирование собранных команд, проведение дневных тренингов (Agile, Суперсервисы).

Процесс цифровизации государственного управления и создание суперсервисов невозможны без активного привлечения региональных государственных структур, участвующих в пилотных разработках и предоставляющих обратную связь в ходе использования проектных приложений. Для полноценной работы сервиса необходим перевод не менее 80% услуг в формат «в один клик», основные положения которого представлены на рис. 1.

Среди ключевых целевых показателей, определяющих качество и эффективность становления процесса цифровизации государственного управления в области внедрения суперсервисов к 2021 г., важно выделить следующие:

- доля обращений граждан за предоставлением государственных услуг в целостном электронном формате, без необходимости присутствия в ведомственных структурах или многофункциональных центрах и без сопровождения процесса подписанием бумажных документов, должна составлять не менее 50% от общего количества индивидуальных обращений и не менее 80% от обращений коммерческого сектора;
- временной ресурс, затрачиваемый при предоставлении информации в электронном виде, и

загрузка требуемых данных в целях оказания государственных электронных услуг не должны превышать 10 минут;

- период принятия решения с момента подачи заявления и обработки запросов в электронном виде планируется уменьшить в два раза относительно показателей 2018 г.;
- процент запросов, по которым зафиксировано нарушение временного регламента со стороны государственных и муниципальных служб, не должен превышать 5% от общего числа запросов пользователей;
- процент отказных запросов, поступающих в обратную связь пользователю, должен составлять не более 10% от общего числа;
- затраты из бюджетных фондов на оплату работы специалистов, принимающих участие в пилотных организациях разработки суперсервисов, должны быть уменьшены на 30% к прошлому году [Одобрен..., www].



Рисунок 1 - Ключевые положения сервиса предоставления услуг «в один клик»

В настоящий момент проработаны проекты 25 суперсервисов, покрывающих до 90% базовых ситуаций взаимодействия граждан и государственных структур, которые, в свою очередь, подразделяются на 200 узкоспециализированных услуг федерального, регионального и муниципального уровней и дополнительно включают коммерческие структуры. Целеполагание по каждой группе заключается в достижении трех основных блоков показателей:

- целевое положение суперсервиса и сопровождающих его бизнес-процессов;
- технологичные требования к интегрированным информационным системам;
- законодательное регулирование – от нормативных документов до муниципальных процедур.

Рассмотрим более подробно ведущие суперсервисы. Суперсервис «Оформление европротокола онлайн» создается в целях оптимизации работы с затруднениями движения.

Пилотажное функционирование сервиса осуществлено летом 2019 г., планируются разработка экосистемы, объединяющей все этапы процедуры оформления документов при совершении ДТП и урегулировании финансовых вопросов (на базе ОСАГО) и координирование взаимодействия между участниками происшествия, представителями Госавтоинспекции и страховых служб. Введение сервиса предоставит возможность дистанционного оформления документов со страховыми службами о размере материальной компенсации. В рамках суперсервиса планируется внедрение цифрового помощника на базе искусственного интеллекта, проводящего оценку ситуации при ДТП по фото- и видеоматериалам и предоставляющего итоговое заключение о происшедшем. Расширение аудитории пользователей сервиса возможно за счет привлечения пользователей коммерческих структур.

Инициатором суперсервиса «Имущество онлайн» выступает Росимущество. Сервис предоставляет возможность дистанционного оформления имущественных сделок (аренда, покупка, продажа) как частным лицам, так и субъектам малого и среднего бизнеса. Сервис предполагает использование цифровой подписи.

Суперсервис «Образование в РФ для иностранцев», созданный Россотрудничеством, выступает мультязычной электронной платформой для оформления заявки, участия в испытательных процедурах при поступлении в российские вузы и дальнейшей помощи обучающимся. Абитуриентам предоставят возможность изучения и анализа образовательных программ высших учебных заведений на родном языке, отправления пакета документов в цифровой форме, участия в дистанционном конкурсном отборе, контроле в режиме онлайн за этапами прохождения заявки и даже отправления апелляции при возникновении спорных ситуаций. Потенциальной возможностью сервиса будут вопросы визовой поддержки обучающихся. По предложению рабочей группы планируется интегрировать в сервис услугу подачи документов на визу и ее оформление в электронном виде. Весь комплекс образовательных процедур для граждан РФ представлен в сервисах «Образование в России» и «Поступление в вуз онлайн».

