

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Совершенствование механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления (на примере КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»).

Объект исследования: КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Предмет исследования: механизм предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Цель исследования:

Рассмотреть теоретические основы механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Выявить особенностей механизма предоставления государственных услуг в электронной форме на примере КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в электронной форме.

Рекомендовать направление Совершенствование механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Изучить механизм предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления, а также предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Задачи исследования:

- 1) рассмотреть определение понятия и основные характеристики государственных услуг в электронной форме;
- 2) проанализировать правовую основу предоставления государственных услуг в электронной форме;
- 3) представить механизм предоставления государственных услуг в электронной форме;
- 4) рассмотреть общую характеристику КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»;
- 5) проанализировать предоставление государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»;
- 6) предложить рекомендации по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Структура работы состоит из введения, трех глав, разбитых на параграфы, заключения, списка использованных источников и литературы. В первой главе рассмотрены теоретические основы механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления. Вторая глава посвящена выявлению особенностей механизма предоставления государственных услуг в электронной форме на примере КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в электронной форме. В третьей главе даны рекомендации, направленные на совершенствование механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в условиях цифровой трансформации государственного управления.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ .....	7
1.1 Определение понятия и основные характеристики государственных услуг в электронной форме .....	7
1.2 Правовая основа предоставления государственных услуг в электронной форме .....	13
1.3 Механизм предоставления государственных услуг в электронной форме...	19
2. ОСОБЕННОСТИ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ПРИМЕРЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА».....	31
2.1 Общая характеристика КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» .....	31
2.2 Анализ предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» .....	43
2.3 Механизм предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» .....	44
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА» В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ .....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	62
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	64



## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Потребности населения Российской Федерации удовлетворяются государством посредством предоставления определённых услуг. В связи с чем органы власти должны повышать качество, оказываемых государственных услуг, а также делать их более доступными для населения. С этой целью на государственные структуры ложится ряд задач:

во-первых, принятие в органах публичной власти специальных стандартов оказываемых ими государственных услуг;

во-вторых, обеспечение работы многофункциональных центров, в которых граждане имеют возможность получить государственные услуги по принципу «одного окна»;

в-третьих, организация предоставления государственных услуг в электронной форме.

Решение всех обозначенных задач направлено на обеспечение права граждан Российской Федерации на получение качественных государственных услуг.

Проводимые изменения в органах власти направлены на то, чтобы каждый гражданин мог получить от государственной власти тот уровень качества услуг, который они ему обязаны предоставить.

Получатель государственных услуг имеет возможность дать обратную связь, т.е. провести субъективную оценку эффективности деятельности государства по обеспечению населения страны качественными услугами, что впоследствии даёт возможность выявить имеющиеся в государстве проблемы.

Такое взаимодействие государства, в лице его органов власти, и населения позволяет рассматривать Российскую Федерацию как сервисное государство. В таком государстве отмечается высокая степень доверия населения как к Президенту РФ, так и к органам власти; полная доступность информации, касающейся организации и деятельности государственных органов.

Отдельно следует выделить такое преимущество сервисного государства как создание государством условий, которые позволяют населению Российской Федерации получать необходимые государственные услуги при минимальных временных затратах, затраченных ресурсах.

Сегодня в рамках сервисного государства осуществляется переход на предоставление государственных услуг в электронном виде. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в деятельность органов власти способствует повышению эффективности государственного управления.

Сегодня в научных кругах исследованию механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления посвящено значительное число работ. К примеру, в трудах О.Ю. Агибалова, А.А. Зайцева, М.А. Кузнецова, Ю.И. Чернов, было раскрыто содержание понятия «государственные услуги в электронной форме». В свою очередь в работах А.С. Ляшенко, К.В. Перовым, В.О. Сметаниным, А.К. Черкасовым, раскрыты особенности предоставления государственных услуг в электронной форме.

Несмотря на то, что исследования предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления проводятся регулярно, в современных реалиях остаётся ряд проблемных вопросов, которые практически не затрагиваются научными работниками. В частности, речь идёт о возможных путях совершенствования механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления. Сказанное обусловило выбор темы выпускной квалификационной работы.

В качестве объекта исследования было выбрано КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», предоставляющее государственные услуги в социальной сфере.

Предмет исследования составил механизм предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Цель исследования состоит в проведении анализа механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления на примере КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», выявлении проблемных моментов в данном механизме и поиске путей его совершенствования.

Исходя из поставленной выше цели, перед авторов данного исследования были поставлены следующие задачи:

1) рассмотреть определение понятия и основные характеристики государственных услуг в электронной форме;

2) проанализировать правовую основу предоставления государственных услуг в электронной форме;

3) представить механизм предоставления государственных услуг в электронной форме;

4) рассмотреть общую характеристику КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»;

5) проанализировать предоставление государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»;

6) описать механизм предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»;

7) предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Информационную базу исследования составили действующие нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе локальные нормативные документы КГБУСО «Комплексный центр социального

обслуживания населения Михайловского района», также были использованы научные источники; статистические данные КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» о предоставлении государственных услуг в электронной форме;.

