

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2023.95.52.038

## Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг

**Малкин Владимир Юрьевич**

Кандидат юридических наук, доцент,  
Луганский государственный университет имени Владимира Даля,  
91011, Российская Федерация, Луганск, ул. Оборонная, 2;  
e-mail: malkvu@internet.ru

### Аннотация

В статье описаны роль цифровых технологий в развитии рынка единых государственных услуг и значение кластеризации рынка единых государственных услуг, которая влияет на характеристики баз данных, ценовую политику, способы оказания госуслуг. С учетом особенностей государственных услуг определены специфические критерии кластеризации клиентов на рынке единых государственных услуг. Разработана концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг, которая отличается дополненными составляющими глобального контроля и превентивным прогнозом характера изменений услуг, введение которых позволит скоординировать деятельность на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг. Результаты разработки концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг показали, что с целью повышения социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения необходимо расширение номенклатуры применения определенных элементов воздействия на объекты и субъекты рынка единых государственных услуг: анализ стоимости услуг и расходов клиентов, контроль удобства оказания услуги для клиента, трансформация запросов клиентов, изменение их потребительской ценности, вариативность коммуникаций, постоянный мониторинг изменений внешних переменных и проведение превентивного прогнозирования характера изменения услуг.

### Для цитирования в научных исследованиях

Малкин В.Ю. Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 2А. С. 37-44. DOI: 10.34670/AR.2023.95.52.038

### Ключевые слова

Рынок единых государственных услуг, цифровая экономика, кластеризация, качество обслуживания, концепции социально-экономической эффективности.

## Введение

Цифровая экономика как компонент системы государственного управления – это комплексная концепция, которая предполагает цифровизацию рынка государственных услуг и развитие государственного сектора посредством активного внедрения цифровых продуктов во все сферы общества. Главной движущей силой применения на практике современных информационных технологий является государственное и муниципальное управление [Бахтаиров, 2021, 2673-2692].

Информационные технологии при этом дают возможность повышения качества предоставления государственных услуг, результативности и эффективности государственного управления, а также позволяют в полной мере задействовать потенциал удаленных территорий. Эффективное инновационное государственное управление позволяет обеспечивать быстрое и качественное обслуживание граждан, которые, в свою очередь, должны использовать элементы цифрового гражданства. Это означает пересмотр и переопределение процедур и услуг в цифровой перспективе с предоставлением свободного доступа к данным и услугам другим администрациям и также, насколько это возможно, гражданскому обществу [Обушева, 2022, 490-493].

Основным приоритетом в развитии рынка единых государственных услуг является развитие облачных решений и технологий над локальными инфраструктурными решениями, следовательно, на данном этапе научного исследования актуальны выделение и систематизация основных принципов построения рынка единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций.

*Анализ последних исследований и публикаций.* При изучении данного направления исследования, при рассмотрении тенденций развития экосистем на рынке единых государственных услуг стоит отметить и работы ученых-экономистов, и работы специалистов в сфере государственного управления и администрирования, которые непосредственно принимают участие в формировании и разработке государственных и национальных проектов и концепций по трансформации экономики и внедрении экосистемного подхода в цифровые технологии, среди них: Гончаров В.Н., Азарян Е.М., Возиянова Н.Ю., Балабанова Л.В., Германчук А.Н., Петенко И.В., Клейнер Г.Б., Рыбачук М.А., Карпинская В.А., Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И., Шмыгалева П.В., Богданов Д.С., Лебедева Е.П., Бружукова О.В., Миронычева А.И., Белозерова С.М., Линник О.В., Ожаровского А.В., Шклярчук М.С.

*Формирование цели статьи.* Сформировать основные характеристики и перспективы развития рынка единых государственных услуг. Разработать концепцию социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг.

## Основной материал исследования

Целью цифровой трансформации государственного управления является создание цифрового правительства (digital government), которое базируется на идеях клиентоориентированности и омниканальности, максимизации полезности деятельности органов власти для граждан и «цифровизации по умолчанию» (digital by default).

