

РЕФЕРАТ

Тема данной выпускной квалификационной работы – Цифровые технологии при планировании, мониторинге и оценке эффективности государственного управления (на примере Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края)

Работа содержит 95 страницы, 50 источников, 4 рисунка, 7 таблиц.

В работе изложены теоретические вопросы, проведен анализ Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края, приведены перспективы, а также проблемы КАУ МФЦ Алтайского края.

Объектом исследования является система возникновения предоставления цифровых государственных услуг в Рубцовском филиале КАУ МФЦ Алтайского края.

Предметом исследования является цифровые технологии при планировании, мониторинге и оценке эффективности государственного управления.

Цель исследования рассмотреть теоретических основ и особенности реализации механизмов цифровизации, а так же проблемы цифровизации государственного управления.

Во введении была обоснована актуальность выпускной квалификационной работы и поставлена цель.

Первая глава содержит три параграфа, в которых рассмотрены теоретические аспекты цифровизации и цифровой экономики.

Во второй главе дан анализ практических аспектов особенности реализации механизмов цифровизации.

В третьей главе рассмотрены перспективы и основные проблемы цифровизации государственного управления Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края.

В заключении кратко даны выводы по выпускной квалификационной работе.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ, МОНИТОРИНГЕ И ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	6
1.1 «Цифровая экономика» и «цифровизация» в системе государственного управления.....	6
1.2 Рассмотрение концепций и методов планирования, мониторинга и оценки эффективности в современном управлении.....	17
1.3 Российская практика применения цифровых технологий в государственном управлении.....	21
2. АНАЛИЗ РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ.....	36
2.1 Общая характеристика деятельности Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края.....	36
2.2 Анализ применения цифровых технологий при планировании, мониторинге и оценке эффективности деятельности Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края.....	40
2.3 Внедрения инноваций и технологических изменений в КАУ МФЦ с целью повышения качества обслуживания граждан.....	55
3. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РУБЦОВСКОМ ФИЛИАЛЕ КАУ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ИХ РЕШЕНИЕ.....	80
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	88
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	90

ВВЕДЕНИЕ

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг позволяют гражданам получать самые разные услуги в одном месте. Для потребителей услуг такой подход существенно минимизирует различного рода издержки, связанные с получением государственных услуг, в связи с чем, популярность МФЦ постоянно растёт.

Актуальность темы заключается в том, что в настоящее время государственные и муниципальные услуги представлены, в основном, в МФЦ, однако их создание принесло и ряд проблем, которые до сих пор не решены. То же самое можно сказать и об информатизации данных процедур, доступность которых ставится под сомнение, учитывая наиболее частую возрастную категорию обращающихся. Каждому гражданину в сложной ситуации в жизни требуется поддержка со стороны государства, поэтому важно делать акцент на качестве предоставления этой помощи, в частности, для повышения лояльности граждан к государству.

Современная ситуация цифровизации формирует принципиально новые технологии в работе государственных и местных органов власти. Противоречием в момент реализации практических возможностей внедрения цифровых технологий является потенциал дублирования в работе государственных органов. Основной задачей цифровизации является создание условий для эффективной, гибкой и подвижной системы работы, которая повышает качество услуг и снижает необоснованное вмешательство государства, а также является значимой для внешних бенефициаров, таких как граждане, бизнес и некоммерческие организации, и повышает эффективность и результативность государственного управления. Это может привести к изменениям в структурах управления, инструментах и этапах управленческого цикла. Считается, что электронное правительство-это ключ к качественному государственному управлению.

Актуальность данной темы обусловлена также и тем, что работа МФЦ многогранна, и это, прежде всего, работа с людьми. В связи с этим его оптимизация необходима, ведь каждому из нас хочется рационально использовать свое время, будь то потребитель, который не смог найти необходимую услугу, или сотрудник МФЦ, который провел весь день в ожидании клиента по специфической услуге и не дождался.

Объектом исследования является система возникновения предоставления цифровых государственных услуг в Рубцовском филиале КАУ МФЦ Алтайского края.

Предметом исследования является цифровые технологии при планировании, мониторинге и оценке эффективности государственного управления.

Цель исследования является рассмотрение теоретических основ и особенности реализации механизмов цифровизации, а так же проблемы цифровизации государственного управления.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- рассмотреть «цифровую экономику» и «цифровизацию» в системе государственного управления: категориальный анализ базовых понятий;
- изучить использование цифровых технологий при планировании, мониторинге и оценке эффективности государственного управления;
- определить особенности внедрения и развития цифровой экономики в государственном управлении на примере Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края;
- указать критерии эффективности государственного управления в условиях цифровой экономики и условия и возможности государственного управления в процессе цифровизации Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края;
- Выявить проблемы цифровизации государственного управления в КАУ МФЦ Алтайского края, их решение.

Методологическую базу исследования составил комплексный подход к изучению объекта исследования, основанный на применении категорий материалистической диалектики, общенаучных и специально-научных методов. Методом научных познаний института государственных услуг в России является диалектический метод, посредством него объект и предмет изучения рассматривались в совокупности, в развитии. С помощью структурного метода разграничиваются государственные услуги на отдельные элементы.

Правовую базу исследования составили: Конституция РФ, Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указ Президента РФ «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» и иные.

Структура работы обусловлена целью и задачами и состоит из введения, трех глав, объединенных в пять параграфов, заключения и списка использованных источников и литературы.

Во введении обоснована актуальность темы выпускной квалификационной работы. В первой главе рассмотрены теоретические аспекты цифровизации и цифровой экономики. Во второй главе дан анализ практических аспектов особенности реализации механизмов цифровизации. В третьей главе рассмотрены перспективы и основные проблемы цифровизации государственного управления Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края. В заключении кратко даны выводы по выпускной квалификационной работе.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ, МОНИТОРИНГЕ И ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

1.1 «Цифровая экономика» и «цифровизация» в системе государственного управления

Эксперты Сретенского клуба имени С. П. Курдюмова предложили следующее определение: «Цифровая экономика – это экономика, характерной особенностью которой является максимальное удовлетворение потребностей всех ее участников за счет использования информации, в том числе персональной. Это становится возможным благодаря развитию ИКТ и финансовых технологий, а также доступности инфраструктуры, вместе обеспечивающих возможность полноценного взаимодействия в гибридном мире (результат слияния реального и виртуального миров, отличающийся возможностью совершения всех «жизненно необходимых» действий в реальном мире через виртуальный) всех участников экономической деятельности: субъектов и объектов процесса создания, распределения, обмена и потребления товаров и услуг»¹.

Некоторые российские исследователи трактуют понятие цифровой экономики в широком и узком смысле. Цифровая экономика в широком смысле – это цифровая трансформация всех социально-экономических институтов, включая цифровое образование, цифровое здравоохранение, цифровое правительство, Индустрию 4.0, электронную коммерцию и цифровой транспорт. В более узком смысле цифровая экономика-это

¹ Введение в «Цифровую» экономику / А. В. Кешелава В. Г. Буданов, В. Ю. Румянцев [и др.] ; под общ. ред. А. В. Кешелава ; гл. «цифр.» конс. И. А. Зимненко. М. : ВНИИГеосистем, 2017. 28 с.

экономика платформ, экономика совместного использования и цифровые услуги.²

В. В. Иванови Г. Г. Маринецкий из Российской академии наук, когда речь идет об изменениях в технологической базе экономики, позволяющих автоматизировать повседневные процессы, то чаще всего используется понятие компьютерной экономики, которая увеличивает скорость реализации многих процессов и открывает новые возможности без изменения основы экономики. Многие отечественные и зарубежные исследователи определяют «цифровую экономику» (digital economy) с помощью таких категорий, как «экономика знаний» (knowledgeeconomy), «информационная экономика» (informationeconomy), «интернет-экономика» (internet economy), «сетевая экономика» (networkeconomy), «электронная экономика», «новая экономика», «цифровая экономика», «интернет-экономика», «сетевая экономика», «чистая экономика», «новая экономика» и т.д:

1) В центре экономической деятельности находится платформа цифровой экономики - цифровая среда, которая удовлетворяет потребности потребителей и производителей и предоставляет возможности для прямого взаимодействия между ними;

2) Персонализированная модель обслуживания, позволяющая производить товары и предоставлять услуги в соответствии с требованиями каждого отдельного клиента;

3) Прямое взаимодействие между производителями и потребителями позволяет сократить количество посредников между ними;

4) Распространение экономики совместного пользования приведет к совместному использованию некоторых товаров и оплате за предоставление информации;

² Дюбанов А. В. О развитии цифровой экономики в Новосибирской области // Министерство экономического развития Новосибирской области : офиц. сайт. URL: https://econom.nso.ru/sites/econom.nso.ru/wodby_files/files/news/2018/04/1_dyubanov.pdf

5) Важную роль играет вклад отдельных участников, например, деятельность фрилансеров.

Еще один важный аспект понимания цифровой экономики - это процесс перехода и внедрения цифровых технологий в различные сектора экономики, то есть осуществление цифровой трансформации.

На сегодняшний день понятие "цифровая трансформация" не имеет четкого определения. В широком смысле под цифровой трансформацией понимаются изменения, происходящие во всех сферах жизни общества в связи с применением цифровых технологий. Цифровая трансформация признана важной тенденцией, характерной для различных отраслей экономики и социальной сферы, которая может радикально повысить эффективность работы организаций и расширить сферу их деятельности. Стратегии цифровой трансформации часто основаны на применении инновационных технологий для изменения продуктов, процессов и организации деятельности (управления) с целью создания новых возможностей для взаимодействия с потребителями и удовлетворения их потребностей.

Эксперты Центра стратегических разработок определяют цифровую трансформацию как «глубокую реорганизацию, реинжиниринг бизнес-процессов с широким применением цифровых инструментов в качестве механизмов исполнения процессов, которая приводит к существенному улучшению характеристик процессов (сокращению времени их выполнения, исчезновению целых групп под процессов, увеличению выхода, сокращению ресурсов, затрачиваемых на выполнение процессов и т. д.) и появлению принципиально новых их качеств и свойств (принятие решений в автоматическом режиме без участия человека и т. д.)». Таким образом, по мнению Центра стратегических исследований, цифровая трансформация-это оптимизация процессов и экономия ресурсов.

Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Клочкова, Е. В. Талапина и Ю. Ю. Старцев предполагают, что цифровая трансформация-

это качественное изменение, ведущее к качественному развитию отдельных процедур и управленческого цикла и государственного управления. Старцев считает, что цифровая трансформация-это качественное изменение, ведущее к качественному развитию отдельных процедур, управленческого цикла и государственного управления. Они предлагают понимать ее как качественное изменение, основанное на цифровизации административного контента, включая отдельные процедуры, этапы управленческого цикла, административные функции и их виды. При этом под качеством администрирования понимается соответствие трем основным критериям: релевантность, эффективность и результативность.³

Цифровая экономика - это экономическая деятельность, в которой информация в цифровой форме и результаты ее сбора, хранения, анализа и обмена являются основными факторами производства с целью максимального удовлетворения потребностей всех участников. Важнейшей сферой цифровой экономики является предоставление услуг, в том числе социальных и государственных.

Цифровизация – процесс внедрения и использования инновационных технологий и принципов цифровой экономики в социально-экономических сферах жизнедеятельности общества, сопровождается тотальной автоматизацией, роботизацией и внедрением искусственного интеллекта.

Цифровизация в сфере государственного управления также означает разработку и внедрение новых технологий и инструментов управления, которые влияют на формирование цифрового государственного управления с целью повышения эффективности процессов принятия административных решений и предоставления государственных услуг населению.

С развитием информационных, телекоммуникационных и электронных технологий в начале 1970-х годов цифровые системы и устройства активно вошли в социальную жизнь. Интенсивное распространение цифрового

³ Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС,. (Научные доклады: государственное управление).

телевидения, мобильной телефонной связи и Интернета вытеснило традиционные аналоговые устройства.

Согласно регулярным исследованиям, проводимым международными организациями, число пользователей Интернета неуклонно растет. В 2023 году Интернетом будут пользоваться 5,16 миллиона человек, то есть 64,4 процента населения планеты.

Население мира превысило 8 миллиардов человек 15 ноября 2022 года и достигла 8,01 миллиарда в начале 2023 года. Более 57% мирового населения живёт в городах.

На начало 2023 года 5,44 миллиарда человек пользуются мобильными телефонами, что составляет 68% от общей численности населения мира. Количество уникальных пользователей мобильных телефонов за последний год увеличилось чуть более чем на 3% — на 168 миллионов новых пользователей.

Сегодня в мире насчитывается 5,16 миллиарда пользователей интернета. Это значит, что 64,4% мирового населения имеют доступ в интернет. За год количество интернет - пользователей выросло на 1,9%.

На начало 2023 года социальные сети насчитывают 4,76 миллиарда пользователей, что составляет чуть менее 60% от общей численности населения мира. Однако в последние месяцы темпы роста аудитории соцсетей замедлились — прирост новых пользователей за год составил 137 миллионов, то есть всего 3%.

По данным Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, количество пользователей порталов госуслуг в 2023 году увеличилось на 11,7 млн по сравнению с предыдущим годом и достигло 48 млн ⁴.

По данным Чакраворти, А. Бхалла и Р. С. Чатурведи, Россия вошла в список перспективных стран наряду с Мексикой, Индонезией, Индией и

⁴ Подведены итоги работы портала госуслуг за 2019 год // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации : офиц. сайт. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/38738/>

Марокко по темпам развития своей цифровой экономики. Позиция России близка к средней, что можно объяснить государственной поддержкой развития информационного общества⁵.

В тоже время Институт статистических исследований и информационной экономики провел исследование о развитии информационно - коммуникационных технологий ("ИКТ") в 175 странах мира; по данным на 2023 год, Россия занимает 14-е место. Российская экономика в значительной степени зависит от импорта, поскольку не может обеспечить достаточный уровень инновационной активности, внутренних инвестиций и потребительского спроса. В то же время экспортные возможности ограничены сырьевым сектором. Продажи товаров и услуг через Интернет составляют всего 2,8 процента ВВП. «Сейчас доля цифровой экономики в ВВП России составляет 3,9 %, что в два-три раза ниже, чем у стран-лидеров, таких как США, Япония, Сингапур, Израиль»⁶. Главная причина всех этих проблем - несовершенство и неконкурентоспособность административной системы.

Высокая доступность и уровень использования ИКТ в России не говорит о том, что наша страна находится на передовых позициях в формировании цифровой экономики. Напротив, мы потребляем зарубежные готовые инновации в ключевых секторах экономики, что делает реальностью импортозамещение, информационную безопасность и в целом уровень социально - экономического развития государства в глобальном пространстве. Поэтому цифровая трансформация тесно связана с государственной поддержкой инноваций, то есть с системой эффективного государственного управления процессом трансформации.

«Информационные технологии в самом общем виде можно охарактеризовать как инновационные научные решения в сфере

⁵ Самые цифровые страны мира / Б. Чакраворти, А. Бхалла, В. Ш. Чатурведи. URL: <https://hbrussia.ru/innovatsii/trendy/p23271>.

⁶ Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев. М. : Издат. дом «Дело» РАНХиГС. 2019. С. 112.

автоматизированной обработки информационных потоков для решения конкретных задач управленческой деятельности в сфере экономики, государственного и муниципального управления»⁷

«Разработка и внедрение информационных технологий привели к информатизации всех сфер общественной жизни и превращению информации в один из важнейших ресурсов эффективного управления, как в сфере производства, так и в социальной, публично - правовой сферах. Поэтому сегодня эффективность всякой деятельности – от деятельности конкретного коммерческого предприятия до функционирования государства – связывается с эффективностью информационного обеспечения управленческих процессов. Очевидно, что эффективность принятия управленческих решений, их разработки и реализации напрямую связана с эффективностью информационной обеспеченности таких процессов, что актуализирует внедрение в систему государственного и муниципального управления новейших информационных технологий». При этом важно не только предоставлять инновационные инструменты для сбора и анализа информации, но и эффективно использовать информационные ресурсы и информационные технологии, участвовать в их развитии и модернизации, а так же привлекать в сферу национального и муниципального управления специалистов, способных адаптироваться к потребностям административной системы". В настоящее время усилия администрации направлены на информатизацию административных процессов. Это подразумевает создание информационных структур в административной системе. Такая информационная структура включает в себя элементы, представленные на рисунке 1.1.

⁷ Никитов В.А. Информационное обеспечение муниципального управления / В.А. Никитов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. 287 с.

