

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2023.34.32.002

Модель обеспечения гибкости 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

Предложена модель обеспечения гибкости единых государственных услуг, применение которой позволяет повысить адаптационные свойства системы рынка государственных услуг и способствует оперативному ее перестраиванию в соответствии с требованиями времени и внешними трансформациями заранее, т.е. с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования. Модель обеспечения гибкости государственных услуг, которая предложена впервые, подтверждает целесообразность предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения. Разработанная модель обеспечивает лабильность и лояльность 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. Практическая значимость заключается в том, что обоснованные теоретические положения доведены до уровня целевых научно-методических подходов, разработок и рекомендаций, направленных на формирование и функционирование рынка ЕГУ.

Для цитирования в научных исследованиях

Малкин В.Ю. Модель обеспечения гибкости единых государственных услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 2А. С. 66-72. DOI: 10.34670/AR.2023.34.32.002

Ключевые слова

Модель обеспечения гибкости, единые государственные услуги, рынок единых государственных услуг, цифровая трансформация, информационное общество, портал госуслуг, превентивный подход.

Введение

В условиях глобальных вызовов, структурных трансформаций Российская Федерация прилагает максимальные усилия, для того чтобы в это непростое для страны время укреплять свои позиции в мировых рейтингах и особенно это касается международных рейтингов по индикаторам конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, цифровой готовности и ведению бизнеса [Doing Business 2011..., www].

Вектор цифровизации экономики и цифровизации государственного управления, который взяла страна доказывает важное значение и актуальность внедрения всего комплекса мероприятий, которые предусмотрены национальными программами развития и федеральными проектами развития территорий, которые направлены на выполнение важной миссии – создание всех условий для повышения качества жизни, качества оказываемых услуг населению, гармонизация жизни населения и благосостояния территории.

Руководство государственных, федеральных органов власти и ведомственные органы делают все возможное, чтобы гармонизировать существующую методику мониторинга, оценки качества государственных услуг, максимально приблизив ее к аналогам зарубежных стран, которые сохраняют дружественные связи с Российской Федерацией. Качество, оперативность, эффективность, гибкость – это только несколько важных индикаторов качества оказываемых государственных услуг, которые напрямую ли косвенно оказывают влияние на целый комплекс показателей конкурентоспособности страны, которые являются базисом или основой для проведения международных исследований и ключевыми показателями при формировании рейтингов [Стырин, 2012, 66-83].

Основная часть

Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» определены пять национальных целей развития:

- повышение уровня благополучия населения, сохранение населения и их благосостояния; повышение качества жизни и сохранения здоровья населения;
- формирование возможностей для реализации талантов, умственных и физических способностей детей и взрослых, для самореализации индивидуальных особенностей и идей населения; удобная, комфортная, понятная, гибкая и главное безопасная среда для реализации жизненных функций населения;
- комфортная и безопасная среда для жизни;
- достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство;
- цифровая трансформация.

В рамках каждой национальной цели развития Указом № 474 установлены целевые показатели, характеризующие ее достижение в 2030 году.

Ряд известных ученых в своих научных публикациях уделяют внимание важным направлениям исследований и в своих статьях рассматривают теоретические и научно-методологические аспекты цифровизации государственного управления, результаты цифровой трансформации и инновационного развития рынка единых государственных услуг, особенности предоставления государственных услуг в Российской Федерации и в Донецкой Народной Республике. Отметим таких ученых, это: Прудникова И.Н., Доля Е.А., Добролюбова Е.И.,

Чаусова Я.С., Руль Л.В., Харченко В.А., Чернявская Т.Г., Демидов А.Ю., Лукашов А.И., Акаткин Ю.М., Ясиновская Е.Д., Башкирева А.С.

По результатам научных исследований выявлено, что по показателям за 2022 г. востребованность государственных услуг на рынке ЕГУ в Российской Федерации возросла по услугам, связанным с выплатой, например, социальной поддержки на 5,1%, при этом, услуги по оформлению загранпаспорта снизилась на 3,8% [Гохберг, 2019, 62-68].