В сфере государственного управления развиваются принципы «гибкого управления» (agile), предполагающие постоянное использование механизмов обратной связи на протяжении всего

срока реализации мероприятий и программ [Гохберг, 2019, 28-33].

В целом система единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций цифровой экономики строится на основе обеспечения предоставления информации в систему государственного управления от человека или бизнеса только один раз и ее переиспользование внутри системы государственного и муниципального управления. Переиспользование лучших типовых решений для трансформации государственных услуг и контрольно-надзорных функций и следование принципу роста цифровой зрелости. Стоит отметить, что все данные, участвующие в межведомственном объеме для предоставления государственных и муниципальных услуг, доступны онлайн и юридически значимы.

Невозможность предоставления услуги определяется следующими положениями:

- 1) данной услуги нет в перечне предоставляемых;
- 2) услуга в запрашиваемом виде не может быть предоставлена по каким-либо причинам юридического или иным причинам;
- 3) клиент в принципе не может претендовать на указанную услугу.

В этом случае клиент оповещается об отказе в предоставлении услуги с указанием причины отказа.

Если услуга может быть предоставлена, то на основании сведений, предоставленных клиентом, и информации из базы данных системы формируются принципы самой услуги, задание ответственным органам по организации предоставления услуги и дается подробный ответ клиентам о предоставлении требуемой услуги и возможности ее использования. Ответственные государственные органы занимаются реализацией процесса предоставления услуги на физическом уровне непосредственно нужному клиенту [Москвитина, 2021, 114-128].

С целью дальнейшего изучения стратегии развития рынка единых государственных услуг важно на данном этапе научного исследования изучить более детально применяемые методы построения архитектур и организации взаимодействий в гетерогенных средах, формирования единого информационного пространства на основе датацентричного и модели-ориентированного подхода, проектирования государственных услуг с использованием семантических моделей и методы их реализации на базе платформы семантической интеграции [Акаткин, 2018, 2].

В рамках проделанной работы, на основе анализа перехода к цифровизации общества, можно сделать следующие выводы, отражающие всю суть, проблемы и перспективы развития системы единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций:

- правовая основа интеграции цифровых систем, цифровых технологий основывается на межотраслевом подходе, а также интенсивно развивается с учетом специфики, характерной для деятельности публично-правовых образований;
- динамичность отношений в сфере цифровизации ставит перед правовыми субъектами вызовы разработки более интеграционных регуляторов нового поколения, учитывающих возможности цифровой трансформации, и формирования более совершенных исследовательских факторов;
- успех развития цифровых технологий заключается в формировании предложений и рекомендаций относительно модернизации рынка единых государственных услуг и является одной из которых является экономическая функция и первоначально стоит отметить и важность социальной функции [Башкирева, 2021].

Кластеризация рынка единых государственных услуг должна опираться на анализ постоянного мониторинга изменения переменных всех уровней тетраекторной

направленности.

В связи с колебаниями этих переменных возникает необходимость более гибкого реагирования. Например, возникновение на мезоуровне воздействия непредвиденных природных катаклизмов вызывает потребность в срочных изменениях в составе и структуре услуг по преодолению негативных последствий для населения, оказания необходимой помощи, причем характер таких изменений может отличаться для различных кластеров в зависимости от их характеристик.

Результат кластеризации рынка единых государственных услуг влияет на характеристики баз данных, ценовую политику, способы оказания госуслуг и т.п.

С учетом особенностей государственных услуг определены специфические критерии кластеризации клиентов на рынке единых государственных услуг:

- доходы (соотношение оплаты за предоставленные услуги с уровнем доходов населения);
- место проживания (обуславливает вид предоставляемых услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности);
- опыт работы в интерактивном режиме (выделение клиентурного потока, не обладающего опытом работы с информационными продуктами и нуждающегося в дополнительной помощи специалистов);
- характер информационной деятельности (выделение промежуточных и конечных пользователей).

Последний критерий кластеризации основан на том, что промежуточные пользователи (или информационные посредники) проводят поиск информации по заказу своих клиентов и обладают большими навыками и опытом работы с информационными продуктами, а конечные пользователи удовлетворяют свои информационные потребности.