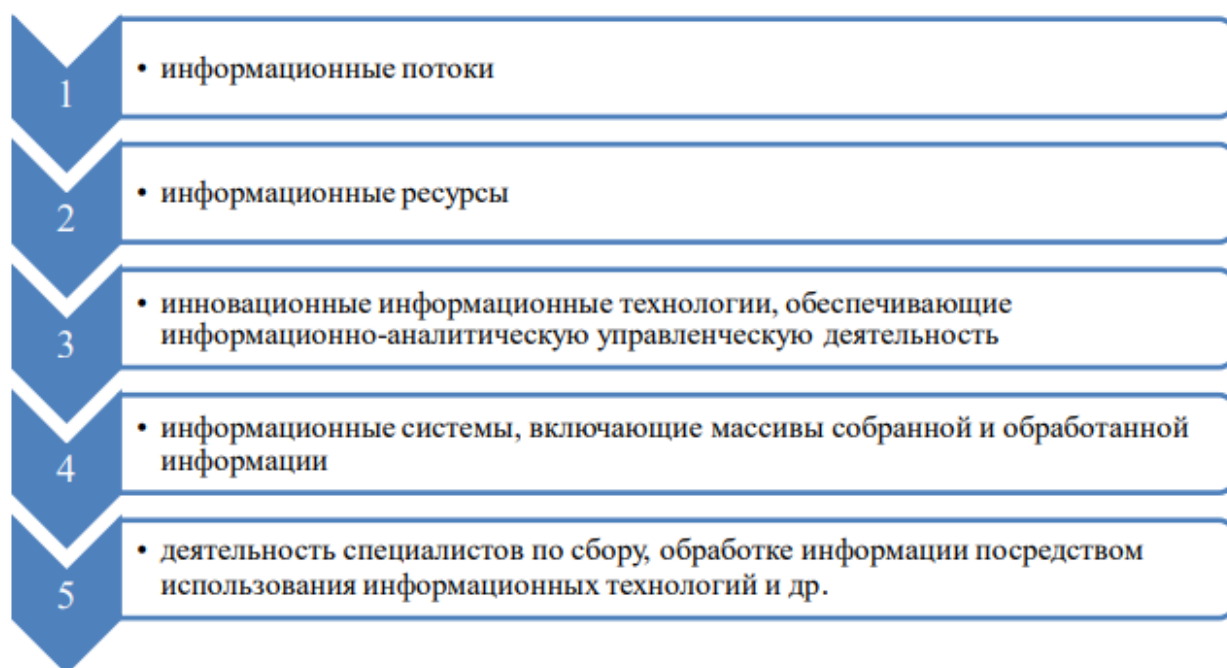


Рисунок 1.1. – Элементы информационной структуры

Для эффективной организации государственного управления информационная поддержка имеет решающее значение для структуры правления и других процессов в рамках национальных и муниципальных административных систем, а также для взаимодействия между гражданами и национальными и муниципальными административными системами.

Цель административной информационной поддержки - получение качественно обработанной информации на основе анализа исходных данных. Достичь этой цели можно путем решения задач, представленных на следующем рисунке 1.2.

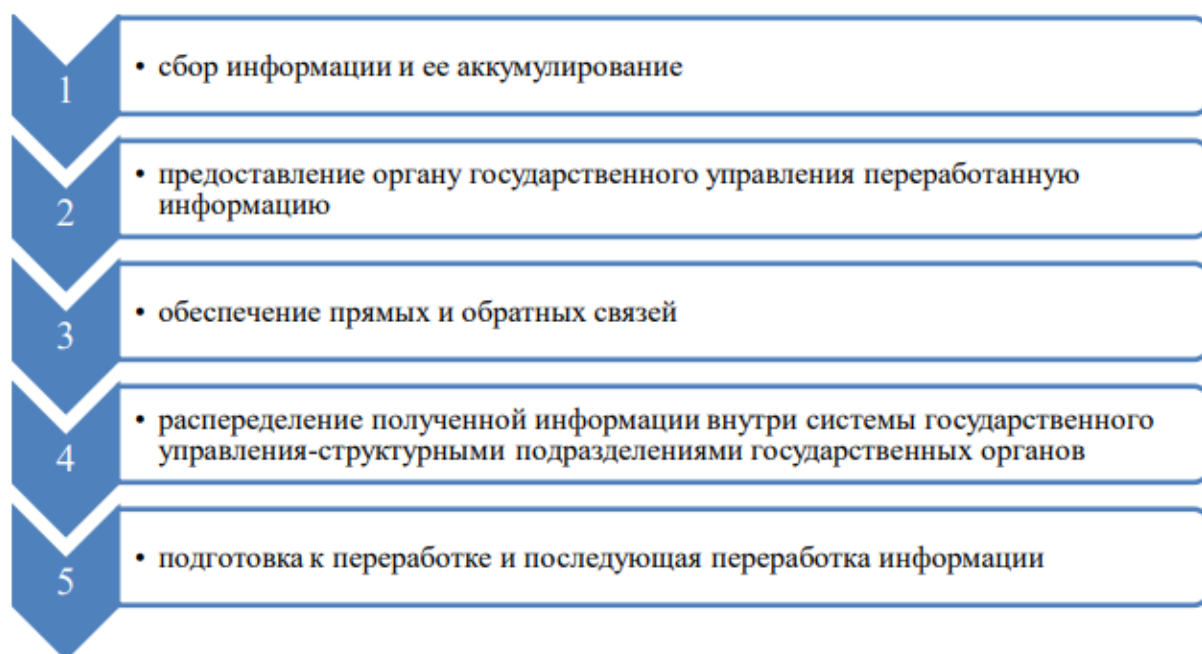


Рисунок 1.2. – Задачи информационного обеспечения государственного управления

Все это невозможно эффективно сделать без компьютерного оборудования и современных информационных технологий. Эффективность принятия государственных решений зависит от качества информации и способа ее обработки.

Для того чтобы понять истоки этой проблемы, необходимо обратиться к истории становления цифровой экономики как определяющего фактора социально-экономического развития страны, отраженной в научных трудах отечественных и зарубежных авторов.

На протяжении всего существования человечества общество проходило три стадии развития. Это: аграрное общество, в котором доминируют сельское хозяйство и ручной труд; индустриальное общество, в котором доминирует промышленность; и постиндустриальное общество. Все развитые страны уже вступили в третью стадию, характеризующуюся доминированием сферы услуг в экономике и процессом информатизации и компьютеризации производственной деятельности.

Однако общество не стоит на месте, и по мере его дальнейшего развития и преобладания сферы услуг над производственной сферой использование информации и информационных технологий становится все более важным в экономической деятельности.

Появление Интернета и удешевление доступа к глобальным сетям стало настоящей информационной (цифровой) революцией, которая изменила нашу жизнь в целом и экономику в частности.

Термин "цифровая экономика" был впервые использован в 1995 году Николасом Негропonte, американским ученым из Массачусетского университета, чтобы объяснить своим коллегам преимущества новой экономики над старой, обусловленные интенсивным развитием ИКТ⁸.

Бурное обсуждение термина "цифровая экономика" среди представителей власти, профессионального сообщества и широкой общественности началось с выступления профессора К. Швабана Давосском форуме в 2015 году. По мнению Шваба, развитие технологий в ближайшие несколько лет приведет к тому, что десятки миллионов людей станут безработными. Четвертая промышленная революция-это конвергенция технологий из физического, цифрового и биологического миров, которая создаст новые возможности и повлияет на политические, социальные и экономические системы⁹.

В соответствии со Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг. «цифровая экономика» определяется как хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов информации и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют

⁸ Сызыкина М. С. Понятие цифровой экономики в России // Достижение науки и образования. 2018. № 6 (28). С. 25–28.

⁹ Иванов В. В., Малинецкий Г. Г. Цифровая экономика: мифы, реальность, перспектива. М. : ООО «Нюанс». 2017. 64 с.

существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг.

На официальном сайте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ "цифровая экономика" определяется в терминах одноименной государственной программы, под которой понимается платформа для создания новых моделей взаимодействия бизнеса, власти, экспертов и научного сообщества в целях повышения конкурентоспособности России на глобальном уровне.

Таблица 1.1. Этапы зрелости цифрового правительства: от электронного правительства к «умному правительству»

Параметр	Электронное правительство	Открытое правительство	Датацентричное правительство	Полностью цифровое правительство	Умное правительство
	Инициация	Развитие	Определение	Управление	Оптимизация
Приоритетные аспекты	Выполнение требований, эффективность	Прозрачность, открытость	Субъективная ценность	Трансформация	Устойчивость
Основной канал предоставления услуг	Портал госуслуг	Госуправление как платформа	Негосударственные каналы	Использование различных каналов	Автоматизация заменяет порталы
Основные технологии	Сервис-ориентированная архитектура	Открытые данные, открытые услуги	Открытие всех данных	Вещи как данные	Умные машины (роботизация)
Показатели Реализации	Доля услуг, предоставляемых в режиме онлайн	Доля открытых данных в общем объеме данных	Кол-во услуг, предоставляемых на основе данных	Доля данных, получаемых на основе межмашинного взаимодействия	Степень сокращения (оптимизации) кол-ва оказываемых услуг

Эта таблица показывает важность того или иного параметра в зависимости от уровня зрелости государства.

Таким образом, цифровая экономика и процесс цифровой трансформации в отраслях экономики и социальных сферах являются

новыми факторами развития государства, для которых еще не до конца сформирован и проработан понятийный аппарат. Определения базовых категорий данной работы постоянно дополняются и корректируются в прямой зависимости от интенсивного развития инноваций в современном мире.

1.2 Рассмотрение концепций и методов планирования, мониторинга и оценки эффективности в современном управлении

Сегодня движущей силой практического применения передовых информационных технологий является государственное и муниципальное управление. Информационные технологии повышают качество государственных услуг, эффективность и результативность государственного управления и позволяют лучше использовать потенциал удаленных территорий.

Использование цифровых технологий в государственном управлении позволяет решать возникающие проблемы:

- Коммуникация - исследование и сбор, защита и распространение информации, а также предоставление информации общественности;
- Управленческая - информационная поддержка принятия управленческих решений и доведения их до сведения подчиненных менеджеров и подчиненных;
- Образовательная - обучение сотрудников министерства с помощью вебинаров, видеоконференций, учебных порталов и управления знаниями персонала с помощью электронных систем тестирования;
- административной - электронного документооборота и делопроизводства;
- контрольной - расширения измеримых показателей работы, организации видеофиксации и онлайн параметрального контроля;

- хранения - архивирования данных;
- исследовательской - поиска новой информации и обработки релевантного опыта;
- безопасности - защиты информации с ограниченным доступом и секретных данных, предотвращения и нейтрализации угрозы кибератак.

Внедрение цифровых технологий в государственное управление направлено на обеспечение доступности приоритетных государственных услуг и сервисов для граждан и учреждений в цифровой среде, создание национальной системы управления данными, развитие инфраструктуры электронного правительства ("умное государство", "умное правительство") и внедрение сквозных платформенных решений в государственном управлении.

Сегодня цифровые технологии играют важную роль в административном планировании. В настоящее время Россия находится на начальном этапе цифровой трансформации государственного управления. В нашей стране уже реализовано большинство элементов электронного правительства и планируется внедрение некоторых элементов открытого правительства. Следующий этап становления цифрового государственного управления связан с формированием дата центризма, то есть такого государственного управления, в котором процесс принятия решений все больше основывается на объективных данных. В тоже время цифровизация расширяет возможности использования столь широкого спектра источников данных в процессах планирования, мониторинга и оценки достигнутых результатов, а также принятия управленческих решений.

Одним из примеров является использование больших данных для принятия управленческих решений. В этом случае важную роль играют предиктивная аналитика, информационно-коммуникационные технологии и другие инструменты, связанные с принятием решений. Кроме того, существуют приложения аналитических моделей, основанных на значительных вычислительных мощностях. Например, на основе

миграционного потенциала Сибири и Дальнего Востока с помощью интеллектуального моделирования (предиктивной аналитики) можно рассчитать уровень образования, уровень платежеспособности (сточка зрения финансирования) или уровень потребительских возможностей. Эти данные позволяют оценить количество необходимых учебных заведений, занятость преподавателей, наличие инфраструктуры, возможности потребления и т. д.

Большие данные используются в процессах планирования и принятия решений. Например, на основе социально-исторического и демографического анализа трудовых мигрантов можно выделить различные группы, требующие разных социально-правовых, социально-психологических, экономических и культурных методов работы, что в итоге приводит к принятию более адресных решений в области социальной политики (для данной группы). Анализ таких решений привел к значительной экономии расходов (в три раза), удвоению качества поддержки на местах, сокращению времени интеграции мигрантов в общество и значительному росту удовлетворенности предоставлением государственных услуг (в четыре раза)¹⁰.

Альтернативный вариант - рандомизированные испытания (поведенческие эксперименты в реальном времени по вмешательству в государственную политику) – позволяет оперативно оценивать эффективность и сроки вмешательства, а также быстро получать обратную связь от целевой аудитории вмешательства в государственную политику. Ответы на ключевые вопросы можно получить в течение двух – трех недель, тогда как раньше на это могли уйти годы.

Большие данные могут качественно улучшить прогнозирование и моделирование социально-экономических, культурных, политических, демографических и миграционных процессов и повысить управленческий

¹⁰ Морозов А. Н. Альтернативные источники статистической информации как основа принятия политических решений // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 2. С. 50–70.

потенциал государства в цифровую эпоху. Цифровые технологии могут существенно изменить традиционные подходы к планированию, мониторингу и оценке деятельности государственных институтов. Объединяя данные из разных источников, связывая их с неструктурированными и частично структурированными источниками информации, проверяя отдельные инициативы в контролируемых испытаниях и интегрируя непрерывный сбор обратной связи в процесс разработки, мониторинга и оценки государственного регулирования, государства могут лучше определять сегодняшние проблемы, решать их, предвидеть будущие проблемы и своевременно реагировать на них.

Внедрение отдельных инструментов управления, ориентированного на результат, для мониторинга и реализации конкретных государственных функций (включая коммунальные услуги, функции контроля и аудита и лицензирование) потребовало разработки отдельных прикладных программных продуктов, в том числе:

- Информационно - аналитическая система (ИАС) "Мониторинг качества государственных услуг ("Ваш контроль") предназначена для того, чтобы граждане могли оценить качество государственных услуг;

- Информационно – аналитическая система "Контроль" предназначена для сбора и обработки статистических данных по форме статистической информации № 1 "Контроль" в целях оценки эффективности государственного управления (надзора) и муниципального управления в соответствии с требованиями Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных работодателей при осуществлении государственного управления (надзора) и муниципального управления";

- ИС "Мониторинг (Лицензирование)" предназначена для сбора и обработки статистических данных по форме № 1-Лицензирование, в том числе по лицензионным проверкам и т.д. с целью оценки эффективности лицензирования.

Целями цифрового государственного управления являются "обеспечение доступности приоритетных государственных услуг и сервисов для граждан и учреждений в цифровой среде, создание национальной системы управления данными, построение инфраструктуры электронного правительства и предоставление комплексных платформенных решений для государственного управления".

1.3 Российская практика применения цифровых технологий в государственном управлении

Существуют функциональные системы, направленные на оценку степени соответствия установленным требованиям в конкретных областях, например АИС "Мониторинг государственных сайтов" (gosmonitor.ru), которая регулярно оценивает соответствие информации, размещенной на официальных сайтах федеральных ведомств, существующим нормативно-правовым требованиям. Результаты мониторинга могут быть использованы для оценки открытости федеральных органов власти.

На региональном уровне с середины 2000-х годов по настоящее время разрабатываются отдельные программные продукты, в том числе для управления по результатам. К таким программным продуктам относятся ситуационные центры (первый ситуационный центр был создан в Тверской области и содержит информацию о социально-экономическом положении Тверской области, в том числе в сравнении с другими регионами, показатели эффективности деятельности органов власти, данные о расходах бюджета, информацию о крупных региональных компаниях и другую информацию), сайт общественного портала, а в последние годы-систему поддержки публикации бюджетных данных для граждан.

Для интеграции различных решений различных ведомств, в том числе данных об эффективности, была разработана и внедрена ГАС "Управление" как единое хранилище данных для государственных и региональных

информационных систем. В настоящее время ГАС" Управление" содержит визуализации данных из каждой государственной информационной системы, включая ИС "Мониторинг (лицензирование)", ИС "Контроль", ИС Федерального казначейства и другие. Еще одним направлением использования информационно коммуникационных технологий, которое имеет отношение к управлению по результатам в оперативном режиме, является создание ситуационных центров на уровне органов государственной власти и субъектов Российской Федерации.

Создание децентрализованной системы ситуационных центров предусмотрено Стратегией национальной безопасности до 2020 года. Ситуационный центр будет осуществлять стратегический анализ социально-экономического развития Российской Федерации, мониторинг уровня развития Российской Федерации, необходимый для подготовки документов стратегического планирования на основе консолидированных исходных данных, целевое проектирование и программирование процессов обеспечения устойчивого развития и национальной безопасности Российской Федерации. В рамках проекта предполагается.

Ситуационные центры призваны обеспечить:

- ☐ мониторинг состояния управляемого объекта и прогнозирование развития состояния на основе анализа входной информации;
- моделирование и экспертная оценка результатов управленческих решений на основе информационно - аналитических систем;
- управление в кризисной ситуации;
- оценку эффективности достижения целевых показателей системы управления объекта.

Ситуационные центры используются Правительством Российской Федерации, МЧС России (управление работами по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций), Рособрнадзором (поддержка ЕГЭ) и другими федеральными органами управления.