Структура работы состоит из введения, трех глав, разбитых параграфы, заключения, списка использованных источников и литературы. Первая глава настоящего исследования посвящена рассмотрению теоретических основ механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления. Во второй главе проведён тщательный анализ механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», выявлены проблемные моменты данного механизма. В третьей главе предложены пути решения выявленных в механизме предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» проблемных моментов.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

## 1.1 Определение понятия и основные характеристики государственных услуг в электронной форме

Развитие цифровизации в Российской Федерации потребовало от государства пересмотреть всю систему государственного управления. Результатом стало принятие в 2012 г. Президентом РФ Указа № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», который законодательно определил, что государственных услуги на территории страны должны осуществляться в том числе в электронной форме<sup>1</sup>. Данный переход был неотъемлемой частью совершенствования системы государственного управления. В связи с тем, что предоставление государственных услуг в электронной форме сегодня пользуется спросом среди населения страны, следует остановиться на определении понятия и основных характеристик государственных услуг в электронной форме.

Термин «услуга» впервые на уровне федерального законодательства был упомянут в ст. ст. 8 и 74 Конституции РФ<sup>2</sup>. Следом законодатель определил услугу как объект гражданских прав. Данное решение нашло своё отражение в ст. 128 Гражданского кодекса РФ<sup>3</sup>.

Спустя четыре года термин «государственные услуги» нашёл своё отражение в ст. 6 Бюджетного кодекса РФ. Исходя из содержания указанной нормы следует, что государственные услуги – услуги, оказываемые органами государственной власти, государственными учреждениями и в случаях,

---

<sup>1</sup> Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: указ Президента Российской Федерации 07.05.2012 г. № 601. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/70170942/>.

<sup>2</sup> Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2021 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/10103000/>.

<sup>3</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): федеральный закон от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/10164072/>.

установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами<sup>4</sup>.

Основной закон РФ не содержит какого-либо перечня государственных услуг, законодатель ограничился указанием функций государства. В п. «д» п. 2 Указа Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» установлено, что «под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами»<sup>5</sup>. Можно сделать вывод, что государственная услуга есть ни что иное как функции государства.

В 2010 г. было дано законодательное определение понятия «государственная услуга». Так, в п. 1 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» сказано, что «государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – государственная услуга), – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти

---

<sup>4</sup> Бюджетный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ (ред. от 26.12.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12112604/>.

<sup>5</sup> О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 (ред. от 27.03.2023). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/186816/>.

субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»<sup>6</sup>.

Отметим, что среди учёных на сегодня отсутствует единый подход к определению дефиниции «государственная услуга». Анализ различных мнений позволил выделить наиболее распространённый подход. Так, большинство учёных рассматривают государственную услугу как разновидностей государственных функций. В частности, такого подхода придерживается Ю.В. Баталова. Автор в своём труде указывает, что предоставление государственных услуг – это «функция по оказанию услуг, включающей защиту прав и законных интересов граждан и организаций; распределение материальных ресурсов; предоставлении информации; консультаций и методической помощи»<sup>7</sup>.

В рамках данного исследования под государственной услугой будет пониматься деятельность исполнительных органов государственной власти, заключающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативно-правовыми актами обязанностей.

---

<sup>6</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 08.07.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12177515/>.

<sup>7</sup> Баталова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Ю.В. Баталова; под общей редакцией Н.А. Омельченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – С. 180.

Государственные услуги могут предоставлять при личном посещении либо в электронной форме.

Под государственными услугами в электронной форме следует понимать организацию взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется через информационно-телекоммуникационную сеть (сеть электросвязи), в том числе через сеть Интернет<sup>8</sup>.

Несмотря на значительную схожесть государственных услуг в обычной форме и государственных услуг в электронной форме, между ними имеется ряд отличительных признаков:

во-первых, при электронной форме нет прямого взаимодействия заявителя с представителем органа власти (должностным лицом, которое осуществляет приём заявления на предоставление государственных услуг);

во-вторых, подать заявление можно в любое время суток, местоположение заявителя также не важно, т.е. он может получить государственную услугу находясь даже за границей;

в-третьих, подача заявления и получение государственной услуги происходит с использования информационных ресурсов<sup>9</sup>.

Особый интерес представляет третье отличие, т.к. функции органов власти реализуются при использовании сети Интернет, где размещены портал государственных услуг, официальные сайты бюджетных учреждений, предоставляющих государственные услуги и т.д.

Законодатель в ст. 10 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечислил этапы, которые проходит заявитель при получении государственной услуги в электронной форме. В первую очередь орган власти с использования информационных ресурсов предоставляет детальную

---

<sup>8</sup> Зайцева, А.А. Электронные услуги: понятие, системы / А.А. Зайцева, Ю.И. Чернов // Эпомен. – 2020. – № 50. – С. 155.

<sup>9</sup> Кузнецова, М.А. Государственные услуги: понятие, виды и порядок оказания. практика и проблемы / М.А. Кузнецова, О.Ю. Агибалова // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. – 2019. – № 4. – С. 65.

информацию о возможности получения государственных услуг в данной форме (включая, срок предоставления, форме получения решения, праве обжалования отказа и пр.). Далее заявитель заполняет по установленной форме заявление с приложенными к нему необходимыми документами также с использования информационных ресурсов. В процессе рассмотрения запроса, заявитель имеет возможность получить информацию о ходе его выполнения. При помощи информационных технологий происходит и взаимодействие органов государственной власти, в случае возникшей необходимости для качественного оказания государственной услуги. И на последнем этапе заявитель, как правило, также с использованием информационных ресурсов, получает результат предоставления государственной услуги.

Представляется, что значительная часть описанных выше этапов предполагает личное участие заявителя. Сказанное обусловлено тем, что получение любых государственных услуг связано с проявлением инициативы от заявителя. В своей совокупности все перечисленные этапы предоставления государственных услуг, представляют собой процесс, однако в силу особенностей взаимодействие заявителя и должностных лиц минимален, т.к. используются информационные ресурсы.