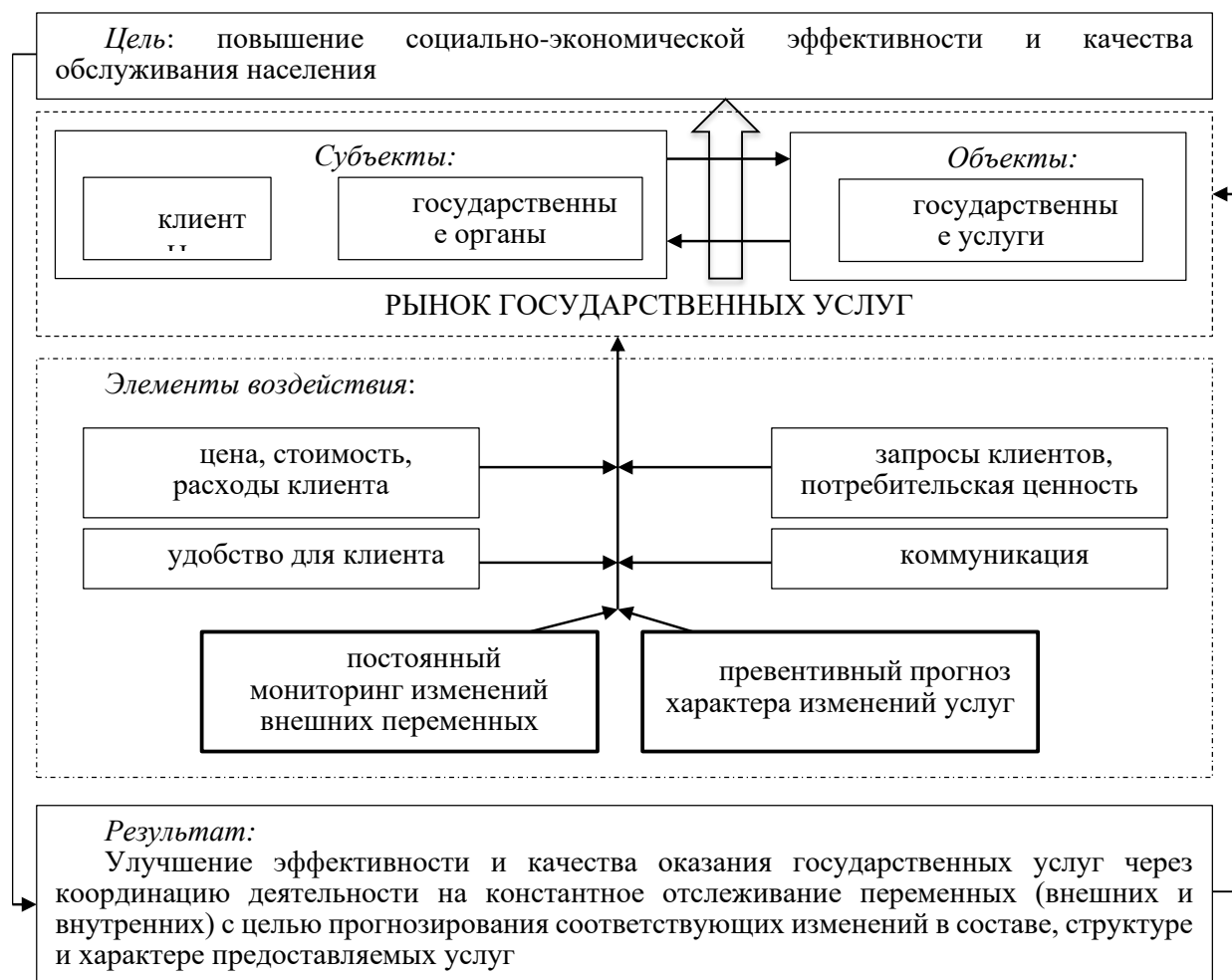
В сфере государственных услуг целесообразно адаптировать и применять глобальный контроль внешних переменных и превентивного прогноза характера изменения услуг.