Анализ практики использования ИКТ в рамках внедрения инструментов и механизмов государственного управления по результатам позволяет выделить следующие основные проблемы (ограничения)

Во-первых, разработка отдельных, не интегрированных ИАС, предназначенных для отдельных инструментов управления, ориентированного на результат, увеличила операционные издержки, создала несоответствия в содержании этих инструментов и снизила их способность непосредственно применяться для административных целей. Действительно, были созданы плохо связанные между собой наборы данных, которые несвободны от внутренних несоответствий и мало пригодны для целей принятия решений.

Нечастое внесение данных вручную (например, отсутствие оперативного надзора за государственными программами) приводит к тому, что система, по сути, является реактивной, а не про активной. В лучшем случае она служит лишь для точного обобщения того, что уже происходит, а не для выбора оптимального курса действий на будущее. Распространенность ручного ввода данных также отражает недостаточное использование современных цифровых технологий сбора данных, не предполагающих непосредственного ввода данных пользователем (например, основанных на анализе социальных сетей или поисковых запросах, сенсорах и сенсорных данных или межмашинном взаимодействии).

Во-вторых, слабая интеграция ИАС приводит к необходимости повторного ввода одних и тех же данных в разные системы. Например, одно и то же событие может быть указано в ведомственном плане действий, плане реализации государственной программы и приоритетном проекте. В этом случае специалисту – практику придется трижды вводить данные об этом событии в три разные информационные системы. Попытки интеграции с некоторыми внешними системами (например, с ИС Федерального казначейства) решали проблему лишь частично, так как операторы ИАС, направленных на поддержку разработки, мониторинга и оценки

инструментов управления по результатам, как правило, не влияют на функциональность внешних систем, а те не всегда нацелены на предоставление данных в необходимом разрезе.

В-третьих, поскольку функции ИСУ, направленные на поддержку разработки, мониторинга и оценки инструментов управления, ориентированного на результат, централизованно определяются системным оператором, эти функции зачастую не в полной мере отвечают управленческим потребностям отраслевых организаций, являющихся непосредственным и исполнителями программ и проектов.

Недостаточная гибкость функциональности IAS означает, что системы приходится разрабатывать для каждого департамента, хотя существуют общие информационно-аналитические системы, поддерживающие схожие функции, например, в области управления проектами. Такой подход, с одной стороны, увеличивает расходы правительства на ИКТ, а с другой-обостряет проблему дублирования данных. Кроме того, обмен информацией между министерствами часто создает новые барьеры для межведомственного обмена данными. Это связано с тем, что сотрудники министерств могут быть не заинтересованы в передаче внутренних данных о ходе реализации проектов внешним государственным органам (центральному министерству).

В-четвертых, интерпретация результативности и эффективности внедрения в проанализированных случаях ИАС в лучшем случае ограничивается оценкой успешности дисциплин и показателей внедрения. Анализ эффективности, основанный на сравнении плановых и фактических значений показателей без использования механических алгоритмов, приводит к попыткам "упростить реальность" в рамках используемых инструментов управления по результатам, ограничивает количество используемых показателей, вызывает смещение баланса интересов и влияет на интерпретацию результатов мониторинга и оценки. Ни одна система не может оценить реальное влияние национальных программ (проектов, других

инициатив) на социально-экономическое развитие или рассчитать воздействие конкретных мероприятий на целевые группы или субъекты.

Анализ деятельности в рамках федерального проекта "Цифровое государственное управление" показывает, что многие из проблем, обозначенных в этой главе, рискуют сохраниться. Например, по-прежнему планируется разработка, внедрение и сопровождение различных ИС и платформ для различных инструментов управления, ориентированных на результат. Например, для поддержки функций управления проектами планируется разработать и поддерживать стандартизированные облачные решения, которые позволят автоматизировать проектную деятельность государственных организаций. Также планируется создание цифровой платформы для взаимодействия в области стратегического управления, которая будет управлять реализацией стратегических документов и координировать действия участников стратегического планирования на всех уровнях власти по реализации стратегических приоритетов. Наряду с первыми двумя системами планируется создание единой цифровой платформы для обеспечения исполнения полномочий Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Палаты Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Безопасности Российской Федерации, Управления делами Президента Российской Федерации и Секретариата Правительства Российской Федерации. Все три вышеперечисленные системы разрабатываются разными ведомствами. Предполагается создание отдельных информационных систем и платформ, на которых планируется реализовать, в том числе, управленческую и аудиторскую деятельность, функции оценки государственных услуг (возможно, взамен существующих ИС "Мониторинг", "Ваш контроль" и других функций).

Проект "Ваш контроль" предназначен для того, чтобы сделать государственные и муниципальные услуги полезными и эффективными, приблизить их к нуждам и потребностям граждан. Вы можете помочь нам в

достижении этой цели, рассказав о своем опыте получения государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с ИАС МКГУ и в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012г. №1284 граждане могут оценивать эффективность деятельности территориальных органов (структурных подразделений) федеральных органов исполнительной власти и государственных органов. Оценивают деятельность руководителей региональных органов (региональных отделений) внебюджетных фондов, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по качеству организации предоставления государственных и муниципальных услуг и используют результаты этой оценки в качестве основания для принятия решения о досрочном прекращении предоставления государственной услуги.

Проводит оценку качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг и использует результаты этой оценки в качестве основания для принятия соответствующим руководителем многофункционального центра решения о досрочном прекращении предоставления государственной услуги.

Резолюция дает гражданам возможность напрямую влиять на качество предоставления государственных и муниципальных услуг, оценивая работу сотрудников и руководителей МФЦ по конкретным населенным пунктам и конкретным услугам.

Система "Ваш контроль" собирает оценки по разным каналам. Граждане, получающие государственные услуги или услуги органов местного самоуправления, могут оценить качество этих услуг, отправив SMS-сообщение, ответить на вопросы анкеты по телефону или оставить оценку на электронных терминалах, размещенных в многофункциональных центрах, государственных учреждениях, внебюджетных фондах и на сайтах. Граждане также имеют возможность оставить на этом сайте отзыв о

положительных или отрицательных сторонах полученной ими государственной услуги.

И органы власти обязаны реагировать на эти отзывы, что также закреплено Постановлением Правительства РФ № 1284. С ноября 2017 года регистрация на сайте «Ваш контроль» возможна только через общероссийский портал государственных услуг <http://gosuslugi.ru> (используя ЕСИА). Т. е. для того, чтобы иметь возможность оставлять отзывы о качестве предоставления услуг, вам необходимо иметь стандартную и подтвержденную учетную запись на портале <http://gosuslugi.ru>.

"Ваш контроль" собирает и обобщает все оценки и отзывы и готовит ежеквартальную сводную оценку по каждому агентству или внебюджетному фонду, их региональным или структурным подразделениям.

Кроме того, каждое учреждение или внебюджетный фонд, его региональные или структурные подразделения. Сводные оценки передаются в вышестоящий орган, который на их основе принимает соответствующие меры, в том числе решения о досрочном прекращении исполнения обязанностей по соответствующим руководящим должностям.

В настоящее время это Росгестрел, Налоговая служба РФ, МВД России (включая бывшую Миграционную службу РФ), Росгвардия, Социальный фонд РФ, ФСИН России, ФССП России. Сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ, "Мои Документы").

В тоже время федеральный проект не включает в себя развитие информационных систем, активно используемых в рамках административных процедур, в частности интегрированной информационной системы "Электронный бюджет". Федеральный проект также не включает меры по цифровизации администрирования доходов (развитие информационных систем Федерального министерства финансов, Федеральной налоговой службы Российской Федерации и Таможенной службы Российской Федерации). Таким образом, в целом федеральный

проект направлен на поддержку цифровизации тех сфер, на которые в настоящее время нацелена государственная программа «Информационное общество на 2011–2020 гг.», при этом в какой степени в рамках данной цифровизации будут использованы прорывные цифровые технологии, а в какой – первичные цифровые технологии, особенно в части поддержки принятия управленческих решений, не установлено.

В связи с этим определение направлений использования цифровых технологий для повышения эффективности работы органов власти в рамках данного отчета позволит выявить мероприятия, дополняющие федеральный проект и предусмотренные в его структуре.

В рамках реализации Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7.

В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входят следующие федеральные проекты:

- «Нормативное регулирование цифровой среды»
- «Кадры для цифровой экономики»
- «Информационная инфраструктура»
- «Информационная безопасность»
- «Цифровые технологии»
- «Цифровое государственное управление»

- «Искусственный интеллект»
- «Обеспечение доступа в Интернет за счет развития спутниковой связи»
- «Развитие кадрового потенциала ИТ-отрасли»

Система управления утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2019 г. №234 «О системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». В Стратегии развития информационного общества Российской Федерации на 2017–2030 гг. обозначено: «Цифровая экономика – это хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг».¹¹

На рисунке 1.3. изображена схема анализа потенциала использования цифровых технологий в государственном управлении.

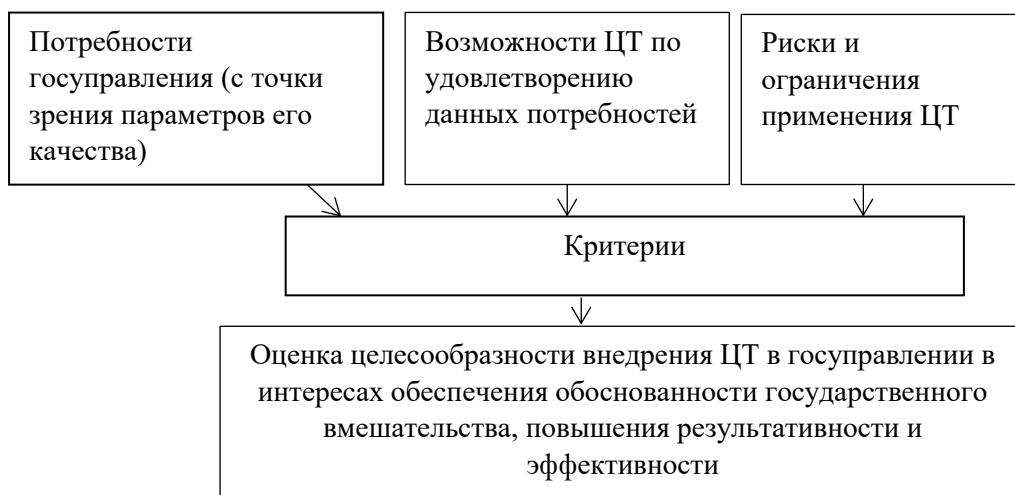


Рисунок 1.3. Схема анализа потенциала использования цифровых технологий (ЦТ) в государственном управлении

¹¹ Всемирный банк. 2016 год. Доклад о мировом развитии 2016 «Цифровые дивиденды» TheWorldBank. 2016 year. World Development Report 2016 Digital dividends.
URL:<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23347/210>

Потребность в повышении значимости государственного вмешательства в экономику может быть частично удовлетворена за счет использования цифровых технологий. Например, предоставление платформенных решений позволяет привлекать организации гражданского общества к исполнению государственных функций и оказанию государственных услуг (со исполнение). Такое сотрудничество и активное участие наиболее ярко проявляется в социальной сфере и, по мнению некоторых авторов, является неизбежным. Поэтому внедрение цифровых технологий, особенно дистанционных операций с использованием Интернета вещей, может способствовать переходу к использованию не государственных механизмов в качестве альтернативы государственному контролю. Таким образом, анализируя перечисленную выше терминологию, конкретизируем понятие «цифровая экономика».

"Цифровая экономика" - это система социально-экономических отношений, использующая современные информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для активного развития экономических и бизнес-процессов и трансформации систем управления обществом.

Цифровая экономика фокусируется на появлении новых, инновационных и перспективных цифровых технологий и создании благоприятных условий для их применения в организации бизнеса, торговле, логистике и производстве. Цифровые технологии меняют системы реализации стратегий в повседневной деятельности предприятий, повышают эффективность инвестиций и создают новые рыночные возможности. Активное использование методов анализа больших объемов данных создает необходимые условия для получения новых знаний и принятия эффективных бизнес - решений¹².

¹² Капранова Людмила Дмитриевна Цифровая экономика в России: состояние и перспективы развития // Экономика. Налоги. Право. 2018. №2. КиберЛенинка – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rsl.ru>.

Цифровые технологии могут автоматизировать и упростить процессы в государственных учреждениях. Например, системы электронного документооборота позволяют сократить время на обработку и передачу информации и снизить вероятность ошибок. Цифровые технологии также позволяют собирать и анализировать большие объемы данных, помогая принимать более обоснованные решения и оптимизировать работу государственных учреждений.

Электронное правительство (ЭП) – это использование цифровых технологий для предоставления государственных услуг и взаимодействия с гражданами и предпринимателями. В России уже существуют различные электронные сервисы для оказания государственных услуг, такие как портал "Госуслуги" и электронная торговая площадка [Zakupki.ru](https://zakupki.ru). Однако развитие электронного правительства еще не завершено, и ожидается, что в будущем электронные услуги будут расширяться и совершенствоваться.

Развитие цифровых технологий в государственном управлении требует соответствующей инфраструктуры. Россия работает над развитием широкополосного интернета, созданием цифровых платформ и облачных сервисов, а также над повышением уровня кибербезопасности. Это обеспечит доступность и безопасность цифровых технологий для государственных организаций и граждан.

В целом существуют большие перспективы для развития цифровых технологий в государственном управлении Российской Федерации. Цифровые технологии позволяют улучшить качество государственных услуг, повысить эффективность государственного управления, развить электронное правительство и создать необходимую цифровую инфраструктуру. Это сделает государственное управление более прозрачным, эффективным и удобным для граждан и предпринимателей.

Таблица 1.2 Сравнительная таблица цифровых технологий в государственном управлении

Аспект	Определение	Преимущества	Проблемы	Примеры	Перспективы
Цифровые технологии	Использование информационных и коммуникационных технологий для улучшения государственного управления	– Увеличение эффективности и скорости обработки информации – Улучшение доступа к государственным услугам – Сокращение бюрократии и повышение прозрачности процессов	– Недостаточная кибербезопасность – Необходимость обучения персонала – Ограничения в доступе к технологиям для некоторых групп населения	– Электронное голосование – Онлайн-платформы для подачи документов – Системы электронного документооборота	– Развитие и внедрение искусственного интеллекта – Улучшение качества и доступности государственных услуг – Расширение использования блокчейн-технологий

Цифровые технологии играют важную роль в современном государственном управлении. Они могут повысить эффективность и прозрачность процессов, упростить взаимодействие с гражданами и бизнесом, а также улучшить качество предоставляемых услуг. Однако развитие цифровых технологий влечет за собой проблемы и вызовы, такие как кибербезопасность и доступность для всех групп населения. В Российской Федерации уже есть успешные примеры применения цифровых технологий в государственном управлении, и в будущем ожидается их дальнейшее развитие и совершенствование.

Основными источниками больших данных, которые могут быть использованы в процессах принятия управленческих решений (в том числе в оперативном и, в перспективе, автоматизированном режимах), являются:

1) Административные данные органов власти, в том числе накопленные с течением времени. Анализ таких больших массивов данных позволяет оптимизировать существующие подходы к исполнению тех или

иных государственных функций и предоставлению государственных услуг, в частности, выявить факторы успеха (или неуспеха) конкретных действий органов власти, в том числе в отношении различных целевых групп. Например, такая работа оказала положительное влияние в сфере социальной защиты и занятости. Анализ больших данных позволил выявить особенности отдельных социальных групп населения и меры государственной политики (виды мер, программы), которые оказались наиболее эффективными при работе с каждой группой;

2) Данные из Интернета, в том числе информация о ценах, могут стать важным источником информации для государственных органов. Автоматический сбор ценовой информации и расчет индексов потребительских цен на основе данных, публикуемых в Интернете отраслевыми ассоциациями. Социальные сети также можно использовать для тестирования и оценки новых инициатив, в том числе наиболее важных правовых норм. Это может повысить эффективность оценки регулирующего воздействия (ОРВ) и последующих процедур оценки воздействия, которые уже существуют. Социальные сети также можно использовать для проведения различных социологических опросов граждан и представителей бизнеса;

3) Данные, полученные с помощью технологий Интернета вещей (промышленного Интернета), таких как датчики, сенсоры и системы видеонаблюдения. Данные удаленного мониторинга позволяют своевременно обнаруживать, локализовать и тушить пожары (например, в лесных массивах), сокращая расходы, связанные как с гибелью лесов от огня, так и с затратами на тушение лесных пожаров. Системы видеонаблюдения активно используются правоохранными органами. Организация дистанционного контроля (надзора) в таких областях, как охрана окружающей среды и промышленная безопасность, основана на технологии Интернета вещей. Такие данные нужны в основном для оперативного принятия решений, но их

анализ за определенный период времени может повысить эффективность государственного регулирования в определенных сферах;

4) Более точные оценки туристических потоков и направления движения населения могут быть сделаны на основе данных мобильной связи. Проект по использованию мобильных данных в национальных статистических целях для оценки миграционных потоков и временных перемещений населения;

5) Географические информационные системы (ГИС) - данные дистанционного зондирования и аэрофотосъемки - также могут использоваться для административных целей. Например, данные ГИС могут использоваться для предварительной оценки урожайности сельскохозяйственных культур, определения населенных пунктов и местоположения объектов. Уже сегодня в некоторых регионах России данные ГИС вместе с ведомственными данными используются для выявления незарегистрированных строений физических лиц и расчета земельного налога. Данные ГИС широко применяются в некоторых отраслях (например, в геологии);

6) Данные о расходах по кредитным картам - еще один важный источник больших данных, который можно использовать для расчета соответствующих статистических показателей (проекты, использующие данные кредитных карт для оценки потребительских расходов), а также для косвенной оценки уровня доходов конкретных домохозяйств и расчета соответствующих социальных показателей. Он может быть использован при оценке национальных расходов для определения необходимости оказания помощи. Следует отметить, что разнообразие источников данных для принятия решений и динамичное развитие новых технологий сбора и обработки информации требуют создания гибкой системы организации процессов управления данными и рамочного определения понятия "большие данные".