Кратко остановимся на способах получения государственных услуг в электронной форме.

Так, заявитель может лично подать запрос на получение необходимой государственной услуги, также запрос может сделать представитель заявителя, который также прикладывает доверенность к запросу.

Заявитель для подачи запроса может воспользоваться услугами многофункционального центра, который полномочен предоставлять государственные услуги в том числе и в электронной форме. В многофункциональном центре государственные услуги предоставляются по принципу «одного окна». Преимуществом многофункционального центра является тот факт, что заявитель государственную услугу получает в одном месте, ему нет необходимости тратить время хождение по различным

инстанциям и ведомствам. Также все необходимые документы заполняет сотрудник многофункционального центра, т.е. заявителю не надо обладать специальными навыками работы с информационными технологиями, нет необходимости и в приобретении оборудования, которое поможет получить государственную услугу в электронном виде<sup>10</sup>.

И ещё одним распространённым способом получения государственных услуг в электронном виде является использование Единого портала государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). Так, число пользователей «Госуслуг» в 2023 г. составило 109 млн человек, при этом за данный период было оказано около 340 миллионов государственных услуг в электронном виде<sup>11</sup>. Портал «Госуслуг» позволяет заявителю не только получить государственную услугу в электронном виде, но и получить подробную информацию о государственной услуге, а также получить информацию о государственных учреждениях, оказывающих необходимую государственную услугу.

Таким образом, под государственной услугой в электронном виде в рамках данного исследования следует понимать особую организацию взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения необходимой государственной услуги осуществляется в электронном виде с использованием информационных технологий. Результат рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги также может быть предоставлен в форме электронного документа. Появление электронной формы предоставления государственных услуг способствует повышению эффективности государственного управления.

---

<sup>10</sup> Беляева, М.Н. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде / М.Н. Беляева // Актуальные вопросы современной экономики. – 2023. – № 1. – С. 122.

<sup>11</sup> Число пользователей «Госуслуг» составило 109 млн человек к концу 2023 года. – Текст: электронный. // Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [сайт]. <https://digital.gov.ru/ru/events/49226/>.

## 1.2 Правовая основа предоставления государственных услуг в электронной форме

Правовая основа – это система нормативно-правовых актов, регулирующая предоставление государственных услуг в электронной форме.

Правовую основу организации предоставления государственных услуг в электронной форме составляют Конституция РФ, Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», другие федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, региональные законы и подзаконные акты, муниципальные нормативно-правовые акты.

Следует отметить, что несмотря на то, что в Конституции РФ нет статей прямо регулирующих предоставление государственных услуг в электронном форме, она отражает в своих нормах сверхимперативные ценности. Например, согласно ч. 1 ст. 15 Конституции РФ законы и иные правовые акты о государственных услугах не должны противоречить Конституции РФ.

Развитие конституционных норм осуществляется в иных нормативно-правовых актах, принятых федеральными органами власти.

При предоставлении государственных услуг в электронной форме органы власти должны руководствоваться рядом базовых федеральных законов:

- от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>12</sup>;
- от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»<sup>13</sup>;
- от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>14</sup>;
- от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>15</sup> и других.

---

<sup>12</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/194874/>.

<sup>13</sup> Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148555/>.

<sup>14</sup> О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148567/>.

Перейдём к рассмотрению нормативно-правового акта, непосредственного регулирующего отношения, связанные с предоставлением государственных услуг в электронной форме – Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Данный федеральный закон полностью посвящён регулированию правоотношений, возникающих между заявителем и органами власти при предоставлении государственных услуг, в том числе, в электронной форме.

Законодатель в рассматриваемом нормативно-правовом акте законодатель закрепил принцип предоставления государственных услуг, которые распространяются на услуги, оказываемые в электронной форме, подробно расписал процедуру предоставления государственных услуг. Законодатель не оставил без внимания вопросы оплаты за их предоставление. Достоинством норм названного федерального закона является закрепление прав заявителей при предоставлении государственных услуг, а также перечень обязанностей органов власти в данной сфере, нарушение которых влечёт привлечение к юридической ответственности виновных лиц. Нельзя оставить без внимания тот факт, что в данном законе определены чёткие сроки предоставления государственных услуг, исчисление которых начинается после подачи запроса. Также в нормах закона имеется перечень прилагаемых документов для предоставления услуги и основания для отказа в предоставлении государственных услуг.

Рассматриваемый закон регулярно подвергается изменениям, в связи с постоянно меняющимися тенденциями общества, что требует совершенствование законодательства. Так, например, в 2016 г. были внесены изменения в понятие «государственные услуги в электронной форме»<sup>16</sup>. А в

---

<sup>15</sup> Об электронной подписи: федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ (ред. от 28.12.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148555/>.

<sup>16</sup> О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации: федеральный закон от 28.12.2016 г. № 471-ФЗ. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/71578252/>.

2020 г. была скорректирована ст. 10 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в которой определены требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме<sup>17</sup>.

Следует отметить, что действие Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено на повышение качества и доступности оказываемых органами власти государственных услуг, а также на упрощение процедуры их предоставления.

Спустя год во исполнение рассмотренного выше федерального закона, регулирующего предоставление государственных услуг в электронной форме, были утверждены правила, по которым составляются регламенты предоставления государственных услуг<sup>18</sup>. Данный акт был разработан и принят Правительством РФ.