На основе научного исследования предлагаем для дальнейшего развития рынка единых государственных услуг внедрить авторскую разработку и представляем разработанную концепцию социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг (рис. 1), которая кроме стоимостных элементов (цена услуги, расходы для клиента), учета запросов населения, размера потребительской ценности, удобств и коммуникаций с клиентами, отличается дополненными составляющими глобального контроля и превентивным прогнозом характера изменений услуг, введение которых позволит скоординировать деятельность на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг.

Использование цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение задач, которые предложено сгруппировать в виде следующих групп:

- информативно-коммуникационной (заключается в систематизированном отслеживании, поиске, сборе, фильтрации информации, ее хранении, продвижении и предоставлении информационных и разъяснительных услуг);
- регулятивно-управленческой (формирование регуляторно-управленческого и методическо-нормативного обеспечения процесса управления и принятия управленческих решений);
- обучающе-образовательной (процесс обучения и повышения квалификации руководства,

- сотрудников и персонала для работы в сфере прорывных цифровых технологий и обслуживания экосистем);
- контрольно-надзорной (направлена на формирование системы измерения результатов работы, видеорегистрации и фиксации действий на основе цифровых технологий и облачных технологий, а также обеспечение сохранности и защиты информации).



**Рисунок 1 - Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг**

### Заключение

Результаты разработки концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг показали, что с целью повышения социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения необходимо расширение номенклатуры применения определенных элементов воздействия на объекты и субъекты рынка ЕГУ: анализ стоимости услуг и расходов клиентов, контроль удобства оказания услуги для клиента, трансформация запросов клиентов, изменение их потребительской ценности, вариативность коммуникаций, постоянный мониторинг изменений внешних переменных и проведение превентивного прогнозирования характера изменения услуг.

Перечисленные элементы воздействия будут способствовать улучшению эффективности и качества оказания государственных услуг через координацию деятельности на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг.

Основными перспективными направлениями дальнейших научных исследования является разработка модели обеспечения гибкости государственных услуг, которую предполагается разработать и использовать в рамках предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.

Предполагается, что данная модель позволит обеспечивать лабильность процесса оказания государственных услуг благодаря проведению превентивного прогноза искусственным интеллектом, с целью принятия заблаговременных мер и перестройки системы к новым принципам функционирования, а также формированию новых адекватных стратегически обоснованных заданий субъектам рынка ЕГУ.

### Библиография

1. Акаткин Ю.М. Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность // Препринт. 2018. № 4. С. 2.
2. Бахтаирова Е.А. Цифровая трансформация государственного управления и новая электронная бюрократия // Креативная экономика. 2021. Том 15. № 6. С. 2673-2692.
3. Башкирева А.С. Трансформация системы государственного управления в процессе перехода к цифровому обществу (на материалах департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области) // Актуальные исследования. 2021. № 5 (32). URL: <https://apni.ru/article/1872-transformatsiya-sistemi-gosudarstvennogo-upr>
4. Гохберг Л.М. (ред.) Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение // Доклады к XX апрельской международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества. М., 2019. С. 28-33.
5. Москвитина Н.В. Цифровая трансформация государственного управления // Социология. 2021. № 4. С. 114-128.
6. Обушева К.А. Цифровая трансформация государственного управления // Молодой ученый. 2022. № 20 (415). С. 490-493.
7. Kolesnikov A. V. et al. Global trends of the digital economy development // Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales. – 2020. – №. 26. – С. 523-540.
8. Savina T. N. Digital economy as a new paradigm of development: challenges, opportunities and prospects // Finance and credit. – 2018. – Т. 24. – №. 3. – С. 579-590.
9. Zhang W. et al. Study on the effect of digital economy on high-quality economic development in China // PloS one. – 2021. – Т. 16. – №. 9. – С. e0257365.
10. Dobrolyubova E. Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward // NISPAcee Journal of Public Administration and Policy. – 2021. – Т. 14. – №. 1. – С. 61-86.