Цифровые технологии позволили государственным органам собирать и анализировать большие объемы данных. Это позволяет им получать более точную и полную информацию о состоянии различных сфер деятельности, прогнозировать тенденции и принимать решения на основе данных.

Цифровые технологии обеспечивают эффективное взаимодействие государственных органов с гражданами и бизнесом через электронные каналы связи. Граждане могут получать доступ к информации, подавать заявления и документы, а также получать услуги от государственных органов в режиме онлайн, что упрощает и ускоряет процессы и снижает бюрократическую нагрузку.

Цифровые технологии позволяют государственным органам более эффективно контролировать и управлять реализацией государственных программ и проектов. Автоматизированные системы позволяют отслеживать ход работ, собирать данные о выполнении задач и управлять расходами, способствуя эффективному использованию ресурсов и достижению поставленных целей.

2. АНАЛИЗ РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

2.1 Общая характеристика деятельности Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг КАУ "МФЦ Алтайского края" в г. Рубцовске - организация, уполномоченная (созданная) КАУ "МФЦ", в одном помещении, оборудованном необходимыми средствами для предоставления государственных и муниципальных услуг, и организующая предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием программного обеспечения в соответствии с утвержденным административным регламентом предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Основная задача КАУ «МФЦ Алтайского края» города Рубцовска: комплексное и оперативное оказание государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в удобном для них месте и режиме, исключая их обращение в разные ведомства.¹³

Организация деятельности многофункционального центра существенно повышает качество и сокращает сроки предоставления услуг населению. На сегодняшний день в многофункциональных центрах Алтайского края открыто 761 окно по предоставлению 226 государственных и муниципальных услуг.¹⁴

Работа МФЦ основана на принципе "одного окна", согласно которому предоставление федеральных, региональных и муниципальных услуг осуществляется в одном месте бесплатно после обращения заявителя, а

¹³ Кодекс работы МФЦ появился в Алтайском крае. [Электронный ресурс] URL: <http://d-russia.ru/kodeks-raboty-mfc-poyavilsya-v-rostovskoj-oblasti.html>.

¹⁴ Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС Консультант плюс

взаимодействие с органом, предоставляющим услугу, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

Сократить время предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ удалось за счет организации взаимодействия на основе соглашений и административных договоренностей, внедрения Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), позволяющей запрашивать различные справки, сидя за компьютером, и работы в системе ПКПВД (Программный комплекс приема и выдачи документов предназначен для осуществления приёма документов на выполнение действий связанных с государственным кадастровым учётом и государственной регистрацией прав в унифицированных офисах приёма, а также для выдачи документов по результатам осуществления учётных или регистрационных действий).

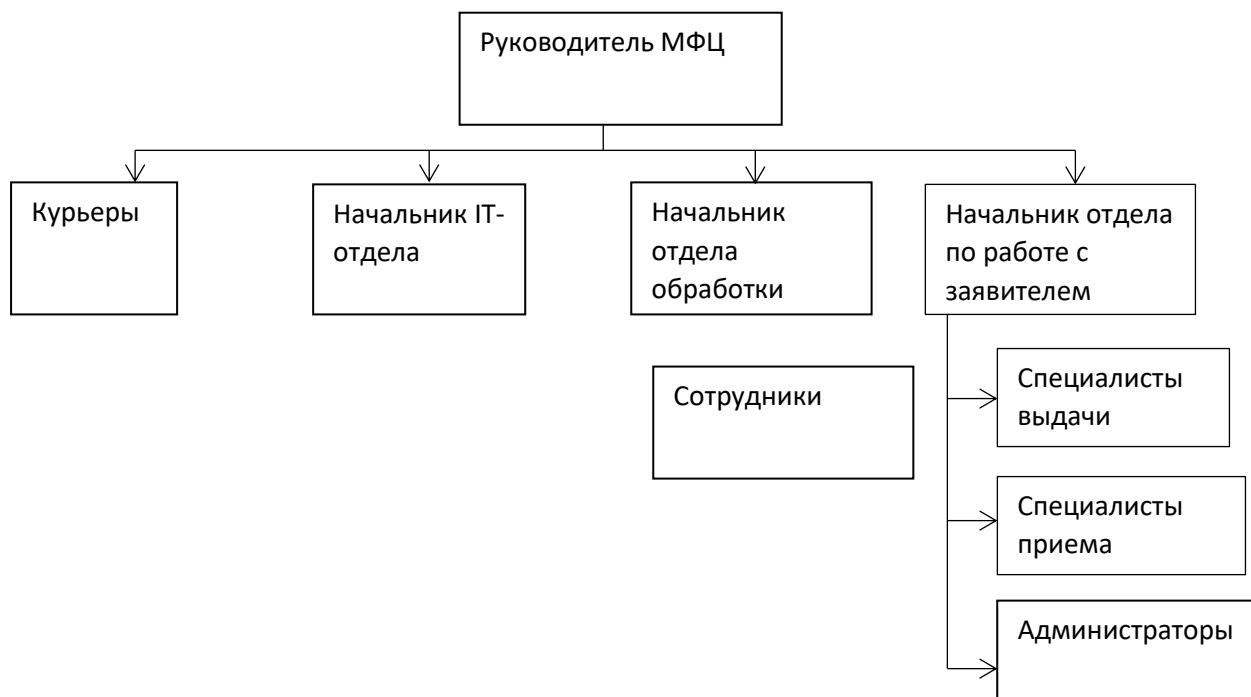


Рисунок 2.4. – Организационная структура Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Основное место в организационной структуре КАУ "МФЦ Алтайского края" принадлежит руководителю, которому подчиняются несколько отделов. Отделы имеют под своим командованием один или несколько

отделов. Отделы (обработка документов, работа с соискателями) имеют только одного руководителя из числа заместителей директора МФЦ, они являются линейными отделами. Отдел обработки документов занимается внесением в реестр данных. Отдел по работе с заявителями напрямую работает с клиентами и документами от них. ИТ-отдел является функциональным подразделением. ИТ-отдел занимается обработкой и выполнением запросов от других сотрудников в области решения задач технического характера. Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что все они базируются на линейно-функциональной модели управления. Эта модель является традиционной и применяется во многих учреждениях на территории РФ.

КАУ «МФЦ Алтайского края» создано в соответствии с Постановлением Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 «О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края».¹⁵

Деятельность МФЦ Алтайского края упрощает оформление документов. Реализация проекта позволила получать большинство необходимых справок непосредственно на месте.

У каждого сотрудника МФЦ есть свои конкретные задачи. Обязанности администраторов: встреча заявителя, ответы на вопросы, разъяснение определенных требований к оказанию услуг, перечня необходимых документов и т. д.

Специалист по приему лично принимает документы, объясняет порядок и этапы предоставления услуги, сроки, вводит данные заявителя в программу и формирует дело. После ввода персональных данных специалист

¹⁵ Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>.

распечатывает бланк заявления, расписку о приеме документов (в двух экземплярах) и соглашение на обработку персональных данных.

Максимальное время приема документов - не более 20 минут. Специалист по приему документов - после приема документов дело передается ответственному исполнителю, ведущему специалисту, который является представительным специалистом МФЦ и специалистом, осуществляющим и завершающим предоставление услуги, а также осуществляющим взаимодействие с административными органами. Интересы МФЦ во взаимодействии с административными органами и клиентами представляют квалифицированные юристы, которые также оказывают услуги по подготовке различных договоров (например, купли-продажи, дарения, мены).

Так же есть специалист выдачи готовых документов, после приёма документов, заявителю выдается опись, где будет написан срок изготовления документов, заявитель приходит с этой описью на выдачу документов, специалист смотрит номер дела в программе АИС после выдает результат.

Задачами КАУ «МФЦ Алтайского края» города Рубцовска:¹⁶

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг (далее - "услуги") физическим и юридическим лицам быстро, удобно и экономично, с применением принципа "одного окна"

2. межуровневое и межотраслевое взаимодействие с органами местного самоуправления, органами государственной власти, государственными предприятиями, муниципальными предприятиями, учреждениями и другими организациями, участвующими в предоставлении услуг;

3. повысить удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания;

¹⁶ Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>.

4. повышение осведомленности физических и юридических лиц о процедурах, методах и условиях доступа к услугам;

5. сокращение количества контактов физических и юридических лиц с органами государственной власти и должностными лицами местного самоуправления при получении услуг.

Основные функции МФЦ Алтайского края в Рубцовске:

- Организация взаимодействия с органами власти;
- Предоставление информации об условиях и порядке получения услуг при обращении в центр обслуживания через Интернет или по телефону;
- Консультирование об условиях и порядке получения услуг при непосредственном обращении в МФЦ Алтайского края;
- Прием документов, необходимых для предоставления услуг;
- Выдача заявителям документов по результатам предоставления услуг, подготовленных уполномоченными органами и (или) организациями;
- Обработка персональных данных в ходе осуществления выше указанных операций.

Таким образом, основная задача центра – комплексно и быстро, в удобном месте и порядке, с помощью квалифицированного персонала решить вопросы граждан и избавить их от необходимости обращаться в различные подразделения или организации для получения той или иной (национальной или муниципальной) услуги.

Работа МФЦ в Алтайском крае в Рубцовске облегчает процесс оформления документов. Благодаря реализации этого проекта большинство необходимых справок можно получить прямо на месте.

2.2 Анализ применения цифровых технологий при планировании, мониторинге и оценке эффективности деятельности Рубцовского филиала КАУ МФЦ Алтайского края

Учитывается современная практика перехода к цифровой экономике и цифровизации государственного управления на международном и общероссийском уровне, а также специфика реализации принципов цифровой экономики в государственном управлении КАУ МФЦ Алтайского края г. Рубцовска, можно определить эффективность осуществления перехода к цифровому государственному управлению:

- Объем электронных документов в обороте (электронные цифровые подписи);
- Объем электронных государственных услуг, предоставляемых гражданам, в общем объеме услуг, предоставляемых государством;
- Уровень развития и внедрения нормативно – правовой базы;
- Наличие компетенций, подготовка и квалификация государственных служащих в области цифровой экономики;
- Процент инвестиций в основной капитал для ИКТ;
- Уровень продвижения и использования специализированных программных продуктов и электронных информационных систем.

Для достижения высоких показателей по заданным критериям необходимо определить эффективные инструменты, рычаги государственной политики, условия и возможности, способные выявить перспективные направления социально – экономического развития КАУ МФЦ Алтайского края г. Рубцовска.

Под влиянием глобальных тенденций и назревшей потребности России в полной цифровизации социально – экономических процессов, КАУ "МФЦ Алтайского края" представляет собой мощнейший потенциал для развития экономики нового технологического поколения.

Таблица 2.3. Отчет об исполнении государственного задания за 2020 год

№ п/п	Наименование показателей	Значение за отчетный период
1	Количество обращений в ТОСП за государственными и муниципальными услугами, шт.	ТОСП с. Бобково — 386 ТОСП с. Зеленая Дубрава — 252

Продолжение таблицы 2.3.

		ТОСП с. Новониколаевка — 366 ТОСП с. Половинкино — 315 ТОСП с. Ракиты — 300 ТОСП с. Безрукавка — 349 ТОСП с. Новоалександровка — 219 ТОСП с. Веселоярск — 916 Всего: 3152
2	Количество обращений в ТОСП за государственными и муниципальными услугами, шт.	54051
3	Количество обращений по ЕСИА шт.	5688
4	Количество обращений по предоставлению услуг Корпорации МСП, шт.	196
5	Количество обращений по приему заявлений о предоставлении земельных участков на Дальнем Востоке РФ в соответствии с Законом №119-ФЗ, шт.	0
6	Количество обращений по информированию физических лиц, о начисления налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов, в том числе с истекшим сроком уплаты (задолженности)и выдачи соответствующих платежных документов с использованием ГИС ГМП, шт.	36
7	Количество обращений по приему заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке, включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в единый федеральный реестр сведений о банкротстве о осуществления иных связанных с приемом такого заявление обязанностей (функций), предусмотренных Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», шт.	223
8	Количество обращений по приему и обработке заявлений о голосовании по месту нахождения и направление соответствующей информации в территориальные комиссии	12

В таблице 2.3 показано, что общее количество обращений за 2020 год составляет — 54051.

Таблица 2.4. Отчет об исполнении государственного задания за 2021 год

№ п/п	Наименование показателей	Значение за отчетный период
1	Количество обращений в ТОСП за государственными и муниципальными услугами, шт.	ТОСП с. Бобково — 405 ТОСП с. Зеленая Дубрава — 208 ТОСП с. Новониколаевка — 267 ТОСП с. Новосклюиха — 47 ТОСП с. Половинкино — 315 ТОСП с. Ракиты — 494

Продолжение таблицы 2.4.

		ТОСП с. Безрукавка — 434 ТОСП с. Новоалександровка — 306 ТОСП с. Веселоярск — 758 Всего: 3234
2	Количество обращений в МФЦ за государственными и муниципальными услугами, шт.	56566
3	Количество обращений по ЕСИА шт.	7956
4	Количество обращений по предоставлению услуг Корпорации МСП, шт.	275
5	Количество обращений по приему заявлений о предоставлении земельных участков на Дальнем Востоке РФ в соответствии с Законом №119-ФЗ, шт.	0
6	Количество обращений по информированию физических лиц, о начисления налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов, в том числе с истекшим сроком уплаты (задолженности) и выдачи соответствующих платежных документов с использованием ГИС ГМП, шт.	1049 (филиал — 1042 + ТОСП - 7)
7	Количество обращений по приему заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке, включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в единый федеральный реестр сведений о банкротстве о осуществления иных связанных с приемом такого заявление обязанностей (функций), предусмотренных Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», шт.	45
8	Количество обращений по консультированию заявителей о порядке предоставления услуг через портал (ЕПГУ) и иные сервисы. шт.	462
9	Количество обращений по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения	474
10	Прохождение процедуры идентификации личности по заявлению на оформление персонифицированной карты для посещения спортивного соревнования, шт.	2701

В таблице 2.4 показано, что общее количество обращений за 2021 год составляет — 56566. Это больше на 2515 обращений чем в 2020 году.

Таблица 2.5 Отчет об исполнении государственного задания за 2022 год

№ п/п	Наименование показателей	Значение за отчетный период
1	Количество обращений в МФЦ за государственными и муниципальными услугами, шт.	112101
2	Количество обращений в ТОСП за государственными и муниципальными услугами, шт.	ТОСП с. Бобково — 515 ТОСП с. Зеленая Дубрава — 321 ТОСП с. Новониколаевка — 448 ТОСП с. Новосклюиха — 182 ТОСП с. Куйбышево — 98 ТОСП с. Половинкино — 463 ТОСП с. Ракиты — 461 ТОСП с. Безрукавка — 512 ТОСП с. Новоалександровка — 334 ТОСП с. Веселоярск — 1392 Всего: 4726
3	Количество обращений по ЕСИА шт.	5217
4	Количество обращений по предоставлению услуг Корпорации МСП, шт.	169
5	Количество обращений по приему заявлений о предоставлении земельных участков на Дальнем Востоке РФ в соответствии с Законом №119-ФЗ, шт.	0
6	Количество обращений по информированию физических лиц, о начисления налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов, в том числе с истекшим сроком уплаты (задолженности)и выдачи соответствующих платежных документов с использованием ГИС ГМП, шт.	290
7	Количество обращений по приему заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке, включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в единый федеральный реестр сведений о банкротстве о осуществления иных связанных с приемом такого заявление обязанностей (функций), предусмотренных Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», шт.	755
8	Количество обращений по консультированию заявителей о порядке предоставления услуг через портал (ЕПГУ) и иные сервисы. шт.	699(из них консультирование о работе с ЕПГУ — 505, «Пушкинская карта» - 5, ЕДВ от 8 до 17 - 189)

Продолжение таблицы 2.5

9	Количество обращений по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией, сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию.	1254
10	Прохождение процедуры идентификации личности по заявлению на оформление персонифицированной карты для посещения спортивного соревнования, шт.	0

В таблице 2.5 показано, что общее количество обращений за 2022 год составляет — 112101. Это на 58050 обращений больше чем в 2020 году и на 55535 больше чем в 2021 году.