В связи с повсеместным открытием многофункциональных центров на территории Российской Федерации, в 2011 г. Правительством РФ было принято ещё одно важное постановление, которое законодательно не только определило требования к заключению соглашений между многофункциональными центрами и различными органами власти, но и закрепило перечень государственных услуг, которые могут получить граждане страны, обратившись в монофункциональный центр<sup>19</sup>. Отметим, что данный перечень постоянно подвергается изменениям.

---

<sup>17</sup> О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 30.12.2020 г. № 509-ФЗ (ред. от 04.08.2023). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400057416/>.

<sup>18</sup> О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: постановление Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 (ред. от 20.07.2021 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12185976/>.

<sup>19</sup> О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями: постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (ред. от 22.04.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/55172242/>.

В 2011 г. законодатель принял ещё один важный нормативно-правовой акт – Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861. В данном подзаконном акте было утверждено положение федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)». Указанная система позволила автоматизировать процесс ведения информации о государственных услугах, которые предназначены для населения страны. Данный акт также утвердил положение о другой федеральной государственной информационной системе – Единый портал государственных и муниципальных услуг. Как следствие Правительство РФ законодательно определило и ряд требований, предъявляемых к региональным порталам государственных услуг.

Стоит отметить, что оператором названных информационных систем стала Минцифры РФ<sup>20</sup>.

Немаловажным является также постановление Правительства РФ от 28.11.2011 г. № 977, с принятием которого органы власти и бюджетные учреждения, должны предоставлять государственные услуги при помощи Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА)<sup>21</sup>. Условно данную систему можно назвать «электронным паспортом» гражданина РФ, при помощи которой происходит взаимодействие граждан и органов власти при получении государственных услуг в электронной форме. С момента создания подтверждённой учётной записи у гражданина РФ появляется возможность получать государственные услуги при помощи различных интернет-ресурсов, которые используют такой способ входа в свою систему.

С целью продвижения доступности государственных услуг по принципу «одного окна, в 2012 г. Президентом РФ был подписан Указ 07.05.2012 г.

---

<sup>20</sup> О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций): постановление Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861 (ред. от 18.07.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12191208/>.

<sup>21</sup> О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»: постановление Правительства РФ от 28.11.2011 г. № 977 (ред. от 23.03.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12192469/>.

№ 601. Так, в данном нормативно-правовом акте было определено, что доля граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме, к 2018 г. должна составлять более 70 %. Примечательно, что по итогам 2018 г. достиг отметки 74,8 %<sup>22</sup>.

Также, в рамках данного исследования, следует рассмотреть Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236, в котором впервые были закреплены требования к предоставлению населению государственных услуг в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»<sup>23</sup>. В процессе развития механизмов предоставления государственных услуг в электронном виде данные требования детализируются.

Правовая основа предоставления государственных услуг в электронной форме включает в себя не только федеральное законодательство, но региональное. Иными словами субъекты Федерации самостоятельно принимают нормативно-правовые акты, регулирующие предоставления государственных услуг в электронной форме. В качестве примера приведём действующее законодательство Алтайского края. В частности, на территории рассматриваемого региона органами власти были приняты:

– Постановление Администрацией Алтайского края от 21.12.2010 г. № 566 «О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»<sup>24</sup>;

– Постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 г. № 416 «Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг,

---

<sup>22</sup> Перевыполнен показатель доли граждан, использующих электронные государственные услуги. – Текст: электронный. // Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [сайт]. <https://digital.gov.ru/ru/events/37922/>.

<sup>23</sup> О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236 (ред. от 17.04.2023 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/71362988/>.

<sup>24</sup> О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»: постановление Администрации Алтайского края от 21.12.2010 г. № 566. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/7334258/>.

предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>25</sup>;

– Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.02.2024 г. № 99-р «Об утверждении состава комиссии по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае»<sup>26</sup>.

Кратко остановимся на таком источнике права как административный регламент осуществления государственных функций. Административный регламент закрепляет порядок действий (решений) органа исполнительной власти, его структурных подразделений и должностных лиц, направленный на осуществление их полномочий в процессе предоставления государственных услуг. Административные регламенты обязательны для исполнения служащими органов власти. Например, в Министерстве труда и социальной защиты Алтайского края был Административный регламент предоставления государственной услуги «Установление пособия гражданам, усыновившим детей»<sup>27</sup>.

Таким образом, правовая основа предоставления государственных услуг в электронной форме довольно обширная. Проведённое исследование позволило прийти к выводу, что основу правовой базы предоставления государственных услуг в электронной форме составляет Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Особое значение имеют подзаконные нормативно-

---

<sup>25</sup> Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 г. № 416. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1230314/>.

<sup>26</sup> Об утверждении состава комиссии по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае: распоряжение Правительства Алтайского края от 22.02.2024 г. № 99-р. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1772689/>.

<sup>27</sup> Об утверждении приказ Административного регламента предоставления государственной услуги «Установление пособия гражданам, усыновившим детей»: приказ Министерства труда и социальной защиты Алтайского края от 02.11.2017 г. № 470. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1149051/>.

правовые акты (указы Президента РФ, постановления Правительства РФ), а также локальные акты органов власти, включая административные регламенты предоставления государственных услуг. Российские регионы вправе принимать свои правовые акты, регулирующие предоставление государственных услуг в электронной форме, которые не должны противоречить федеральному законодательству. В условиях обновления российского общества вся правовая основа предоставления государственных услуг в электронной форме постоянно обновляется.