В 2020 году количество зарегистрированных пользователей на портале Госуслуг увеличилось на 12 млн человек и превысило 78 млн граждан. За прошлый год количество граждан, которые воспользовались сервисами единого портала, увеличилось почти вдвое (до 56 млн человек). Средняя ежедневная аудитория портала увеличилась в два раза и превысила 4 млн пользователей в день. Количество обращений к portalу за прошлый год превысило 1,5 млрд.

До конца 2021 г. на портале госуслуг запустились шесть новых суперсервисов. Согласно данным опроса граждан Российской Федерации 59,1% опрошенных пользуются государственными услугами через Единый портал и только 40,9% граждан Российской Федерации еще не обращались за предоставлением государственных и муниципальных услуг [Популяризация электронных госуслуг в России, [www](#)].

Важным фактом является то, что государство выступает гарантом идентификации человека в цифровом пространстве через цифровой профиль в рамках Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).

В 2021 г. Донецкой Народной Республике (ДНР) создан Единый портал Госуслуги ДНР [Госуслуги Донецкой Народной Республики, [www](#)], который создан волонтерской командой [guDNR](#) в рамках борьбы с коррупцией и улучшения управленческих процессов в государственных органах. На портале обслуживаются как физические лица (граждане ДНР), так и юридические лица ДНР.

Исследование показало, что система госуслуг характеризуется рядом существенных отличий [Минэкономразвития представило итоги..., [www](#)].

В первую очередь, это необходимость постоянного и тщательного мониторинга воздействия на состояние услуг внешних переменных, что является особенно актуальным в условиях стремительных изменений климатического, политического, экономического и социального характера.

Вторым важным отличием является необходимость на базе указанного мониторинга производить прогноз изменений в запросах клиентов, в связи с изменениями внешних переменных, в особенности на мезоуровне.

Предложенный превентивный подход позволяет сделать упор на существенное расширение обязанностей субъектов как в функции контроля, так и в функции прогнозирования (рис. 1), поэтому необходимо использовать современный инструментарий (искусственный интеллект), позволяющий эффективно решить проблемы повышения производительности труда превентивного субъекта (представителя органа по предоставлению ЕГУ).

Превентивная подготовка к изменениям в составе, структуре и характере предоставляемых услуг позволит быть готовыми к изменениям и предотвратить кризисные явления во взаимодействии с клиентами.

Как видно из разработанной модели обеспечения гибкости государственных услуг, создающей лабильность и лояльность концептуальной схемы государственных услуг, такие функции превентивного прогноза позволяют поддерживать гибкость концептуальной схемы ЕГУ, повышать адаптационные свойства системы и в кратчайшие сроки перестраивать систему

в соответствии с требованиями времени и изменениями факторов внешней среды.

Тем более, что прогнозирование таких изменений позволяет принимать меры заблаговременно, кроме того, такие превентивные меры дают возможность перенастраивать систему заранее и с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования.