1 июня 2021 года в МФЦ Алтайского края запущен проект «Цифровой МФЦ». Его цель – помогать жителям края в работе с Порталом Госуслуг. Вот уже более 6 месяцев можно прийти в МФЦ и получить консультацию и помощь специалиста.

Изначально проект стартовал на двух пилотных площадках в г. Барнауле, а уже в сентябре все филиалы подключились к «Цифровому МФЦ». Сегодня помощь в оформлении услуг в электронном виде оказывают в 71 центре «Мои Документы».

Услуга оказалась востребованной: за полгода принято свыше 30 тысяч обращений.

Сегодня граждане чаще всего обращаются к нам, чтобы найти на портале сертификаты о вакцинации или перенесенной болезни и распечатать их. Кроме того, у многих возникают вопросы по регистрации транспортного средства, записи к врачу через портал.

Доля услуг, которые можно получить через Госуслуги стремительно растет, а МФЦ играет в этом процессе важную роль, помогая людям

оформить услуги в электронном виде. Специалисты центров помогают посетителям установить необходимые мобильные приложения, подать документы в электронном виде, а также распечатать результаты услуг, полученные на портале Госуслуг.

На сегодняшний день 7% услуг в МФЦ оказывается в электронном виде – в секторе пользовательского сопровождения. Самые популярные услуги – это оформление единого детского пособия, регистрация транспорта, запись к судебному приставу, установка мобильных приложений, работа с электронными сервисами. В МФЦ прогнозируют рост числа обращений в сектор пользовательского сопровождения. Это связано с постоянным расширением перечня электронных услуг.

С каждым годом в МФЦ развивается электронное взаимодействие с органами власти. Это помогает сократить время предоставления услуг. В 2023 году налажено электронное взаимодействие с Министерством социальной защиты. Сегодня с помощью него в МФЦ предоставляются такие услуги, как оформление субсидии на оплату коммунальных услуг, компенсация на оплату ЖКУ, выдача справки о признании малоимущими. В 2024 году планируется перейти на электронное взаимодействие еще по 8 услугам социальной защиты.

В МФЦ Алтайского края ежегодно появляются новые сервисы для удобства граждан. Так, в июне текущего года МФЦ стал банковским платежным агентом. Оплатить госпошлину и услуги ЖКУ наличными средствами можно во всех филиалах Алтайского края.

Значимым событием в работе МФЦ в сентябре этого года станет запуск платформы «Онлайн МФЦ». Теперь жители края смогут получать консультации по услугам, бесплатной юридической помощи и банкротству дистанционно – не выходя из дома. Кроме того, с помощью сервиса можно будет заказать у юриста проект договора или соглашения. Платформа позволит не только проконсультироваться у специалиста, но и прикреплять документы, если это потребуется.

В КАУ МФЦ Алтайского края можно пройти очную идентификацию для получения усиленной квалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ»

Пройти очную идентификацию для получения усиленной квалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ» можно теперь в филиалах КАУ МФЦ Алтайского.

МФЦ Алтайского края при поддержке Минцифры региона вошёл в федеральный пилотный проект по очной идентификации для получения сертификата УКЭП в Госключе. Координатором пилотного проекта выступает Минцифры России.

Госключ — это приложение для подписания юридически значимых документов в электронном виде. В приложении можно бесплатно получить сертификат и сформировать усиленную квалифицированную или неквалифицированную электронную подпись (УКЭП или УНЭП).

Сертификат усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП) могут получить все, у кого есть подтверждённая учётная запись Госуслуг с внесённым номером телефона.

Важно отметить, что получить услугу могут только физические лица - граждане РФ старше 14 лет. Для этого необходимо начать получение сертификата УКЭП в приложении Госключ и прийти в МФЦ с паспортом РФ, сообщить номер телефона, указанный при регистрации на Госуслугах. Важной частью процедуры оформления сертификата УКЭП на базе МФЦ - фото гражданина с заявлением. Без данного фото процедура не может быть завершена и сформирован запрос на получение сертификата УКЭП в Госключе.

С помощью усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) в Госключе можно получить следующие услуги:

- установить запрет на действия с недвижимостью без личного участия

- подать заявления о постановке недвижимости на кадастровый учет или регистрации права собственности
- зарегистрировать бизнес или закрыть ИП
- исправить ошибку в Едином государственном реестре недвижимости (ЕГРН)
- подписать договор с кадастровым инженером
- подать заявление на расторжение брака по обоюдному желанию супругов
- получить выписку из Единого государственного реестра налогоплательщиков
- подписать ипотечный кредит и договор о покупке недвижимости в новостройке в банках и у застройщика и др.

Улучшение качества жизни каждого человека и повышение доверия граждан к государству и государственным институтам - одна из главных целей нашего времени. И достигается эта цель путем трансформации простого и быстрого подхода к решению проблем, связанных с условиями жизни людей. Для этого развиваются электронные сервисы и системы, такие как Единый портал государственных услуг.

В настоящее время 75,75% жителей Алтайского края в возрасте от 14 лет и старше зарегистрированы на Едином портале государственных услуг (имеют подтвержденные учетные записи).

Для удобства жителей работают 872 сервисных центра, где они могут зарегистрироваться на портале, подтвердить свою личность и восстановить пароль.

Жителям Алтайского края доступны 719 услуг на едином портале государственных услуг:

619 - федеральные услуги;

100 –региональные услуги (предоставляются администрациями Алтайского автономного округа и органами местного самоуправления).

Жители Алтайского края получили 6 489 391 заявку на получение услуг:

- Федеральные органы власти - 3 408 024
- Исполнительные органы власти Алтайского края - 3 073 063
- Органы местного самоуправления Алтайского края - 8 304

Алтайский край занимает первое место в региональном рейтинге Российской Федерации:

18-е место по количеству федеральных услуг, заказанных гражданами через ЕПГУ;

42-е место по количеству региональных и муниципальных услуг, заказанных гражданами через ЕПГУ.

Самые востребованные услуги:

Федеральные:

– Информация о наличии исполнительного производства (онлайн) - 487 965 (услуга предоставляется Федеральной службой Судебных приставов);

– Единое пособие на детей и беременных женщин - 326 069 (услуга предоставляется Социальным фондом России);

– Публичное информирование о сведениях о гражданах, содержащихся в Федеральной государственной информационной системе "Единая государственная информационная система социального обеспечения": 270 287 (услуга предоставляется Социальным фондом РФ).

– Подача заявлений на участие в дистанционном электронном голосовании: 192 755 (услуга предоставлена Центральной избирательной комиссией Российской Федерации).

– Регистрация автотранспортных средств и прицепов - 127 641 (услуга предоставлена Министерством внутренних дел Российской Федерации).

Региональные:

- Запись на прием к врачу- 2 776 775;
- Запись в дошкольные учреждения (детские сады) - 42 477чел.
- Зачисление в школу - 32 931случай.

Муниципалитеты:

- Регистрация граждан, имеющих право на бесплатное получение земли- 2 568случаев;
- Выплата компенсации части затрат родителей на присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных учреждениях на территории соответствующего субъекта Российской Федерации - 1 896случаев;
- Принятие решения о предоставлении права заготовки древесины и подготовка проектов договоров купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд - 623.
- В этом году к электронному предоставлению муниципальных услуг добавилось 175 новых сельских и поселковых советов, и теперь их 568.

Электронное взаимодействие между органами власти всех уровней в крае активно используется и развивается, чтобы жителям края не приходилось тратить время на сбор необходимых документов для получения услуг. В этом году краевые власти запросили у федеральных органов власти 16 669 826 различных документов и сведений. В региональном рейтинге Алтайский край занимает 16-е место по количеству направленных запросов в 2023году.

Граждане могут воспользоваться единым порталом госуслуг для оплаты государственных обязательств и штрафов. Для этого в регионе налажено взаимодействие с Государственной информационной системой муниципальных платежей (ГИС ГМП).

Алтайский край стабильно занимает первую строчку в рейтинге субъектов Российской Федерации, составленном Федеральным министерством финансов (по состоянию на 1 декабря 2023 года), который

отражает взаимодействие субъектов Российской Федерации с ГИС ГМП органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений:

- 1-е место в Сибирском федеральном округе.
- 10-е место в России (уровень взаимодействия с ГИС ГМП-96,28%).

В 2023 году органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные казенные учреждения Алтайского края перечислили в ГИС ГМП 5 114 053 174 рубля, а получили 4 494 507 466 рублей.

Обратите особое внимание на важность экспертного и научного сообщества в формировании цифровой экономики. В отличие от концепции Центра стратегических разработок по развитию страны "как цифровой платформы", где основными участниками экосистемы являются государство, граждане и предприятия со своими интересами и функциями, участие научного и профессионального сообщества в формировании и развитии цифровой экономики в целом и в процессе создания национальной цифровой платформы в частности имеет особое значение. Именно национальные инновационные технологии формируют цифровую инфраструктуру и цифровые платформы, на базе которых развивается цифровая экосистема.

В контексте современных тенденций, которые будут влиять на жизнь в регионе через 20-30 лет – новые технологические революции, глобализация, урбанизация, повышение значимости человеческого капитала, снижение занятости, усложнение мира и рост значимости навыков обучения – авторы доклада определяют направления для развития и продвижения катенационных центров в области биотехнологий, цифровых технологий, образования и обучения, урбанистики и организации технологий среды обитания.

Промышленные технологии рассматриваются как отдельный сегмент и потенциальная зона развития, которая предоставляет возможности для

развития новых производств и технологических секторов благодаря развитой промышленной базе региона.

Для того чтобы обеспечить создание, функционирование и развитие новых секторов экономики, необходимо модернизировать нормативно-правовую базу и определить правовой статус участников социально-экономических отношений в процессе трансформации. Однако уже показано, что новое законодательство на федеральном и, соответственно, на региональном уровне, отвечающее современным требованиям, в настоящее время не является устойчивым и достаточным. Процесс разработки, принятия и реализации нормативного законодательства носит долгосрочный характер и не успевает реагировать на интенсивное развитие и изменения в нормативной сфере жизни.

Одним из решений этой проблемы может стать внедрение механизма регулятивной "песочницы". Концепция "песочницы" берет свое начало в ИТ-индустрии. Используемые для борьбы с компьютерными вирусами, цифровые "песочницы" позволяют приложениям работать в защищенной оболочке, изолированной среде или "песочнице", что позволяет изучить их поведение без ущерба для всей системы.

Компания Google использует "песочницу" в своем браузере Google Chrome, который помещает новые сайты в начало поисковых запросов, если они оказываются поддельными. В медицине "песочницы" используются для опробования новейших методов лечения.

Механизм песочницы распространен и в индустрии финансовых технологий, стремительно проникающих и трансформирующих финансовые рынки, в виде режима тестирования нормативно-правовой базы для внедрения новых технологий и реализации прорывных проектов.

Эксперты Евразийского экономического союза классифицируют "песочницы", применяемые за рубежом, следующим образом:

- Цифровые-компьютерные вирусы, предназначенные для работы с приложениями в защищенной оболочке;

- Регуляторные-специальные режимы регулирования, инициированные регуляторами, которые позволяют инновационным компаниям тестировать свои продукты и услуги в контролируемой среде без риска нарушения финансового законодательства;
- Industry-открытая и взаимодействующая среда, в которой другие участники имеют дополнительный доступ к данным, системам и другой инфраструктуре и могут оказывать консультационную поддержку в процессе тестирования инновационных идей;
- Umbrella-некоммерческая организация, уполномоченная регулирующим органом на осуществление определенной деятельности;
- квази-песочницы - специальные программы, предусматривающие исключения из действующего законодательства и применяемые к компаниям, которые могут доказать необходимость участия в таких программах;
- Предприятия создаются для разработки, создания прототипов, тестирования и запуска инновационных разработок, а также создания цифровых услуги продуктов.

В целях существенного повышения качества услуг в электронном виде, значительного сокращения количества личных документов, хранящихся на материальных носителях, максимального сокращения личных контактов граждан и чиновников и сокращения сроков предоставления услуг в электронном виде необходимо осуществить постепенный переход к так называемым "полностью электронным" услугам Регистрационная модель предоставления государственных и муниципальных услуг. В этом случае результат предоставления услуги будет фиксироваться в информационном ресурсе (реестре) по окончании процесса отраслевой автоматизации предоставления услуги или обновляться с учетом истории таких изменений. Модель реестра хранит результаты оказания услуги в "облаке" национальных информационных ресурсов и предоставляет извлеченную и него информацию по запросу пользователя. Кроме того, модель реестра позволяет

снизить затраты на производство материальных носителей, защитить персонал и исключить подделку документов на материальных носителях.

В частности, результатами оказания услуги по закону считаются в первую очередь документы в бумажном или электронном виде, а не информация в национальных источниках информации. Ограничивающими факторами в данном федеральном законе являются наличие документов, предоставляемых заявителями только при личном посещении, и пятидневный срок предоставления информации из государственных информационных ресурсов в порядке межведомственного обмена. Устранение указанных факторов приведет к полноценному функционированию регистрационной модели. Помимо очевидных преимуществ получения услуг, предусмотренных концепцией регистрационной модели, важно также воспользоваться дополнительными преимуществами, такими как:

- Федеральные услуги предоставляются независимо от места жительства гражданина;
- Снижение размера государственной пошлины за предоставление услуг в электронном виде за счет исключения результатов на материальном носителе и снижение затрат на оказание услуг заявителям лично.

На федеральном уровне опыт внедрения данной модели есть у Федеральной службы по аккредитации, Федеральной налоговой службы и Федерального управления государственной регистрации, земельного кадастра и картографии.

Внедрение регистрационной модели должно сопровождаться использованием технологий обработки больших данных и искусственного интеллекта при выработке управленческих решений.

Это позволит повысить эффективность принятия управленческих решений за счет минимизации субъективных мнений лиц, принимающих решения, и обработки достаточного объема информации в кратчайшие сроки.

Подводя итог, можно сказать, что анализ глобальных, государственных и региональных тенденций в процессе цифровизации позволил выявить

основные критерии эффективности государственного управления в условиях цифровой экономики.

Затем была рассмотрена возможность тестирования новых управленческих решений в изолированной среде с использованием механизма регуляторной песочницы для обеспечения прорывного развития цифровой экономики в регионе. В рамках цифровизации государственного и муниципального управления и предоставления государственных и муниципальных услуг перспективными инструментами являются большие данные, регистрационные модели и искусственный интеллект.

2.3 Внедрения инноваций и технологических изменений в КАУ МФЦ Алтайского края с целью повышения качества обслуживания граждан

Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Необходимость и предпосылки разработки

Концепции Разработка настоящей Концепции направлена на закрепление комплексного подхода к совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг и развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ, центры «Мои документы») как универсального места очного взаимодействия граждан и бизнеса с государством, в том числе путем гармонизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и на базе МФЦ¹⁷.

¹⁷ В соответствии с паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» с утвержденным Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6), п. 06.01.002.003.003

Действующая модель предоставления услуг является продолжением административной реформы, проводимой с 2006 по 2010 год в соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации, направленной на рационализацию функций и полномочий государственных органов, повышение эффективности, оптимизацию процессов предоставления услуг и создание централизованной системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

Сеть МФЦ, созданная в Российской Федерации, насчитывает 13000 офисов, обслуживающих более 200 государственных и муниципальных органов, 50000 точек контакта с заявителями и более 70 000 сотрудников. Система МФЦ вывела взаимодействие граждан с государством на качественно новый уровень. Внедрение принципа «одного окна» на базе МФЦ содействовало снижению уровня временных и финансовых издержек граждан на получение государственных и муниципальных услуг. Высокие требования к МФЦ, в том числе к помещениям, использованию информационных технологий, элементам единого фирменного стиля центров «Мои документы», способствуют комфорту граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

Реализация проекта МФЦ позволила к 2018 году достичь уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг более чем 90 процентов, среднее время ожидания в очереди с 2012 года сократилось в 3,7 раза и составило менее 15 минут. Таким образом, первоочередные цели, поставленные Указом Президента Российской Федерации, выполнены, что позволяет перейти к решению новых, актуальных в современных условиях задач в сфере взаимодействия граждан и бизнеса с государством¹⁸.

Центры оказания услуг, аналогичные МФЦ в Российской Федерации, в настоящее время действуют более чем в 80 странах мира. Наиболее

¹⁸ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

эффективными являются системы в странах, где в полной мере реализуется философия работы на благо граждан. Основные мировые тенденции развития центров предоставления услуг – это создание единого фронт - офиса для взаимодействия граждан и государства на базе центров "одного окна", предоставление персонализированных услуг по сложным вопросам и обеспечение гибкости процессов, предоставление необходимых услуг и услуг "на месте". Участие граждан в формировании пакетов "дизайн для себя" и переход к массовым закупкам в предиктивном режиме. Центры "одного окна" были созданы практически во всем мире и признаны гражданами и правительством в качестве инновационных центров. Они способствуют переходу к электронному правительству, вносят вклад в модернизацию бэк-офисов органов власти и активно участвуют в социальной жизни общества.

Аналогичная устойчивая тенденция формируется и в нашей стране. Уже сегодня МФЦ привлекаются государством и обществом к решению проблем и задач, не связанных напрямую с предоставлением государственных и муниципальных услуг; реальная деятельность МФЦ гораздо шире тех функций, которые возложены на них законодательством.