### 1.3 Механизм предоставления государственных услуг в электронной форме

Переход к оказанию государственных услуг в электронной форме – это необходимая мера государства, которая базируется на системе электронного документооборота, системах автоматизации управления государством и других информационных системах.

Возможность получения государственных услуг в электронной форме положительно сказывается на уровне жизни российского населения и способствует улучшению сферы предпринимательства. Сказанное происходит за счёт снижения административных барьеров, существенной экономии времени граждан на получение требуемой государственной услуги, более простых процедур регистрации, получения согласований и разрешений, снижения коррупционных рисков и пр.

Особую актуальность предоставление государственных услуг в электронной форме показало в 2020-2021 гг., когда были введены карантинные меры из-за распространения такого инфекционного заболевания как COVID-19. Именно в этот период население страны активно стало использовать возможности интернет-ресурсов для получения государственных услуг. В связи с чем, государство предпринимает меры для повышения доступности государственных услуг для граждан и организаций, упрощение процедур их взаимодействия с органами власти.

Исходя из содержания положений постановления Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» механизм предоставления государственных услуг в электронной форме включает в себя ряд действий (рисунок 1).

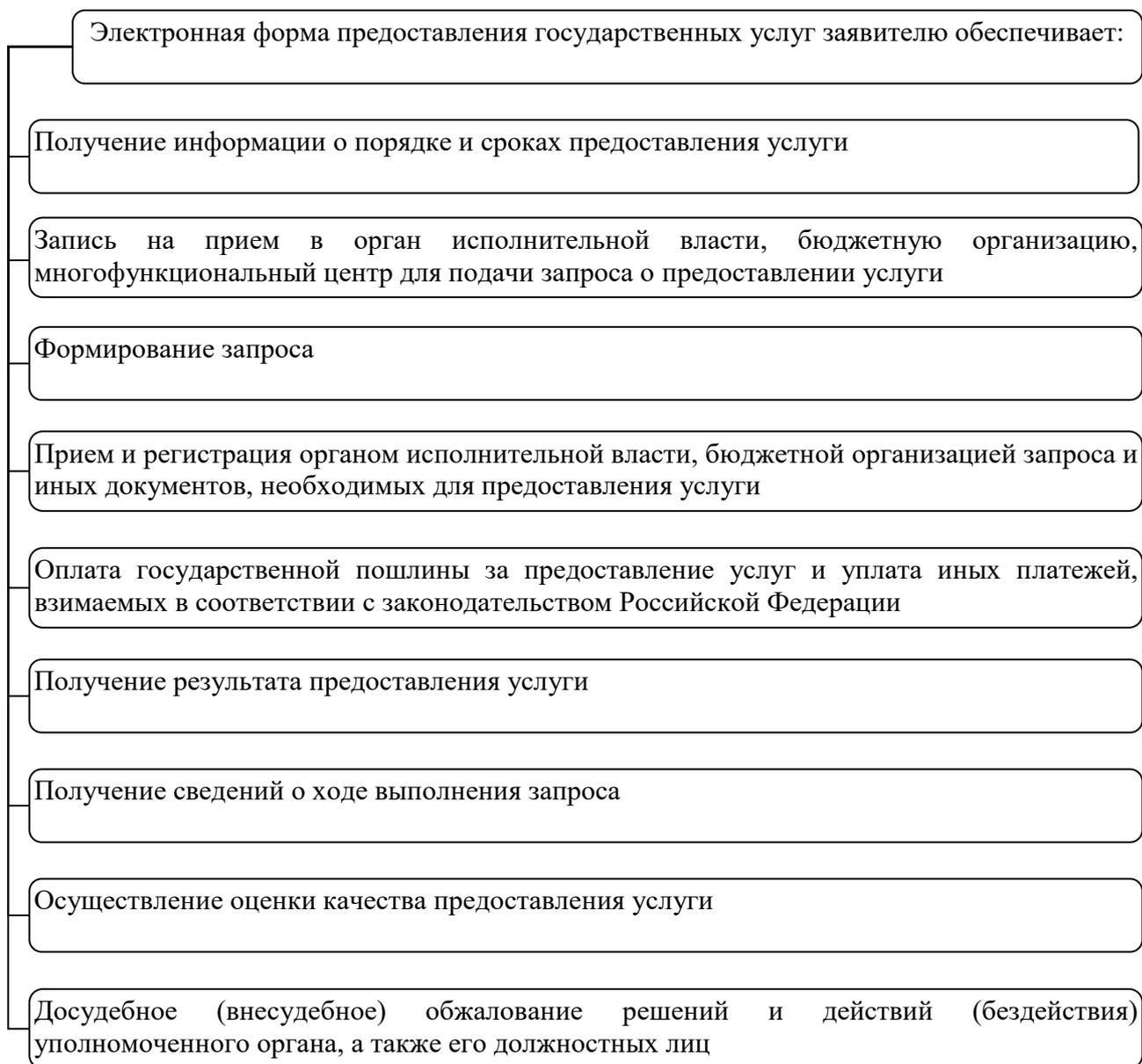


Рисунок 1 – Возможности электронной формы предоставления государственных услуг в Российской Федерации

Исходя из рисунка 1, видно, что в первую очередь заявитель посредством сети Интернет получает необходимую информацию о порядке и сроках предоставления требуемой государственной услуги. Далее происходит запись на прием в орган исполнительной власти, бюджетную организацию или

многофункциональный центр для подачи запроса на предоставление государственной услуги. В ходе приёма заявителя происходит формирование запроса, его приём и регистрация, на данном этапе к запросу также прикладываются иные документы, которые необходимы для получения государственной услуги. Государственные услуги могут быть предоставлены как безвозмездно, так и с уплатой государственной пошлины, размер которой определяется налоговым законодательством. В случае возмездного оказания государственной услуги, заявитель должен оплатить государственную пошлину, до момента подачи запроса на предоставление государственной услуги. После выполнения описанных действий, заявитель получает результат предоставления государственной услуги, в сроки определённые законодательством РФ. В процессе получения государственной услуги, заявитель имеет право получить сведения о ходе выполнения поданного им запроса. После получения государственной услуги заявитель имеет возможность провести оценку качества ее предоставления органами власти.