Сервис и действующий прототип услуги «Правосудие онлайн» предоставляют возможность дистанционной подачи электронного заявления в федеральные суды общей юрисдикции и мировым судьям, с функцией наблюдения за процессом их рассмотрения. Ожидается внедрение искусственного интеллекта для рассмотрения судебного разбирательства и автоматического выявления подсудности дел.

Суперсервис «Мое здоровье онлайн» включает в себя комплекс процедур в сфере здравоохранения, начиная от дистанционного оформления/внесений изменений полиса обязательного медицинского обслуживания (без дублирования бумажным носителем и посещения учреждений страхования), самостоятельного выбора медицинского учреждения для потребителя услуг и его семьи, цифровой записи на прием к специалистам до информационного оповещения о вакцинациях и планах лечения, управления записями несовершеннолетних детей, находящихся под опекой.

Суперсервис и действующий прототип «Рождение ребенка» представляют комплексную услугу дистанционного сопровождения требуемой документацией всех этапов оформления ребенка, начиная с беременности. Сервис включает в себя выбор ведущего врача, роддома, оформление государственных выплат и пособий. Инициатором и регулирующим органом инновационной услуги выступает Минкомсвязи России. Данное министерство также курирует суперсервис «Утрата близкого человека», функционал которого заключается в сопровождении потребителя услуг на всех этапах организации процедур прощания, оформления

государственных и страховых компенсаций, вопросов наследования.

Суперсервис «Переезд в другой регион», находящийся в зоне ответственности Минкомсвязи, обеспечивает пользователям право получения услуг в формате реального времени при смене региона присутствия в пределах РФ. Среди услуг сервиса стоит отметить регистрацию по месту жительства, постановку на учет в военкомате, запись и отслеживание очереди в детские сады и школы, замену медицинских полисов, прикрепление к медицинской организации и др.

«Паспортные сервисы онлайн» определяют процедуру и осуществляют механизмы электронной подачи заявлений на регистрацию по месту жительства и месту пребывания. Пользователям услуг по запросу предоставляется информация о лицах, проживающих совместно с заявителем, о родственных связях заявителя, о зарегистрированных гражданах, о технических параметрах недвижимости.

Услуга «Подача заявлений в правоохранительные органы онлайн» открывает возможность для граждан создать в персональном кабинете на ЕПГУ заявления о случившихся правонарушениях, дистанционно отправить их в соответствующую инстанцию и контролировать их статус.

Сервис «Уведомление и обжалование штрафов онлайн» отвечает за дистанционное получение подлинных данных о выставленных штрафах, с функционалом комфортной и быстрой оплаты, обжалование (в случае ошибочного выставления) вынесенных постановлений на ЕПГУ.

Суперсервис «Регистрация нарушений ПДД и правил благоустройства» откроет пользователям мобильных устройств возможность фотографировать ситуации нарушения ПДД и/или правил благоустройства. Собранные инциденты в электронной форме передаются в ГИБДД (раздел ответственности ПДД) или государственные структуры, отвечающие за благоустройство.

К суперсервисам социальной сферы относятся услуги:

- «Социальная помощь онлайн» информирует пользователей о положенных государственных пособиях в проактивном режиме, позволяет дистанционно оформить социальное обслуживание и проактивно составить проекты обращений на получение субсидий;
- «Онлайн-помощник при инвалидности» информирует пользователей о приближении времени периодического освидетельствования, проактивно создает проекты заявлений на предоставление услуг, загружает и предоставляет справки в цифровой форме в государственные и частные структуры посредством мобильного приложения;
- «Пенсионное обеспечение онлайн» в электронном виде осуществляет расчет, назначение и виды передачи пенсии, без необходимости посещения отделений пенсионных фондов России.