В настоящее время модель организации системы МФЦ требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов, к которым относятся:

- резкое ускорение изменений во всех сферах жизнедеятельности человека в связи с переходом на цифровые технологии, активизировавшие масштабные культурные и социальные изменения;
- возрастающие потребности населения в получении наиболее широкого спектра услуг и сервисов в комфортных условиях в кратчайшие сроки, новые стандарты качества работы;
- активное внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления, в том числе в области оказания госуслуг при

низкой готовности населения в использовании этих технологий, переход в «цифровую экономику»;

- неготовность к цифровой трансформации услуг ряда органов власти регионального и, особенно, муниципального уровня, услуги которых представлены в МФЦ;

- размытая ответственность за несвоевременные или неправомерные решения ведомств в связи с переходом на оказание комплексных услуг (супер сервисов), зависимость заявителей от технических «сбоев систем», непрозрачность алгоритмов принятия решения и, как следствие, незащищенность потребителя от ошибок или недобросовестности поставщика услуг.

Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации внутренних процессов в системе МФЦ, которые должны способствовать:

- максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ;

- согласованности и технологичности взаимодействия МФЦ и органов власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей; адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов;

- применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ;

- формированию финансовой модели деятельности МФЦ;

- повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями;

- решению ряда других проблем.

Необходимые преобразования масштабны и не могут быть реализованы только за счет совершенствования отдельных локальных точек; они требуют пересмотра базовых подходов к предоставлению государственных и муниципальных услуг и организации сети МФЦ с учетом лучших международных практики лучших региональных практик в России.

В основу преобразований должны быть положены принципы клиентоориентированности, направленные на обеспечение максимально благоприятных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любых условиях жизни.

Комплексная реализация общесистемных мер, направленных на совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг, развитие системы МФЦ, и мероприятий, предусмотренных паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»¹⁹, позволит улучшить качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» путем формирования новых принципов их предоставления в МФЦ, в том числе на основе внедрения цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления.

2. Цели, задачи реализации Концепции

Целью реализации настоящей Концепции является формирование клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально-значимых услуг и защиту интересов заявителей.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

¹⁹ В соответствии с паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» с утвержденным Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6), п. 06.01.002.003.003

- обеспечить в МФЦ очное взаимодействие граждан и бизнеса по максимальному количеству услуг и сервисов органов власти и иных поставщиков;

- обеспечить вовлечение граждан в использование цифровых технологий при взаимодействии с государством и сопровождение перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид;

- обеспечить защиту интересов и прав заявителей при получении услуг и сервисов, в том числе в цифровом виде;

- обеспечить унификацию и стандартизацию деятельности.

3. Рекомендации по развитию МФЦ

3.1 МФЦ является центром очного взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками социально значимых массовых услуг.

3.1.1. Организует предоставление всех государственных и муниципальных услуг, а также услуг негосударственного сектора, имеющих важное социальное значение или являющихся частью "жизненной ситуации" заявителя.

Для расширения перечня услуг и сервисов, предоставляемых в МФЦ (вне зависимости от статуса поставщика), и упрощения процедур их предоставления необходимо обеспечить выполнение следующих задач

Обеспечить предоставление всех государственных и муниципальных услуг в рамках МФЦ, за исключением услуг, предоставление которых в рамках МФЦ невозможно или нецелесообразно. При этом этап передачи услуги в МФЦ зависит от следующих критериев:

- востребованность услуги заявителем;
- цифровой "зрелости" услуги;
- потребность в услуге в контексте жизненной ситуации заявителя;
- Ресурсная доступность услуг в МФЦ;

- Разработка планов органов власти по переводу государственных и муниципальных услуг в МФЦ и последующему сокращению (ликвидации) соответствующих фронт - офисов;
- определение перечней и порядка организации предоставления массовых услуг негосударственного сектора и сопутствующих услуг, наиболее востребованных населением в МФЦ, ранжированных и классифицированных по степени массовости, востребованности, сложности и напряженности;
- изменение подходов к формам, методам и процедурам предоставления услуг. В том числе организация и перенаправление заявителей на онлайн-каналы получения услуг, а также содействие в получении услуг в электронном виде;
- Переход от практики предоставления индивидуальных услуг к практике комплексного решения проблем граждан; от разовых услуг к поэтапному содействию в решении конкретных жизненных ситуаций;
- Применение принципа экстерриториальности к услугам, предоставляемым в МФЦ, за исключением услуг, которые не могут быть предоставлены в других регионах;
- обеспечение многоканальности предоставления услуг, в том числе возможность подачи заявления на получение услуги в МФЦ и получения результата в личном кабинете на портале госуслуг, и наоборот, а также получение результата в бумажном виде в МФЦ при подаче заявления на портале госуслуг;
- определение механизма и условий, дающих право МФЦ на совершение юридически значимых действий.

Разработка и комплексная реализация общесистемных мер по преодолению этих проблем позволит перейти к новому формату организации предоставления услуг на всей территории Российской Федерации.

3.1.2. Организация взаимодействия заявителей с контрольно-надзорными органами

В целях обеспечения открытости контрольно-надзорных органов и недопущения неоднозначного понимания норм и правил, обеспечивающих соблюдение законных прав и интересов граждан и бизнеса необходимо обеспечить в МФЦ:

- информирование о предмете и объектах государственного контроля (надзора), муниципального контроля; правах, обязанностях и ответственности контрольно надзорных органов и контролируемых лиц, порядке организации государственного контроля (надзора), муниципального контроля и др.;
- Предоставлять организациям необходимую информацию, включая сводные планы аудита, по запросу и в инициативном порядке;
- Организация доступа к цифровым сервисам, включая реестр основных требований в области управления и надзорной деятельности, чек - листы для проведения проверок и т.д., а также помощь в регистрации и предоставлении доступа к личным кабинетам.

Реализация соответствующих мероприятий позволит повысить грамотность граждан при обращении в органы контрольно - надзорной деятельности, а также стимулирует субъекты предпринимательства к соблюдению обязательных требований, подлежащих контролю (надзору).

3.1.3. Организация взаимодействия заявителей с органами власти и местного самоуправления, в том числе по типу общественных приемных

Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ выявил устойчивую потребность в оказании квалифицированной консультационной помощи непосредственно специалистами органов власти по сложным, нетиповым вопросам, в том числе выходящим за рамки оказания услуг, либо требующих одновременного присутствия представителей нескольких ведомств. В этой связи необходимо организовать в МФЦ взаимодействие заявителей с органами власти и

местного самоуправления (общественная приемная) по следующим направлениям:

- организация личного приема заявителей, в том числе проведение коллективных консультаций посредством присутствия специалистов органов власти и местного самоуправления в помещении МФЦ;
- организация ВКС и иных видов связи со специалистами органов власти по заявкам заявителей, в том числе по экстерриториальному принципу, направление в орган власти документов, поясняющих суть вопроса заявителя, для их предварительной проработки;
- организация общественных слушаний на площадках МФЦ; организация для населения «прямых линий» с уполномоченными должностными лицами;
- информирование граждан о статусе мероприятий в соответствии с принятыми решениями.

Организация взаимодействия граждан с органами власти и местного самоуправления в МФЦ по типу общественных приемных будет способствовать прозрачности и открытости деятельности органов власти.

3.1.4 Организация взаимодействия заявителей с Уполномоченным по правам человека и судебными органами

В целях содействия реализации прав и свобод граждан и субъектов предпринимательской деятельности, расширения возможностей заявителей в случае нарушения этих прав государственными органами, органами местного самоуправления, государственными служащими, должностными лицами и иными лицами, необходимо организовать возможность взаимодействия с соответствующим Уполномоченным по правам человека, Уполномоченным по правам ребенка, Уполномоченным по правам предпринимателей и других лиц (далее-Уполномоченные по правам человека) и соответствующими органами судебной власти и прав граждан и предпринимателей.

С этой целью МФЦ должен обеспечить, чтобы

- принимать возражения, адресованные уполномоченному

- проводить консультации с Уполномоченным по вопросам, относящимся к компетенции Уполномоченного;
- распространять информацию о работе Комиссии и информировать заявителей о возможностях, которыми Комиссия может помочь в защите их прав и свобод;
- осуществлять деятельность, направленную на укрепление правопорядка в сфере защиты прав граждан и предпринимателей;
- оказание содействия заявителям в подаче документов, в том числе в электронном виде, в Арбитражный суд и суд общей юрисдикции и информирование их о ходе рассмотрения их заявлений.

Практика МФЦ в этой области будет способствовать повышению информированности заявителей о деятельности институтов защиты прав и свобод и доступности их обращений.

3.2 МФЦ – Центры цифровых компетенций

3.2.1 Организация клиентской поддержки граждан и бизнеса в использовании цифровых форм услуг (организация центров поддержки использования цифровых услуг)

В целях поддержки доступа граждан и бизнеса к цифровым формам услуг и сервисов и развития современных форм взаимодействия граждан и государства МФЦ должен обеспечить:

- доступ к цифровым услугам и сервисам. Это означает использование МФЦ в качестве основы для создания современных средств коммуникации, каналов связи и физических точек доступа к цифровым ресурсам государства;
- оказание необходимой консультационной поддержки и обучение работе на цифровых платформах в помещениях МФЦ, по телефону и в режиме онлайн;
- Сбор биометрических персональных данных и регистрация пользователей в Единой биометрической системе;

- Предоставление доступа к ряду сведений, содержащихся в цифровых профилях физических и юридических лиц. В том числе возможность корректировки и обновления (пополнения) профиля новыми данными по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- Оказание услуг по выдаче документов на бумажном носителе по результатам предоставления государственной и муниципальной услуги, если заявления подаются в цифровом формате;

- Выдача в МФЦ физическим и юридическим лицам документов на бумажном носителе, удостоверяющих содержание электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью, не являющихся результатом предоставления государственной и муниципальной услуги;

- Регистрация граждан в Единой системе идентификации и аутентификации;

- Выдача новых удостоверений личности, содержащих биометрические данные и квалифицированные электронные подписи граждан;

- создание персонального каталога сканированных образов документов, проверенных в личном кабинете заявителя в Федеральной государственной информационной системе "Единый портал (функционал) государственных и муниципальных услуг", и перевод введенных бумажных документов в электронный вид;

Выполнение разъяснительных задач, направленных на популяризацию использования цифровых сервисов – и повышение уровня доверия к ним.

Решение этих вопросов позволит повысить уровень знаний населения о возможностях цифровых сервисов, снизить цифровое неравенство, гарантировать качественное предоставление услуг всем категориям граждан, стимулировать спрос на цифровые сервисы и увеличить их использование.

Растет доля заявителей, использующих механизмы получения государственных и муниципальных услуг в цифровом формате.

2.2.2 Поддержка институтов для оптимизации и цифровизации региональных и муниципальных услуг

Содействие цифровизации услуг с помощью национальных и муниципальных служб и центров, способствующих оптимизации и единой цифровизации региональных и муниципальных услуг, а также эффективному цифровому взаимодействию между уровнями и между регионами (и за их пределами).

Участие МФЦ в реализации настоящей Директивы зависит от наличия у МФЦ соответствующих компетенций и может быть реализовано следующими способами:

- разработка предложений по оптимизации и реструктуризации существующих процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, иных услуг и сервисов, в том числе предоставляемых в цифровой форме (государственные и муниципальные услуги, иные услуги, порядок и условия предоставления услуг), включая разработку предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, регулирующие
- разработать предложения по интеграции онлайн и офлайн услуг, в том числе по созданию системы условий проживания;
- участие в разработке новых цифровых сервисов, тестирование и оценка их полезности, подготовка предложений по их совершенствованию;–
- участие в создании и актуализации Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) для региональных и муниципальных служб, включая экспертизу экспертами предлагаемых изменений в технических процессах;
- информирование органов власти о технических препятствиях для получения государственных и муниципальных услуг в цифровом формате и подготовка предложений по их устранению;

– Организация поддержки МФЦ по оптимизации и цифровизации региональных и муниципальных услуг, в том числе учет мнения пользователей и оперативное выявление и устранение их недостатков, повышение качества и удобства цифровых услуг и сервисов, совершенствование процедур процесса предоставления и цифровизации государственных и муниципальных услуг. Повышение вовлеченности заинтересованных сторон и содействие скорейшему переходу государства к реализации цифровой модели государства.

3.3 МФЦ-Уполномоченный по правам заявителей (Центр защиты прав заявителей)

3.3.1 Оказание содействия гражданам и объединениям в защите их прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

В целях содействия защите прав граждан и объединений при получении государственных и муниципальных услуг, включая предоставление информации о причинах приостановления или отказа в предоставлении услуги, получение разъяснений и подготовку обращений, МФЦ имеет статус представителя заявителя в диалоге с органами власти и объединениями, при этом ему должно быть предоставлено право применять следующие механизмы:

– действовать инициативно от имени заявителей в случае нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, таких как пропуск сроков, незаконный отказ, потеря документов;

Получать от компетентного органа информацию по вопросам, подлежащим учету при подаче заявления о предоставлении государственной услуги или услуги органа местного самоуправления, в том числе в электронной форме;

В случае принятия органом власти необоснованного решения МФЦ от имени заявителя должен иметь право оспорить действие (бездействие) органа власти, используя следующие механизмы:

- провести экспертизу решения уполномоченного органа по предоставлению услуги с целью определения законности принятого решения и возможности подачи жалобы;
- инициативное обжалование действий административных органов, нарушающих права заявителей, в том числе путем выдачи соответствующих предписаний;
- консультирование заявителей в устной и письменной форме, в том числе о наличии правовых оснований для подачи жалобы на действия (бездействие) органов, предоставляющих услугу;
- оказывать содействие заявителям в подготовке и подаче обоснованных жалоб, в том числе в случаях получения услуг в электронном виде, в том числе с использованием единого контактного центра для обратной связи в цифровом формате;
- обращаться в прокуратуру от имени граждан для обжалования действий органов власти.

Кроме того, МФЦ должны быть частью общероссийской системы бесплатной юридической помощи и обладать соответствующими полномочиями по вопросам получения гражданами государственных и муниципальных услуг и оказания иных форм бесплатной юридической помощи; МФЦ должны соблюдать единые требования к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи.

Реализация мер по поддержке граждан и организаций в защите своих прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием электронных средств массовой информации, позволит снизить количество неохотных отказов и нарушений сроков предоставления услуг.

3.3.2. Организация взаимодействия МФЦ и прокуратуры по защите прав заявителей при получении государственных услуг и услуг органов местного самоуправления

МФЦ, реализуя свои полномочия по приему обращений и выдаче документов от граждан и организаций по вопросам предоставления различных государственных и муниципальных услуг, может инициировать процесс с привлечением прокуратуры при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении прав и законных интересов заявителей со стороны соответствующих учреждений. Для этого необходимо разработать централизованный план взаимодействия между МФЦ и прокуратурой, в котором МФЦ в согласованном формате должен изложить существующие ограничения, влияющие на доступность государственных и муниципальных услуг (в том числе препятствующие предоставлению цифровых услуг), процесс рассмотрения жалобы или признаки незаконности принятых решений; условия, порядок и структуру материалов, которые МФЦ должен представить в прокуратуру, условия и формат их подачи, а также порядок уведомления заявителя. Реализация мер по регламентации взаимодействия МФЦ и прокуратуры обеспечит оперативное принятие мер по пресечению нарушений российского законодательства.

3.4 Унификация и стандартизация деятельности МФЦ

3.4.1 Создание целевой модели деятельности МФЦ

Для повышения эффективности работы МФЦ необходимо добиться единообразия в организации работы МФЦ, в условиях предоставления услуг и сервисов, в едином качестве сетевых объектов, в быстром внедрении новых передовых практик и технологий, включая использование инструментов "бережливого производства" и адаптацию лучших международных практик. Концепция была реализована по следующим направлениям.

В рамках реализации концепции будет разработана целевая модель деятельности МФЦ. Данная модель будет включать в себя категории МФЦ, критерии, требования, рекомендации, описания процессов и другие документы, обеспечивающие единый подход и механизм реализации мандата по организации деятельности МФЦ, в том числе в новых областях (далее - Целевая модель МФЦ).

Целевая модель разделена на уровни зрелости и включает три уровня: базовый, средний и высокий.

Разработка и внедрение Целевой модели МФЦ основывается на:

- Принципы комплексности и систематизации;
- Адаптация общих характеристик, правил и требований, изложенных в документе, к текущему уровню развития цифровизации;
- Внедрение технологий "бережливого производства";
- Установление требований в стандартизированных документах, чтобы их выполнение можно было контролировать.

Целевая модель МФЦ включает в себя обязательные документы (стандарты, стандартные требования) и рекомендательные документы (методические рекомендации, образцы документов, шаблоны документов):

- о регулировании, организации и финансовой модели деятельности МФЦ, включая нормативные правовые акты и учредительные документы;
- о функциях и видах деятельности МФЦ;
- требования к функционированию МФЦ, включая помещения и прилегающие территории, оборудование и приспособления, информационную инфраструктуру, персонал, финансовое обеспечение и единый фирменный стиль;
- организация процессов в МФЦ (основных и вспомогательных);
- Коммуникационная политика МФЦ
- вопросы управления МФЦ (руководство и системы менеджмента качества);
- о системах оценки соответствия целевой модели МФЦ.