В случае если результат предоставления государственной услуги не удовлетворил заявителя, то он имеет право, также в электронной форме, выставить претензию. Иначе говоря, заявитель имеет право на досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также его должностных лиц.

Стоит отметить, то некоторые государственные услуги не представляется возможным предоставить в электронной форме. Наиболее ярким примером будет получение оригиналов правоустанавливающих документов. Тем не менее, заявитель имеет возможность получить необходимую информацию о предоставляемой государственной услуге, произвести запись на приём в орган исполнительной власти или бюджетную организацию, что упрощает процесс получения государственной услуги путём личного посещения органа

исполнительной власти, бюджетной организации, многофункционального центра<sup>28</sup>.

Механизм предоставления государственных услуг в электронной форме базируется на принципах, которые закреплены в ст. 4 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Первым принципом является правомерность предоставления государственных услуг в электронной форме. Иначе говоря, деятельность по предоставлению государственных услуг должна быть выполнена в строгом соответствии с действующим законодательством РФ. Одной из составляющих принципа правомерности будет равноправие заявителей, т.е. все граждане имеют равные права и обязанности при получении государственных услуг, в том числе в электронной форме.

Второй принцип предоставления государственных услуг в электронной форме – заявительный порядок обращения. Данный принцип проявляется в том, что государственная услуга может быть предоставлена гражданам исключительно после подачи запроса (заявления) в соответствующий орган или организацию, т.е. государство не инициирует предоставление государственных услуг.

Правомерность взимания платы за предоставление государственных услуг (в том числе государственной пошлины) является третьим принципом. Так, в Российской Федерации принято, что финансирование процесса предоставления государственных услуг осуществляется за счёт средств заявителя, т.к. получаемая услуга оказывается адресно, и иные граждане страны не должны нести бремя её содержания. Общепринято, что основная цель взимания платы состоит в покрытии издержек органов исполнительной власти на предоставление государственной услуги.

---

<sup>28</sup> Баталова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Ю.В. Баталова; под общей редакцией Н.А. Омельченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – С. 182.

Четвёртый принцип – открытость, которая означает доступность для заявителя полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных услуг и о деятельности органов, предоставляющих государственные услуги и организаций, участвующих в предоставлении данных услуг.

Следующий принцип – доступность обращения. Обозначенный принцип обозначает открытость органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, для всех категорий граждан. К примеру, выпущена версия портала Госуслуг для слабовидящих и иностранных граждан с поддержкой трех языков.

В рамках данного исследования акцент следует сделать на механизме предоставлении государственных услуг в электронной форме подведомственными федеральными государственными учреждениями. Такие подведомственные учреждения функционируют в самых разных областях жизни населения страны<sup>29</sup>. К примеру, в сфере образования в Алтайском крае действует федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет», в социальной сфере – краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» и пр.

Подведомственные учреждения создаются по решению:

- федеральных органов исполнительной власти;
- органов государственной власти субъекта Федерации;
- органов местного самоуправления;
- главных распорядителей бюджетных средств.

В компетенцию подведомственных учреждений входит оказание государственных услуг, включая услуги в электронной форме. Электронные

---

<sup>29</sup> Ляшенко, А.С. Особенности предоставления государственных услуг в электронном виде / А.С. Ляшенко // Теория права и межгосударственных отношений. – 2021. – № 5 (17). – С. 68.

услуги, как правила, оказываются посредством официального сайта подведомственного учреждения.

Оказание государственных услуг производится на основе государственного задания, которое представляет собой нормативно-правовой инструмент, определяющий порядок и условия формирования и исполнения бюджетных ресурсов в подведомственных учреждениях, а также цели и структуру затрат. Данное определение сделано на основе нормы ст. 6 Бюджетного кодекса РФ.

Структурно государственное задание включает в себя несколько показателей, которые представлены на рисунке 2.