### **The concept of socio-economic efficiency and quality of public services in the market of unified public services**

**Vladimir Yu. Malkin**

PhD in Law, Associate Professor,  
Lugansk State University named after Vladimir Dal,  
91011, 2, Oboronnaya str., Lugansk, Russian Federation;  
e-mail: [malkvu@internet.ru](mailto:malkvu@internet.ru)

---

**Abstract**

The article describes the role of digital technologies in the development of the unified public services market and the importance of clustering of the unified public services market, which affects the characteristics of databases, pricing policy, and ways of providing public services. Specific criteria for clustering clients in the market of unified public services are determined. The concept of socio-economic efficiency and quality of public services in the market of unified public services has been developed, which is characterized by supplemented components of global control and preventive forecasting of the nature of changes in services, the introduction of which will allow coordinating activities for constant monitoring of variables in order to predict the corresponding changes in the composition, structure and nature of services provided. The results of the development of the concept of socio-economic efficiency and quality of public services in the market of unified public services within the framework of the model of ensuring the flexibility of public services showed that in order to improve the socio-economic efficiency and quality of public services, it is necessary to expand the range of application of certain elements of impact on objects and subjects of the market of unified public services: analysis of the cost of services and expenses of clients, control of the convenience of providing services to the client, transformation of customer requests, changes in their consumer value, variability of communications, constant monitoring of changes in external variables and preventive forecasting of the nature of changes in services.

**For citation**

Malkin V.Yu. (2023) Kontsepsiya sotsial'no-ekonomicheskoi effektivnosti i kachestva obsluzhivaniya naseleniya na rynke edinykh gosudarstvennykh uslug [The concept of socio-economic efficiency and quality of public services in the market of unified public services]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (2A), pp. 37-44. DOI: 10.34670/AR.2023.95.52.038

**Keywords**

Unified public services market, digital economy, clustering, quality of service, concepts of socio-economic efficiency.

**References**

1. Akatkin Yu.M. (2018) Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya. Datatsentrichnost' i semanticheskaya interoperabel'nost' [Digital transformation of public administration. Data-centricity and semantic interoperability]. *Preprint*, 4, p. 2.
2. Bakhtairova E.A. (2021) Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya i novaya elektronnyaya byurokriatiya [Digital transformation of public administration and new electronic bureaucracy]. *Kreativnaya ekonomika* [Creative Economics], 15, 6, pp. 2673-2692.
3. Bashkireva A.S. (2021) Transformatsiya sistemy gosudarstvennogo upravleniya v protsesse perekhoda k tsifrovomu obshchestvu (na materialakh departamenta zdravookhraneniya i sotsial'noi zashchity naseleniya Belgorodskoi oblasti) [Transformation of the public administration system in the process of transition to a digital society (on the materials of the Department of Health and Social Protection of the Population of the Belgorod Region)]. *Aktual'nye issledovaniya* [Actual Research], 5 (32). Available at: <https://apni.ru/article/1872-transformatsiya-sistemi-gosudarstvennogo-upr> [Accessed 12/12/2022]
4. Gokhberg L.M. (ed.) (2019) Chto takoe tsifrovaya ekonomika? Trendy, kompetentsii, izmerenie [What is the digital economy? Trends, competencies, measurement]. In: *Doklady k XX aprel'skoi mezhdunarodnoi nauchnoi konferentsii po problemam razvitiya ekonomiki i obshchestva* [Reports to the XX April international scientific conference on the problems of economic and social development.]. Moscow.
5. Moskvitina N.V. (2021) Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya [Digital transformation of public administration]. *Sotsiologiya* [Sociology], 4, pp. 114-128.

6. Obusheva K.A. (2022) Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya [Digital transformation of public administration]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 20 (415), pp. 490-493.
7. Kolesnikov, A. V., Zernova, L. E., Degtyareva, V. V., Panko, I. V., & Sigidov, Y. I. (2020). Global trends of the digital economy development. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (26), 523-540.
8. Savina, T. N. (2018). Digital economy as a new paradigm of development: challenges, opportunities and prospects. *Finance and credit*, 24(3), 579-590.
9. Zhang, W., Zhao, S., Wan, X., & Yao, Y. (2021). Study on the effect of digital economy on high-quality economic development in China. *PloS one*, 16(9), e0257365.
10. Dobrolyubova, E. (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86.