Кадровые вопросы находятся в зоне ответственности суперсервиса «Трудовые отношения онлайн», который создает возможность трансформации взаимодействия кадрового специалиста и работника в электронный формат. Суперсервис предлагает платформу для подписания электронного трудового договора с применением личного кабинета ЕПГУ, ведения электронной трудовой книжки, прозрачных и доступных данных об отчислениях в фонды, расчет за больничные по листкам трудоспособности, а также информирование обо всех аспектах трудового законодательства и должностного регулирования на конкретном производстве.

Суперсервис «Трудовая миграция онлайн» делает доступным для иностранных граждан

совокупность процедур по трудоустройству на территории РФ: проверку наличия квоты и оформления патента; продление визы; оценку честности и корректности работодателей, привлекающих иностранных работников к производству; сдачу экзаменов; заказ требуемых справок; оформление трудовых документов; контроль за соответствием трудовых договоров и отчисляемых страховых выплат.

Сервис «Цифровые документы об образовании онлайн» создаст общую базу документов об окончании средних и высших учебных заведений и откроет возможность для работодателей удаленно просматривать документы при устройстве на работу.

Комплексные услуги по созданию объекта капитального строительства, начиная с этапа проектирования, проведения строительной экспертизы и до государственной регистрации имущественных прав, представлены в суперсервисе «Цифровое строительство». Отдельным сервисом выступает блок «Земля под строительство онлайн», позволяющий дистанционно проводить отбор и оформлять договоры купли-продажи, аренды или безвозмездного пользования земельным участком физическими лицами и коммерческими структурами.

Суперсервис «Разрешения для бизнеса в цифровом виде» представлен комплексом услуг для оформления документов и лицензий для осуществления предпринимательской деятельности. В сервисе «Господдержка бизнеса» реализована возможность цифрового процесса оформления ИП льготного кредитования и прочих видов государственной поддержки. Функционал регистрации бизнеса, создания банковского счета и ликвидации бизнеса представлен в сервисе «Регистрация бизнеса».

Суперсервис «Безбумажные перевозки пассажиров и грузов» предоставляет услуги по электронному оформлению перевозки грузов и людей (транспортная накладная, маршрутный и путевой листы, иные сопроводительные и разрешительные документы), гармонизации требований к электронным грузовым/транспортным документам, применяемых при транспортных перевозках.

Важно отметить существенный вклад коммерческих структур в создание суперсервисов. При их исключении теряется концептуальное значение проекта «Суперсервисы». Коммерческие структуры заложены в платформу, включая область интерфейсов. Таким образом, сервис государственных услуг будет функционировать не только через государственный портал. Функционал цифровой платформы должен быть структурирован, прозрачен и доступен для понимания для всех пользователей услугами.

Существенное значение имеет уровень подготовленности регионов к интеграции проекта «Суперсервисы». В настоящий момент существует дифференциация территориальных единиц по степени информационной грамотности и оснащенности, ряд регионов выступают ведущим эшелонem, они имеют практику автономного развития, ряд других нуждаются в поэтапном сопровождении и поддержке. Основное направление работ в региональной интеграции – тиражирование успешного опыта (формирование каталогов и библиотек) и создание шаблонных алгоритмов на основе центрального облачного сервиса региональных и муниципальных услуг. Несмотря на географическую и экономическую уникальность, функционирование регионов осуществляется в рамках единого законодательства, следовательно, большая часть электронных услуг поддается типологизированию. Задачей внедрения суперсервисов выступает региональное кастомизирование – трансформация услуги с целью ее адаптации к уникальным региональным особенностям.

Заключение

Запуск прототипов суперсервисов носит информативный характер, потенциальные потребители могут ознакомиться с функционалом и опробовать качество и удобство новых цифровых услуг. На текущем этапе ключевым фактором выступает получение обратной связи от пилотных исследований работы сервиса. Комиссия из 200 специалистов, занимающихся проектированием и интеграцией услуги, изучает критические отзывы и корректирует работу приложения.

Основными целями создания суперсервисов выступают повышение эффективности предоставления государственных услуг, уменьшение барьеров взаимодействия власти и общества, повышение лояльности к правительственным структурам, создание целостной функциональной среды «государство – общество – бизнес».