Соответствие целевой модели МФЦ является основой для введения дополнительных стимулов и поощрений, в том числе финансовых, для МФЦ и их сотрудников.

Переход всех МФЦ Российской Федерации на данную модель обеспечит высокую степень контроля и инноваций в деятельности сети, поддержит единый уровень обслуживания, сократит временные и финансовые затраты на внедрение новых услуг и видов деятельности, позволит МФЦ управлять соблюдением установленных требований, на равной основе оценивать качество предоставляемых услуг и удовлетворенность заявителей.

3.4.2 Обеспечение клиентоориентированности деятельности МФЦ

Для того чтобы соответствовать ожиданиям заявителей, деятельность МФЦ должна строиться по принципу ориентации на клиента.

Основными принципами клиентоориентированности в деятельности МФЦ являются следующие:

- Индивидуальный подход, надежность и честность;
- Скорость и эффективность;
- Соответствие ожиданиям;
- Комплексный подход к обслуживанию.

Рекомендации по повышению клиентоориентированности деятельности МФЦ должны включать:

- Внедрение стандартов качества обслуживания граждан;
- Реализация комплекса мер по изучению потребностей и ожиданий заявителей; оценка усилий потребителей в каждой точке контакта заявителя с системой МФЦ;
 - устранение причин (если таковые имеются) негативного опыта;
 - разработка карт решений и планов оперативных улучшений
- Внедрение модуля автоматизированных систем для управления качеством обслуживания заявителей в МФЦ;
- Реализация мер по вовлечению всех сотрудников МФЦ и созданию новой культуры взаимодействия с заявителями;

- специализированные тренинги по навыкам клиентской поддержки и эмпатии;
- внедрение соответствующих показателей эффективности для каждого сотрудника.

Принятие принципа клиентоориентированности в МФЦ способствует формированию положительного имиджа органов власти и государства в целом.

3.4.3 Внедрение системы управления информацией

Внедрение системы управления знаниями необходимо для систематизации требований к деятельности МФЦ, накопленных ресурсов знаний, передового опыта и организации их комплексного использования в МФЦ. Это включает в себя следующее:

- Создание единой базы знаний для МФЦ и формирование на ее основе системы стандартизированных лучших практик и технологий;
- Создание системы непрерывного обучения специалистов МФЦ, чтобы они могли единообразно решать одни и те же задачи и обмениваться информацией о накопленном опыте и лучших практиках;
- внедрение лучших практик в систему МФЦ.

Внедрение эффективной системы управления знаниями значительно повышает скорость внедрения улучшений в системе МФЦ, облегчает адаптацию новых сотрудников, улучшает качество внутренних коммуникаций, ускоряет создание инноваций и в целом повышает производительность и эффективность работы всей сети.

3.4.4 Улучшение работы с персоналом

Для повышения качества управления системой МФЦ необходимо синхронизировать подходы субъектов Российской Федерации к управлению кадровым потенциалом и создать гибкую модель управления персоналом. Данная модель должна основываться на едином методологическом подходе и обеспечивать соответствие количественных и качественных характеристик человеческих ресурсов потребностям МФЦ за счет следующих механизмов:

- Установить единые правила организации работы с человеческими ресурсами для всех региональных систем МФЦ с учетом региональной специфики, особенностей регионального рынка труда, кадровой ситуации и других факторов;

- Ввести стандартизированные требования к уровню подготовки и квалификации всех категорий персонала, работающего непосредственно с заявителями. Внедрить единый подход к содержанию и организации процесса обучения сотрудников МФЦ, включая различные виды и формы обучения и управления знаниями;

- Внедрение инструментов отбора, мотивации и карьерного роста сотрудников МФЦ с целью привлечения и удержания квалифицированных специалистов;

- Формирование показателей эффективности управления человеческими ресурсами МФЦ, позволяющих проводить качественный и своевременный анализ состояния кадрового потенциала сети МФЦ и принимать эффективные управленческие решения;

- Внедрение централизованной и автоматизированной отчетности, интегрированной в HR-процессы, для мониторинга эффективности работы сотрудников МФЦ.

Для эффективного реагирования на потребности необходимо продолжить работу по формированию внутреннего рынка специалистов МФЦ, развитию системы профессиональной ориентации молодежи, работающей в МФЦ, созданию условий для адаптации специалистов и расширению системы наставничества.

Развитие экспертных команд МФЦ на основе единой методологии привлечения, отбора, обучения и продвижения кадров является основой для повышения производительности труда сотрудников и качества работы центров "Мои Документы".

3.4.5 Совершенствование системы мониторинга МФЦ

Для того чтобы обеспечить динамичное развитие сети МФЦ в соответствии с новыми задачами и оперативное управление изменениями, необходимо создать новую комплексную систему мониторинга сети. Эта система должна отвечать следующим функциональным требованиям:

- Внедрить показатели клиентоориентированности для сети в целом и для каждого сотрудника МФЦ, а также единые показатели для проверки и оценки соответствия деятельности МФЦ стандартам;
- Обеспечить единые методологические подходы и методики организации мониторинга на федеральном и региональном уровнях;
- Обеспечить возможность ранжирования объектов сети МФЦ между собой по эффективности, в том числе по индивидуальным показателям, как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Новая система мониторинга сети МФЦ обеспечит мониторинг состояния национальных и компонентных организаций Российской Федерации в онлайн-режиме, работу по набору верифицированных данных и своевременное реагирование на отклонения в функционировании сети МФЦ и ее компонентов на всей территории страны.

3.4.6 Информационно-коммуникационная среда для деятельности МФЦ

Для обеспечения единого качества предоставления услуг, условий предоставления услуг, единообразия деятельности МФЦ на территории Российской Федерации, быстрого, повсеместного и стандартизированного управления изменениями процессов необходимо создание единого облачного решения, отвечающего следующим функциональным требованиям:

- Перечень услуг, предоставляемых МФЦ, и консолидация соответствующих технических процессов на территории Российской Федерации;
- Организация прямого информационного обмена между всеми МФЦ и поставщиками услуг (в том числе региональными и муниципальными органами власти) для обеспечения трансграничного предоставления услуг;

- Предварительное заполнение заявления информацией о заявителе и ее проверка по данным цифрового профиля;

- Предварительный анализ правомерности получения услуг; возможность сопоставления информации в представленных документах с информацией, хранящейся в цифровом профиле заявителя; выявление ошибок с целью минимизации доли услуг, по которым принимается решение об отказе в предоставлении услуги;

- Интеграция с Национальным порталом услуг;

- доступ МФЦ к инфраструктуре электронного правительства, различным государственным информационным системам и электронным сервисам поставщиков услуг (включая интеграцию с единой информационной платформой Федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и Национальной системой управления данными) (включая интеграцию с единой информационной платформой Федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и Государственной системой управления данными).

Это позволяет интегрировать офлайн и онлайн-каналы получения услуг. Необходимость в интеграции офлайн и онлайн-каналов получения услуг отпала.

- Стандартизация и типизация сетей МФЦ, процессов предоставления услуг и вторичных технических процессов, связанных с организацией и функционированием МФЦ, которые требуют централизованных решений (например, системы управления информацией, системы управления персоналом, системы оперативного мониторинга и отчетности);

- Организация систем учета бумажных документов, предоставляемых заявителями, и создание единой базы метаданных,

отражающей время получения и передачи документов и обеспечивающей их хранение до уничтожения по истечении определенного срока;

– Сбор и систематизация информации об опыте взаимодействия граждан с органами государственной власти и электронными сервисами и выявление решений возникающих проблем.

4. Участники и механизмы реализации Концепции

Цели и задачи настоящей Концепции могут быть достигнуты только при условии создания действенных механизмов ее реализации.

Ответственным за координацию и контроль деятельности по реализации настоящей Концепции является Министерство экономического развития Российской Федерации.

Участниками реализации настоящей Концепции являются заинтересованные федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, прокуратура Российской Федерации, МФЦ в соответствии с их полномочиями и функциями в установленной сфере деятельности.

Организационно-методическую поддержку органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по реализации мероприятий, направленных на модернизацию деятельности МФЦ, осуществляет Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации участие государственных информационных систем в деятельности МФЦ аналогично участию Федерального координационного центра деятельности МФЦ.

Модернизация сети МФЦ должна основываться на принципах открытости информации, прозрачности и публикации решений и мероприятий.

Оценка эффективности реализации настоящей Концепции осуществляется по результатам мониторинга выполнения плана мероприятий

по реализации настоящей Концепции с учетом общественного мнения. Исполнители (участники) мероприятий настоящей Концепции представляют в Министерство экономического развития Российской Федерации ежегодные доклады о результатах и эффективности реализации мероприятий настоящей Концепции, на основе которых формируется ежегодный доклад Министерства экономического развития Российской Федерации. Указанный доклад должен основываться на результатах мониторинга реализации мероприятий настоящей Концепции и включать в себя предложения по корректировке содержания мероприятий.

По результатам выполнения мероприятий Концепции будет формироваться ежегодный рейтинг:

- федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов по степени организации предоставления в МФЦ всех государственных услуг;
- субъектов Российской Федерации по уровню качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Также будет создана и постоянно обновляться база данных о передовом опыте реализации концепции.

5 Этапы реализации концепции

Реализация концепции будет осуществляться в три этапа

Этап 1: 2020.

Разработка нормативно-правовой и методологической базы, формирующей основу и этапы перехода к целевой модели МФЦ; подготовка плана регулирования предоставления всех государственных услуг в МФЦ федеральных органов исполнительной власти, внебюджетных фондов и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Выявление и тиражирование лучших региональных практик, и создание на их основе стандартов эффективности системы МФЦ.

Утверждение новых направлений деятельности в МФЦ.

Пилотирование облачных решений для автоматизированных информационных систем МФЦ.

Этап 2: 2021-2022.

Принятие нормативно-правовых актов, необходимых для реализации концепции и перехода к целевой модели МФЦ.

Переход МФЦ субъектов Российской Федерации на целевую модель МФЦ.

Организация мониторинга и сопровождения перехода к целевой модели МФЦ, утверждение системы мониторинга на основе объективных показателей ключевых процессов и параметров.

Внедрение единой системы управления персоналом.

Внедрение единой информационной системы управления МФЦ.

Внедрение единой системы оценки деятельности органов власти по качеству предоставления услуг.

Внедрение облачной автоматизированной информационной системы для МФЦ.

Кобрендинг систем предоставления услуг.

Этап 3: 2023-2024 гг.

Создание системы формирования и тиражирования механизмов повышения эффективности деятельности МФЦ.

Оптимизация деятельности МФЦ с учетом цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг.

Разработка направлений дальнейшего развития системы МФЦ.

Ожидаемые результаты реализации концепции.

Концепция призвана обеспечить функционирование инновационной и клиентоориентированной среды для граждан и бизнеса к концу 2024 года.

Непосредственными результатами реализации настоящей Концепции к концу 2024 года должны стать:

- 100% государственных и муниципальных услуг предоставляются только через МФЦ и ЕПГУ;

- доля предоставляемых государственных услуг, результатом которых является не физический носитель, составляет более 70%;
- в МФЦ не менее чем в 80% субъектов Российской Федерации организована защита прав и интересов граждан, соответствующая высокому уровню целевой модели;
- не менее 80% МФЦ соответствуют критериями требованиям высокого уровня зрелости целевой модели.

3. ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В КАУ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ, ИХ РЕШЕНИЕ

Цифровое пространство – это система условий и возможностей, основанная на существовании информационно-коммуникационной инфраструктуры, предоставляющей пользователям набор цифровых технологий и инструментов для развития и решения различных повседневных и профессиональных задач.

Процесс цифровизации можно назвать возможностью для всех участников экономической системы - частных лиц, крупных компаний и государств – оптимизировать свое поведение с помощью инновационных цифровых технологий в режиме онлайн.

Основной движущей силой использования цифровых технологий сегодня является государственное и муниципальное управление. При этом цифровые технологии не только повышают качество государственных услуг и административных задач, но и позволяют в полной мере использовать их возможности на удаленных территориях. Применение цифровых технологий в ГМУ обеспечивает доступ граждан и организаций к приоритетным государственным услугам и цифровым сервисам, развивает инфраструктуру электронного правительства "умное государство" национальной системы управления данными и внедряет кроссплатформенные решения в государственном и муниципальном управлении.

Использование цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении и предоставлении государственных услуг обеспечивает доступ ко всей необходимой информации, а также быстрый и эффективный доступ к необходимым государственным услугам. В России реализуется ряд инициатив по развитию и использованию новейших цифровых технологий в управлении. Принят ряд федеральных законов, направленных на развитие электронного правительства, где создан портал

"Госуслуги", обеспечена прозрачность деятельности государственных органов, активно развивается взаимодействие между ведомствами по принципу "одного окна".

Цифровизация государственных и муниципальных услуг, совершенствование структур управления, создание более широкого круга граждан, повышение доступности здравоохранения, образования и кино, повышение доступности и качества государственных услуг, развитие сотрудничества между людьми для предоставления различных товаров по низким ценам-одни из важнейших тенденций в сфере социальных услуг Covid-19, пандемия Covid-19 - одна из важнейших тенденций в сфере социальных услуг.

Пандемия Covid-19 доказала важность и необходимость цифровой жизни для благосостояния людей и развития экономики. Цифровые технологии стали частью бизнес-процессов и широко используются во всех сферах жизни.

Преимущества применения цифровых технологий в административном управлении государством и муниципалитетами очевидны. Это значительно сокращает время на подготовку документов, упрощает бюрократические процедуры, облегчает координацию действий, обеспечивает гражданам более открытую и прозрачную административную деятельность и повышает доверие к государственным и муниципальным институтам.

Поэтому неудивительно, что цифровизация государственного управления стала одним из основных направлений модернизации экономики, как в мире, так и в нашей стране. Федеральный проект "Цифровое государственное управление" реализуется в рамках государственной программы "Цифровая экономика Российской Федерации". Его основная цель - цифровизация государственного управления и предоставление гражданам прямого цифрового доступа к государственным услугам, платформам и сервисам. Эти цели предполагают создание устойчивой

системы управления информацией и развитие государственной электронной инфраструктуры.

Современные цифровые возможности направлены на повышение эффективности рынка труда, совершенствование технологий безопасности, снижение транзакционных издержек и повышение доступности и качества социальных услуг. Использование инновационных методов формирования политики требует дальнейших исследований для оценки новых национальных платформ, способных интегрировать общество в целом и создать новые типы взаимоотношений между государством, юридическими и физическими лицами. Стремительное развитие цифровых технологий и их проникновение во все социально-экономические сферы жизни требует от государств, компаний и граждан быстрого и эффективного освоения и внедрения инноваций.

Таким образом, использование цифровых технологий не только делает управление более эффективным как на государственном, так и на муниципальном уровне, но и повышает уровень взаимодействия между государством и гражданами, а также между государством и бизнесом.

Анализ данных, характеризующих процессы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации, описанных выше, показывает, что в целом показатели предоставления государственных услуг с использованием электронных ресурсов и сетей МФЦ очень высоки. Однако следует отметить, что, несмотря на положительную динамику по большинству показателей, значительная часть граждан сталкивается с проблемами при получении государственных услуг. Как показывает анализ, около 25% граждан испытывают проблемы с доступом к государственным услугам через интернет.

Наиболее распространенной проблемой являются частые технические сбои в работе сайтов и порталов госуслуг. Яркий пример-сбой в мае 2020 года, когда президент Путин объявил о пособии для детей в возрасте от 3 до 15 лет. Портал Gosuslugi.ru стал единственным способом получения

государственных услуг, что привело к экспоненциальному росту числа посещений портала и сбоям в работе системы.

Целостность и достоверность информации, представленной на сайтах органов власти и порталах госуслуг, является ключевым вопросом. Согласно результатам мониторинга качества российских государственных услуг, проведенного научно - экспертным центром информационных технологий Российской академии народного хозяйства и государственной службы (РАНХиГС), среднее значение полноты информации об услугах в Российской Федерации составляет 86%. При этом только 61% этой информации является достоверной. В таблице 3.1 представлены регионы, где информация о государственных услугах наиболее полна и достоверна. В тоже время можно отметить, что больший объем информации об услугах необязательно означает ее достоверность. Например, Республика Карелия и Ханты-Мансийский автономный округ находятся на первом месте по полноте информации о государственных услугах, но в тоже время не входят в десятку регионов, предоставляющих наиболее точную информацию.