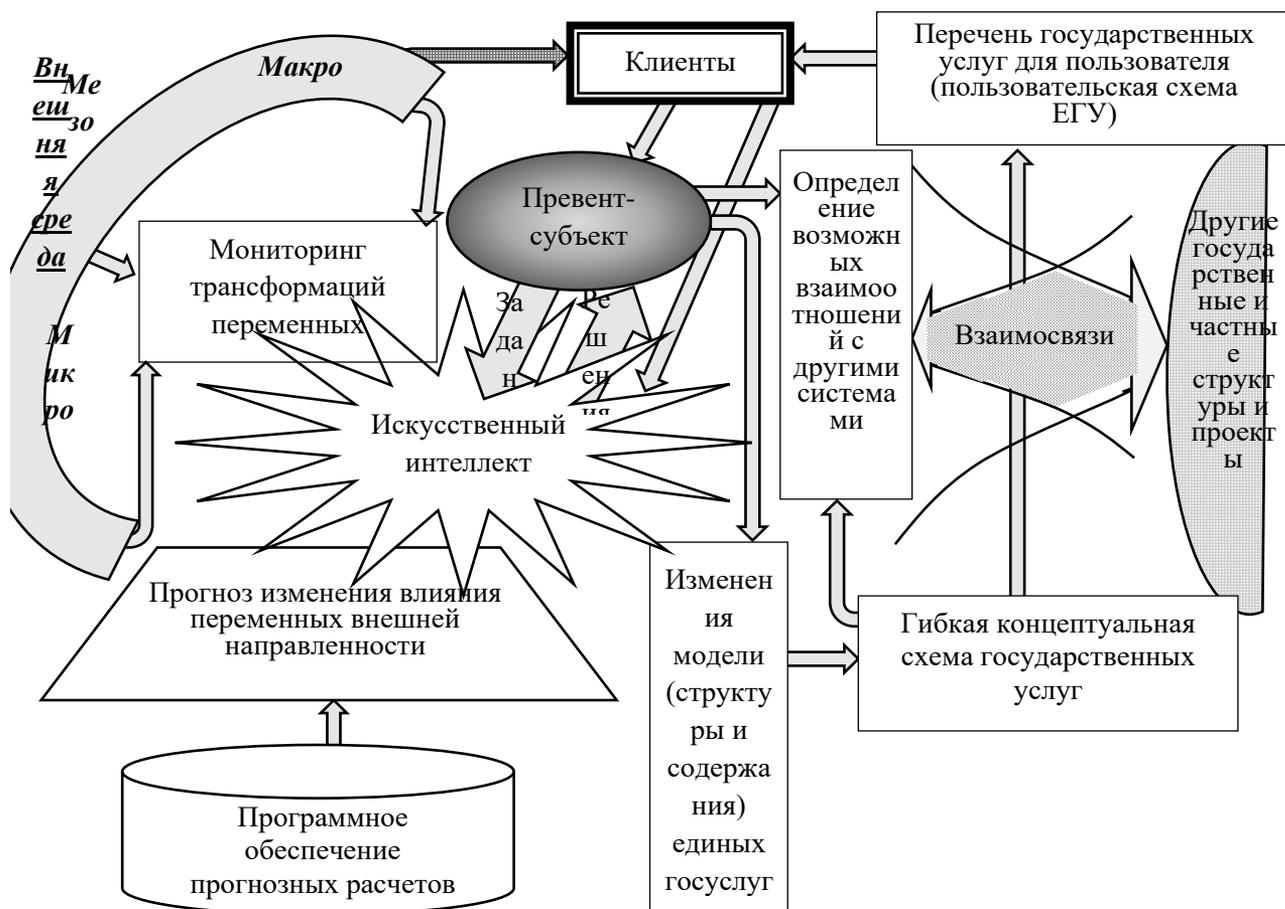


Рисунок 1 - Модель обеспечения гибкости государственных услуг

Согласно исследованиям мнения экспертов Центра стратегических разработок, на пути совершенствования нового трансформационного облика государства в условиях развития цифровой экономики и формирования цифровой платформы следует обратить внимание на выполнение стратегических задач в сфере государственного управления, в том числе и при выполнении государственных услуг на рынке единых государственных услуг:

- создание государственной цифровой платформы на основе микросервисной бизнес-архитектуры, которая бы учитывала единство бизнес-целей государственного правительства нового формата, базируясь на едином массиве данных;
- контроль и оценка всех трансформационных процессов на рынке единых государственных услуг, которые согласно государственным программам переводятся из электронной формы в цифровую форму, используя систему удаленной биометрической идентификации, цифровизацию контрольно-надзорной и разрешительной деятельности

- органов государственного управления;
- оказание проактивных государственных услуг с учетом выполнения принципов социального обеспечения согласно государственной политики социального и экономического развития.

Заключение

Модель обеспечения гибкости государственных услуг, которая предложена впервые, подтверждает целесообразность предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения. Разработанная модель обеспечивает лабильность и лояльность 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.

Практическая значимость заключается в том, что обоснованные теоретические положения доведены до уровня целевых научно-методических подходов, разработок и рекомендаций, направленных на формирование и функционирование рынка ЕГУ.