Библиография

1. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: распоряжение Правительства РФ от 20.10.2010 № 1815-р. URL: <http://5.61.15.33/document/902244983>
2. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)»: постановление Правительства РФ от 28.01.2002 № 65. URL: <http://5.61.15.33/document/901809539>
3. Об одобрении Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года: распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р. URL: <http://5.61.15.33/document/902100691>
4. Одобрен перечень приоритетных «суперсервисов». URL: <http://d-russia.ru/odobren-perechen-prioritetnyh-superservisov.html>
5. Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>
6. Трансформация государственного управления. Суперсервисы. URL: https://itforum.adhmao.ru/upload/iblock/2e8/2.-Gorobtsov-A_-Superservisy_1.pdf

An overview of superservices in Russia

Dmitrii A. Rusakov

Expert at the Institute of Management and Regional Development,
Centre for Federal, Regional and Network Projects,
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
119571, 84 Vernadskogo av., Moscow, Russian Federation;
e-mail: rusacjv@mail.ru

Abstract

The study is relevant due to the reform of key mechanisms and approaches of the interaction between the government and society in the public administration system. The article is devoted to the issues of digital transformation of modern Russian society in the field of introducing innovative developments into the process of providing public services and creating socially significant services that will contribute to the popularisation of e-government platforms. The leading approach to the study of this phenomenon is a systematic analysis of expert interviews and quantitative studies of citizens' consumer preferences regarding the placement of information on the proactive government services platform, as well as the results of modeling the mechanism for satisfying citizens' needs on the basis of the pilot implementation of the project "Superservices". The article presents the key

provisions and regulations of the organisation of the process of implementing the project of improving public administration “Superservices”, and also describes target indicators for assessing the effectiveness of the process. The author characterises the leading superservices and their existing prototypes covering the dominant number of life situations of the interaction between the state and society. The materials of the article are of practical value for the development of mechanisms and tools for building e-government, the development of “road maps” and action plans for the implementation of the program “Digital economy”.

For citation

Rusakov D.A. (2019) Obzor superservisov v Rossii [An overview of superservices in Russia]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (10A), pp. 497-505. DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.062

Keywords

Superservice, electronic public services, digital government, administration, public administration.

References

1. *O federal'noi tselevoi programme “Elektronnaya Rossiya (2002-2010 gody)”*: postanovlenie Pravitel'stva RF ot 28.01.2002 № 65 [On the federal target program “Electronic Russia (2002-2010)”]: Decree of the Russian Government No. 65 of January 28, 2002]. Available at: <http://5.61.15.33/document/901809539> [Accessed 03/09/19].
2. *O gosudarstvennoi programme Rossiiskoi Federatsii “Informatsionnoe obshchestvo (2011-2020 gody)”*: rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 20.10.2010 № 1815-r [On the state program of the Russian Federation “Information society (2011-2020)”]: Order of the Russian Government No. 1815-r of October 20, 2010]. Available at: <http://5.61.15.33/document/902244983> [Accessed 03/09/19].
3. *Ob odobrenii Kontseptsii formirovaniya v Rossiiskoi Federatsii elektronnogo pravitel'stva do 2010 goda*: rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 06.05.2008 № 632-r [On approving the Conception of the formation of e-government in the Russian Federation until 2010: Order of the Russian Government No. 632-r of May 6, 2008]. Available at: <http://5.61.15.33/document/902100691> [Accessed 03/09/19].
4. *Odobren perechen' prioritetnykh “superservisov”* [The list of priority “superservices” was approved]. Available at: <http://d-russia.ru/odobren-perechen-prioritetnyh-superservisov.html> [Accessed 03/09/19].
5. *Superservisy i tsifrovaya transformatsiya gosuslug* [Superservices and digital transformation of public services]. Available at: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/> [Accessed 03/09/19].
6. *Transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya. Superservisy* [Transformation of public administration. Superservices]. Available at: https://itforum.admhmao.ru/upload/iblock/2e8/2.-Gorobtsov-A-_-Superservisy_1.pdf [Accessed 03/09/19].