Таблица 3.6. Регионы - лидеры по полноте и достоверности сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах		Оценка достоверности сведений об услугах	
Республика Карелия	98%	83%	Санкт-Петербург
Ханты-Мансийский АО	98%	83%	Тульская область
Санкт-Петербург	98%	79%	Ямало-Ненецкий АО
Москва	98%	78%	Мурманская область
Липецкая область	98%	77%	Еврейская АО
Московская область	98%	75%	Тюменская область
Еврейская АО	96%	73%	Алтайский край
Чувашская республика	96%	73%	Республика Бурятия
Ярославская область	96%	72%	Волгоградская область
Приморский край	96%	72%	Московская область

В ходе данного мониторинга было проанализировано 1336 государственных услуг, доступ к которым граждане могут получить через единый портал gosuslugi.ru или региональный портал. Все проанализированные услуги имеют интерфейс приложения, но применение возможно только для 1120 услуг или в 84% случаев. Проблема неработающих интерфейсов рано или поздно приведет к тому, что граждане, не имеющие возможности повторно подать заявление через порталы госуслуг, перестанут пользоваться электронными услугами, заранее предполагая, что они все равно не получают нужные им услуги таким образом.

Другая проблема заключается в том, что процессы предоставления услуг в национальных и местных органах власти не соответствуют требованиям. Согласно результатам исследования, уровень соответствия большинства аспектов предоставления государственных услуг в электронном виде требованиям составляет менее 50% (таблица 3.7.), что значительно снижает качество предоставления государственных услуг и заставляет граждан выбирать другие способы получения необходимых услуг.

Таблица 3.7. Анализ услуг на предмет соответствия требованиям к предоставлению госуслуг в электронной форме

	Услуги, соответствующие Постановлению Правительства РФ №236	Всего услуг	В % от общего количества услуг
Получение информации о порядке и сроках предоставления услуг	637	1336	48%
Запись на прием к врачу	152	1005	15%
Формирование запроса	17	1336	1%
Оплата государственной пошлины	181	226	80%
Получение сведений о ходе выполнения запроса	315	1258	25%
Осуществление оценки качества предоставления услуг	308	1336	23%
Досудебное обжалование	520	1186	44%

Еще одна проблема – разрозненность федеральных и региональных сайтов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Сегодня, когда почти у каждого человека есть несколько личных страниц в различных социальных сетях, людям проблематично иметь несколько аккаунтов на порталах государственных услуг разных уровней и постоянно помнить свои пароли или хранить их в недоступном для других месте. В тоже время один и тот же человек может быть зарегистрирован более чем в одном источнике информации, что приводит к неопределенности в отношении того, какая информация хранится в базах данных различных органов власти.

Кроме того, не смотря на то, что сфера предоставления государственных услуг в электронном виде активно развивается, на практике по большинству предоставляемых услуг гражданам приходится получать результаты непосредственно в органах власти или ближайшем МФЦ, даже если они обращаются через различные порталы и сайты. Кроме того, для получения услуг в действительно электронном формате требуется электронная цифровая подпись (ЭЦП). В настоящее время ЭЦП достаточно распространена в деловой среде, но редко используется частными лицами. Даже если они слышали о существовании электронных подписей, многие полагают, что они актуальны только в деловом мире. Другие знают, что у частных лиц есть возможность получить ЭЦП, но не хотят тратить лишнее время и деньги на получение того, что им понадобится всего 1-2 раза (не всем нужно регулярно получать ту или иную государственную услугу). В тоже время срок действия электронной подписи необходимо постоянно проверять (срок действия ЭЦП ограничен, в принципе, одним годом).

Существует также вопрос популяризации электронных госуслуг. В настоящее время, хотя на портале gosuslugi.ru зарегистрировано около 70% граждан России, только половина из них им пользуется.

Некоторые люди создали учетные записи во время общей волны регистрации, когда гражданам предлагалось зарегистрироваться на портале

(это была обычная практика, когда регистрировались сразу все сотрудники организации, независимо от того, была ли необходимость в таких учетных записях или нет). Таких "незарегистрированных" аккаунтов достаточно много, и они по-прежнему учитываются в статистике по количеству зарегистрированных на портале граждан, что искажает картину реального положения дел. Кроме того, граждане не знают обо всех преимуществах портала и не имеют возможности изучить всего преимущества (для самостоятельного изучения всех возможностей портала потребуется время, которого у большинства граждан нет).

Еще одна важная проблема – низкая скорость взаимодействия между органами власти. Особенно ярко эта проблема проявляется в контексте оплаты штрафов и задолженностей. Например, несмотря на возможность оплатить штраф за неделю или две до вылета, зачастую невозможно пройти таможенный контроль в аэропорту, потому что база данных еще не обновлена. В такой ситуации может оказаться каждый – от обычного туриста на отдыхе до серьезного бизнесмена, который может опоздать на встречу с выгодным деловым партнером. Хотя граждане должны получать определенные услуги в рекордно короткие сроки, им приходится ждать результатов гораздо дольше из-за недостаточно быстрой коммуникации между органами власти.

Существует также проблема низкой компьютерной грамотности населения. Одной из наиболее распространенных причин отказа граждан от использования электронных сервисов для получения государственных услуг является отсутствие необходимых навыков работы с электронными ресурсами, и доля таких лиц с 2017 года выросла почти в два раза.

Еще одной проблемой в предоставлении электронных услуг заявителям является доступность интернет-технологий в небольших муниципалитетах и отдаленных населенных пунктах, и не все граждане имеют возможность подать заявление на получение услуг в электронном виде. Кроме того, вне больших населенных пунктов большая часть информации находится в

местных администрациях, которые должны передавать ее в МФЦ своего района в порядке взаимодействия между подразделениями. Это требует хорошего технического оснащения, то есть доступа к информационным технологиям.

Все вышесказанное относится к электронному предоставлению государственных услуг. Однако нельзя сказать, что многофункциональные центры не сталкиваются с проблемами при оказании услуг населению. Одной из проблем является нехватка квалифицированного персонала - сотрудники МФЦ, как правило, лучше решают самые простые и распространенные проблемы.

Поэтому они не всегда могут подсказать правильное решение в сложных ситуациях. Существуют также проблемы с приемом граждан по принципу "единой точки контакта". В большинстве субъектов РФ специалисты в многофункциональных центрах разделены на блоки по направлениям деятельности, поэтому гражданам, приходящим в МФЦ, часто приходится использовать талоны и занимать разные очереди для приема у нескольких специалистов. Это значительно увеличивает время получения услуги время, которое другие граждане вынуждены ждать своей очереди на получение услуг.

Такая ситуация могла возникнуть из-за того, что некоторые учреждения не хотят компьютеризировать свои базы данных и, как следствие, не обеспечивают взаимодействие через систему межведомственного электронного обмена (СМЭВ), либо не имеют такой возможности из-за нехватки технических и кадровых ресурсов (многие учреждения имеют очень обширные информационные архивы, и количество имеющихся сотрудников зачастую не справляется с ежедневной нагрузкой по переводу всех этих документов в электронный вид).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ деятельности муниципального образования в рамках производственной практики показал, что в целом деятельность КАУ «МФЦ Алтайского края» по городу Рубцовску ведется со строгим соблюдением соответствующих нормативных актов и положений. Прием граждан ведут квалифицированные и проверенные специалисты, имеющие соответствующее образование, имеющие четкое представление о полномочиях центра. Техническая оснащенность находится на соответствующем уровне, способствует улучшению и более эффективному управлению, но и требует дальнейшего совершенствования.

Основной целью деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» по городу Рубцовску является повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть «цифровую экономику» и «цифровизацию» в системе государственного управления: категориальный анализ базовых понятий;
- изучить использование цифровых технологий при планировании, мониторинге и оценке эффективности государственного управления;
- определить особенности внедрения и развития цифровой экономики в государственном управлении на примере КАУ МФЦ Алтайского края;
- указать критерии эффективности государственного управления в условиях цифровой экономики и условия и возможности государственного управления в процессе цифровизации КАУ МФЦ Алтайского края;
- проанализировать проблемы цифровизации государственного управления в регионе, их решение.

Была изучена структура КАУ «МФЦ» Алтайского края по городу Рубцовску.

Цифровая трансформация органов власти и использование новейших технологий при оказании государственных услуг - важный аспект общественного развития, поскольку качество и доступность государственных и муниципальных услуг являются очень важными показателями эффективности государственной и муниципальной деятельности. Поэтому очень важно не довольствоваться полученными результатами, а постоянно совершенствовать систему предоставления государственных услуг.

Анализ данных по результатам опроса выявил следующие проблемы: частые технические сбои сайтов и порталов государственных услуг; неполная и недостоверная информация об электронных ресурсах, предоставляемых государственными услугами; редкое обновление актуальных данных; нефункциональные интерфейсы сайтов и порталов, несоответствие процессов предоставления государственных услуг современным требованиям; низкая компьютерная грамотность населения; недостаточный уровень квалификации чиновников; низкая скорость предоставления государственных услуг; низкий доступ к информации об электронных ресурсах.

В условиях развития современного информационного общества и перехода от традиционной бюрократии упростилось взаимодействие государства и общества, повысилась открытость государственных институтов. Характер взаимоотношений меняется в сторону ориентации на эффективность предоставляемых государственных услуг и удовлетворенность заявителя результатами предоставления услуг; на базе региональной сети МФЦ предоставляется около 1000 услуг, включая земельно - имущественные отношения, архитектуру и градостроительство, жилищно - коммунальные работы, образование и поддержку предпринимательства.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно – правовые источники

1. О муниципальной службе в Российской Федерации»: ФЗ от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ (ред. от 26.05.2021) № 23-ФЗ) // СПС КонсультантПлюс
2. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 12.12.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 31 (1 ч.). - Ст. 3448.
3. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 14.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) // СПС КонсультантПлюс
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ // СПС КонсультантПлюс
5. О статусе и границах муниципального и административно-территориального образования город Барнаул Алтайского края: Закон Алтайского края от 27.12.2008 № 144-ЗС (принят Постановлением АКЗС от 23.12.2008 № 929) // Сборник законодательства Алтайского края. - 2008. - № 152.
6. Постановление Правительства РФ от 02.08.2010 № 588 «Об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Российской Федерации» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/198991/>.
7. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. N 797 «О взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами

государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»
// URL: <https://base.garant.ru/55172242/>

8. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" // URL: <https://base.garant.ru/70290064/>

9. Постановление Правительства РФ от 23.07.2015 № 748 «О создании, развитии и эксплуатации аналитической информационной системы обеспечения открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.programs.gov.ru)» // Информационно-правовое обеспечение ГАРАНТ.

10. Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. N 1021-р. Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы // URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071564/>

11. Приказ Минэкономразвития России от 16.09.2016 № 582 «Об утверждении Методических указаний по разработке и реализации государственных программ Российской Федерации» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/71508802/>.

12. Постановление Администрации Правительства Алтайского края №180 от 23.04.2020 г. "О внесении изменений в Постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 г. №416" // URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200202004240004>

13. Постановление Правительства Алтайского края от 16.09.2019 №349 "Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в краевом автономной учреждении "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края" // URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2200201909170005>

14. Постановление Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 "О создании краевого автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края" // URL: <https://docs.cntd.ru/document/499107700>

15. Постановление Администрации Алтайского края от 16 августа 2013 г. N 442 "О регистрации и составлении списков вкладчиков и акционеров" // URL: <https://mfc22.ru/storage/files/2023082364e5c383e3f62.pdf>

16. Постановление Правительства от 13.11.2018 г. N 416 "Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу "одного окна", в том числе в многофункциональных центрах предоставления гос. и муниципальных услуг" // URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/2200201811140001>

17. Распоряжение Администрации Алтайского края от 01.03.2019 №77р (Об утверждении состава рабочей группы КАУ "МФЦ Алтайского края") // URL: <https://www.aksp.ru/upload/iblock/c5e/plan.pdf>

Литература

18. Бабкин А. В. Формирование цифровой экономики в России: сущность, особенности, техническая нормализация, проблемы развития / А. В. Бабкин, Д. Д. Буркальцева, Д. Г. Костень // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. – 2020. – № 3. – С. 9-25.

19. Батракова Л. Г. Развитие цифрового управления в регионах // Социально-политические исследования. 2022. №2. С. -1-5.

20. Введение в «Цифровую» экономику / А. В. Кешелава В. Г. Буданов, В. Ю. Румянцев [и др.]; под общ. ред. А. В. Кешелава; гл. «цифр.» конс. И. А. Зимненко. М.: ВНИИГеосистем, 2021. 28 с.

21. Вишневская Ю. А., Писарев А. В. Проблематика качества оказания услуг в электронном виде // Проблемы науки. 2021. №3 (62). С. 11-23.
22. Воденников, М. М. Многофункциональный центр как форма предоставления государственных услуг (на примере ГБУ Курганской области «МФЦ») / М. М. Воденников // Молодой ученый. 2022. № 45 (440). С. 121-125.
23. Всемирный банк. 2021. Цифровое правительство 2020. Перспективы для России. – URL: <http://www.iis.ru/docs/DigitalGovernmentRussia2020RUS.pdf>.
24. Государство как платформа. (Кибер) государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация: доклад Центра стратегических разработок / М. Петров, В. Буров, М. Шклярчук [и др.] // Центр стратегических разработок: офиц. сайт. URL: <https://www.csr.ru/news/tsifrovaya-transformatsiya-gosudarstva-grazhdanin-i-gosudarstvo-v-novoj-tsifrovoj-realnosti/>.
25. Добролюбова Е.И. Проблемы использования информационных технологий в рамках внедрения управления по результатам // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2021. – №1 (75). С. 49 – 54. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-ispolzovaniya-informatsionnyh-tehnologiy-v-ramkah-vnedreniya-upravleniya-po-rezultatam>.
26. Добролюбова, Е.И., Южаков, В.Н., Ефремов, А.А., Клочкова, Е.Н., Талапина, Э.В., Старцев, Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.А. Ефремов, Е.Н. Клочкова, Э.В. Талапина, Я.Ю. Старцев. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. – 114 с.
27. Дюбанов А. В. О развитии цифровой экономики в Новосибирской области // Министерство экономического развития

Новосибирской области: офиц. сайт. URL: https://econom.nso.ru/sites/econom.nso.ru/wodby_files/files/news/2020/04/1_dyubanov.pdf.

28. Иванов В. В., Малинецкий Г. Г. Цифровая экономика: мифы, реальность, перспектива. М.: ООО «Ньюанс». 2021. 64 с.

29. Индикаторы цифровой экономики: 2022 / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишневский, Г. Л. Волкова, Л. М. Гохберг и др.; НИУ «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2022. – 268 с.

30. Косоруков А. А. Цифровое правительство в практике современного государственного управления (на примере Российской Федерации) / А. А. Косоруков // Тренды и управление. – 2021. – № 4. – С. 81-96. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://enotabene.ru/ptu/article_25086.html.

31. Ластович Б. А. Информационно-коммуникационная инфраструктура цифровой экономики. Простые истины. [Электронный ресурс] / Б. Ластович. – Режим доступа: www.iksmedia.ru.

32. Марголин А.М. Пути совершенствования методов оценки эффективности государственных Программ // Экономическая политика. 2020. Т. 13. № 6. С. 54–81.

33. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://моидокументы.рф/mfc/files/mfc/137445.pdf>

34. Мирошниченко М.А., Зотова Т.С., Лемонджава А.В. Флагманский многофункциональный офис расширенный спектр услуг для населения: возможности, перспективы // Вестник Академии знаний. 2020. №5 (40). С. 291-298.

35. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ Мои документы Концепция // <https://www.tadviser.ru/index.php/>.

36. Организационная структура МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://privetstudent.com/otchet-y-po-praktike/3707-otchet-o-prohozhdenii->

proizvodstvennoy-praktiki-v-mfc.html.

37. Петров М., Буров В., Шклярук М., Шаров А. Государство как платформа. (Кибер) государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация. – М.: ЦСР, 2021.

38. Подведены итоги работы портала госуслуг за 2019 год // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: офиц. сайт. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/38738/>.

39. Садовникова Н.А., Ключкова Е.Н. Методологические подходы к оценке государственных программ // Теория и практика общественного развития.–2021.–№7.С.93–97.

40. Самые цифровые страны мира / Б. Чакраворти, А. Бхалла, В. Ш. Чатурведи. URL: <https://hbrrussia.ru/innovatsii/trendy/p23271>

41. Сызыкина М. С. Понятие цифровой экономики в России // Достижение науки и образования. 2022. № 6 (28). С. 25–28.

42. Устав КАУ «МФЦ Алтайского края» // https://files.mfc22.ru/iblock/e32/e32bfe3682a1fc4c5c5adcf9db194e6d/D0_A3_D1_81_D1_82_D0_B0_D0_B2.PDF

43. Цифровая грамотность для экономики будущего. Аналитический центр НАФИ, 2023. – 86 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: nafi.ru

44. Цифровая Россия: новая реальность Digital McKinsey [Электронный ресурс]. – Режим доступа: mckinsey.com.

45. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев. М.: Издат. дом «Дело» РАНХиГС. 2021. С. 112.

46. Цифровое будущее: экономический эффект. McKinsey. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: d-russia.ru.

47. Artificial Intelligence in Government. Using Cognitive Technologies to Redesign Public Sector Work – A Global Perspective. Deloitte Centre for Government Insights. 2022. URL: <https://deloitte.wsj.com/>