Библиография

1. Госуслуги Донецкой Народной Республики. URL: <https://gudnr.ga>
2. 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.
3. Единая система идентификации и аутентификации. URL: <https://esia.gosuslugi.ru/login/>
4. Минэкономразвития представило итоги мониторинга качества электронных услуг в регионах РФ. URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_predstavilo_itogi_monitoringa_kachestva_elektronnyh_uslug_v_regionah_rf.html
5. Популяризация электронных госуслуг в России. URL: https://zdrav.expert/index.php/Статья:Популяризация_электронных_госуслуг_в_России
6. Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <https://www.gosuslugi.ru>
7. Стырин Е.М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 4. С. 66-83.
8. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».
9. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/154849?print=1>
10. Doing Business 2011 (Russia), World Bank, 2011. URL: <http://www.doingbusiness.org/~media/fpdkm/doing%20business/documents/profiles/country/db11/rus.pdf>

The flexibility model 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

Abstract

A model for ensuring the flexibility of unified public services has been proposed, the application of which makes it possible to increase the adaptive properties of the public services market system and contributes to its rapid restructuring in accordance with the requirements of the time and external transformations in advance, i.e. with the onset of predicted events, the system is already ready for new principles of functioning. The model for ensuring the flexibility of public services, which is proposed for the first time, confirms the feasibility of the proposed concept of socio-economic efficiency and quality of public services. The developed model ensures the lability and loyalty of the process of providing public services through the implementation of a preventive forecast by artificial intelligence, in order to take early measures and restructure the system to new principles of functioning, as well as the formation of new adequate strategically sound tasks for the subjects of the unified public services market. The practical significance of the research lies in the fact that the substantiated theoretical provisions are brought to the level of targeted scientific and methodological approaches, developments and recommendations aimed at the formation and functioning of the market for unified public services.

For citation

Malkin V.Yu. (2023) Model' obespecheniya gibkosti edinykh gosudarstvennykh uslug [The flexibility model unified public services]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (2A), pp. 66-72. DOI: 10.34670/AR.2023.34.32.002

Keywords

Flexibility model, unified public services, unified public services market, digital transformation, information society, public services portal, preventive approach.

References

1. *Doing Business 2011 (Russia)*, World Bank, 2011. Available at: <http://www.doingbusiness.org/~media/fpdkm/doing%20business/documents/profiles/country/db11/rus.pdf> [Accessed 12/12/2022]
2. *Edinaya sistema identifikatsii i autentifikatsii* [Unified system of identification and authentication]. Available at: <https://esia.gosuslugi.ru/login/> [Accessed 12/12/2022]
3. *Federal'naya sluzhba gosudarstvennoi statistiki* [Federal State Statistics Service]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/154849?print=1> [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. *Gosuslugi Donetskoi Narodnoi Respubliki* [Public services of the Donetsk People's Republic]. Available at: <https://gudnr.ga> [Accessed 12/12/2022]
6. *Minekonomrazvitiya predstavilo itogi monitoringa kachestva elektronnykh uslug v regionakh RF* [The Ministry of Economic Development presented the results of monitoring the quality of electronic services in the regions of the Russian Federation]. Available at: https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_predstavilo_itogi_monitoringa_kachestva_elektronnykh_uslug_v_regionakh_rf.html [Accessed 12/12/2022]
7. *Populyarizatsiya elektronnykh gosuslug v Rossii* [Popularization of electronic public services in Russia]. Available at: https://zdrav.expert/index.php/Stat'ya:Populyarizatsiya_elektronnykh_gosuslug_v_Rossii [Accessed 12/12/2022]
8. *Portal gosudarstvennykh uslug Rossiiskoi Federatsii* [Portal of public services of the Russian Federation]. Available at: <https://www.gosuslugi.ru> [Accessed 12/12/2022]
9. Styrin E.M. (2012) Sistema gosudarstvennykh uslug kak ob"ekt monitoringa v Rossiiskoi Federatsii [The system of public services as an object of monitoring in the Russian Federation]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo*

upravleniya [Issues of state and municipal management], 4, pp. 66-83.

10. *Ukaz Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 21.07.2020 g. № 474 «O natsional'nykh tselyakh razvitiya Rossiiskoi Federatsii na period do 2030 goda»* [Decree of the President of the Russian Federation dated July 21, 2020 No. 474 “On the national development goals of the Russian Federation for the period up to 2030”].