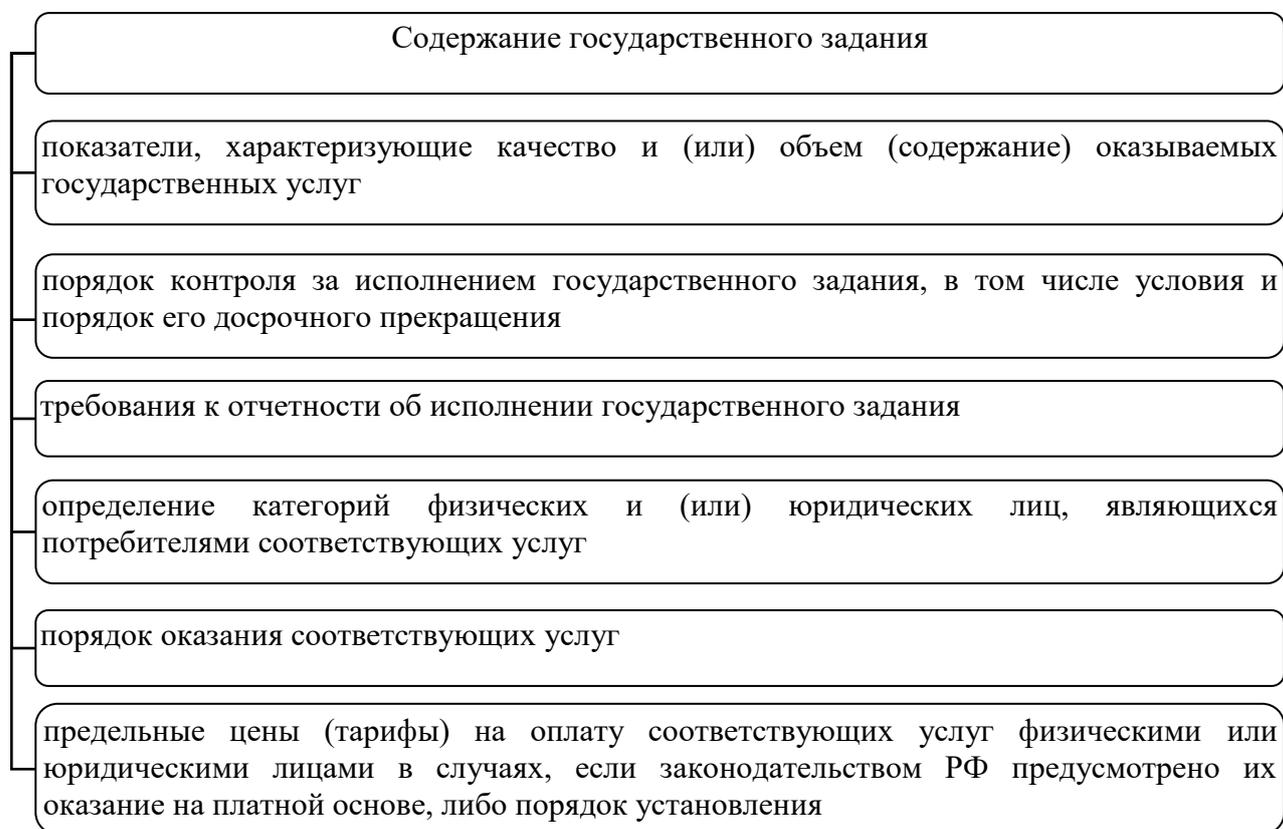


Рисунок 2– Содержание государственного задания<sup>30</sup>

Описываемый нормативно-правовой инструмент состоит из двух частей:  
во-первых, требование к предоставлению государственной услуги;  
во-вторых, общую информацию государственного задания.

<sup>30</sup> Баталова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Ю.В. Баталова; под общей редакцией Н.А. Омельченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – С. 184.

Объём государственного задания для подведомственного учреждения изменчив, и зависит от различных факторов (например, планируемых результатов деятельности подведомственного учреждения).

Затраты подведомственного учреждения на выполнение государственного задания по предоставлению государственных услуг устанавливаются заблаговременно. Норматив таких затрат определяется учредитель подведомственного учреждения. При этом учредитель при утверждении затрат должен руководствоваться ст. 69.2 Бюджетного кодекса РФ.

Широкое распространение и актуальность предоставления государственных услуг в электронной форме не вызывает сомнения. В связи с чем следует остановиться на проблемных моментах, возникающих в существующем механизме предоставления государственных услуг в электронной форме.

В своём исследовании Г.Л. Купряшин выявил ряд проблем в механизме предоставления государственных услуг в электронной форме и сгруппировал их в четыре блока:

1) управленческие проблемы возникают в процессе взаимодействия лиц, участвующих в предоставлении государственных услуг;

2) организационные проблемы – это те проблемы, которые связаны с организацией деятельности (например, при документообороте, создании методик и пр.);

3) технологические проблемы возникают в процессе использования цифровых технологий при предоставлении государственных услуг;

4) социальные проблемы связаны с неготовностью граждан пользоваться информационно-коммуникационными технологиями<sup>31</sup>.

Проанализировал проблемные моменты, можно сказать одной из главных сложностей является невозможность их использования гражданами страны,

---

<sup>31</sup> Купряшин, Г.Л. Основы государственного и муниципального управления: учебник для вузов / Г.Л. Купряшин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – С. 283.

которые проживают в населённых пунктах, не обеспеченных информационными технологиями, как следствие у значительного числа российского населения нет возможности получать государственные услуги в электронной форме. Иными словами, нарушается один из базовых принципов предоставления государственных услуг, который закреплён в п. 6 ст. 4 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» – возможность получения государственных услуг в электронной форме.

Нельзя не согласиться с распространённой точкой зрения о том, что одной из глобальных проблем механизма предоставления государственных услуг в электронной форме является отсутствие возможности получать результат услуги в виде документа лицами, не являющимися заявителями. Иными словами, в случае очного обращения вместо заявителя за результатом услуги может обратиться доверенное лицо, тогда как при предоставлении государственных услуг в электронной форме получателем может быть заявитель. Данная ситуация ведёт к организационным сложностям, временным потерям и ряду других издержек. Интересно мнением В.О. Сметанина, который рассуждаю на эту проблему пишет, что «необходимость получить в государственных органах документы на бумажном носителе в целях их представления контрагентам в частных отношениях обесценивает для граждан и организаций их право на взаимодействие с органами власти в электронной форме»<sup>32</sup>.

Не стоит упускать из внимания, что от части данная проблема решена государством. Так, заявитель имеет возможность получить результат услуги в электронном виде на указанную им электронную почту, в том числе почту, принадлежащую иным лицам. В качестве примера можно привести следующую ситуацию. Заявитель запросил справку об отсутствии судимости и указал почту

---

<sup>32</sup> Сметанин В.О. Предоставление государственных услуг в электронной форме / В.О. Сметанин // Интернаука. – 2022. – № 13-1 (236). – С. 30.

работодателя. Также государство предоставляет возможность получить результат услуги посредством доставки документов по указанному адресу.

Также значимой проблемой является достоверная идентификация. Данная проблема была подробно рассмотрена К.В. Перовым. Так, автор пишет: «лишь в отдельных случаях проведение идентификации может не потребоваться (если, например, речь идет о получении информации)»<sup>33</sup>. Стоит отметить, что на сегодня наиболее эффективным способом идентификации личности является электронная цифровая подпись, однако несмотря на развитость технологий, ее применение происходит сравнительно редко.

Нельзя оставить без внимания тот факт, что несмотря на развитость инфраструктуры информационной системы во всех ведомствах страны, остаются актуальными технические проблемы в работе Единого портала государственных услуг. Это связано с тем, что при предоставлении государственных услуг в электронной форме технологический процесс сложно устроен. Довольно часто возникают сложности с доступом в личный кабинет, т.к. большое количество людей пользуются сайтом одновременно, также могут возникать трудности при заполнении заявок на получение государственных услуг в личном кабинете<sup>34</sup>.

Максимальный срок предоставления государственной услуги устанавливается органами, предоставляющими государственные услуги. В связи с чем на практике данные сроки разнятся в зависимости от региона. Данная не синхронизация вызывает сложности. К примеру, Волгоградской области общий срок предоставления государственной услуги составляет 45 дней со дня подачи заявки с приложением необходимых документов, в Алтайском крае срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации. Встречаются и более короткие сроки. Безусловно электронная форма позволяет органам власти

---

<sup>33</sup> Перов, К.В. Механизм реализации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде / К.В. Перов // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. – 2020. – № 4. – С. 61.

<sup>34</sup> Кудря, Ю.С. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде / Ю.С. Кудря, М.А. Сухарникова // Economics. – 2023. – № 4 (47). – С. 23.

максимально быстро представлять государственную услугу (в том числе и в течении нескольких минут), однако в ряде случаев сроки затянуты.

В данном случае возникает социальная проблема – удовлетворенность граждан РФ, обратившихся за государственной услугой в электронной форме, качеством оказания государственных услуг. Важно урегулировать данный момент и выработать единый срок предоставления государственных услуг, которого будут придерживаться во всех субъектах Федерации.

Кратко остановимся на такой проблеме как отсутствие утвержденных алгоритмов отдельных расчетов. В обратной ситуации процедура предоставления ряда государственных услуг была бы более простой. Интерес вызывает высказанное А.К. Черкасовы мнением: «необходимо совместно с Росстандартом, с экспертами создать некую систему измерений и правильных расчетов математической модели алгоритмов, которые используются, например, для расчета пособий. Это следующий проект, который мы называем «электронным юристом», где вопросы права касаются математических расчетов и формул, где эти процессы можно автоматизировать»<sup>35</sup>. Представляется, что данную проблему необходимо более детально изучить в отдельном исследовании, т.к. данная тема очень широкая. Результаты такого исследования, безусловно, помогут совершенствовать весь механизм предоставления государственных услуг в электронной форме.

Далее остановимся на причинах, которые приводят к возникновению описанных выше проблем:

1) начатая более 20 лет назад административная реформа до настоящего времени незавершена, что сказывается на механизме предоставления государственных услуг, включая электронную форму;

2) использование информационных технологий при предоставлении государственных услуг в электронной форме произошло сравнительно не давно;

---

<sup>35</sup> Черкасов, А.К. Предоставление государственных услуг в электронной форме в Российской Федерации / А.К. Черкасов // Интернаука. – 2023. – № 5-1 (275). – С. 12.

3) Российская Федерация – это крупное государство, площадь которого составляет более 17 млн км, что сказывается на скорости внедрения предоставления государственных услуг в электронной форме;

4) удаленность населённых пунктов, рельеф местности, существенно увеличивают затраты на использование IT-технологии для предоставления государственных услуг в электронном виде;

5) несовершенство нормативно-правовой базы в рассматриваемой сфере государственной жизни;

6) не все граждане готовы к использованию информационных технологий при получении государственных услуг, в том числе из-за страха утечки данных.

Глубокое исследование данных причин возникновения проблем в механизме предоставления государственных услуг в электронной форме, позволит государству решить их.

Совершенствовать механизм предоставления государственных услуг в электронной форме позволит и опыт иных стран. Интерес в рамках данного исследования представляют США и Австралия. Так, на территории США принята программы «Первый приоритет – клиенты», которая подлежит применению во всех штатах. В рамках данной программы органы власти обязаны проводить постоянный мониторинг качества оказываемых государственных услуг в электронной форме. В свою очередь на территории Австралии в сети Интернет функционирует портал, где граждане страны по своему желанию имеют возможность не только подать заявку на предоставление государственных услуг, стоит отметить, что в данной стране в электронной форме можно получить любую государственную услугу, но и внести предложения по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг<sup>36</sup>.

Изучение и использование опыта данных стран положительно скажется на повышении качества предоставления государственных услуг в электронной

---

<sup>36</sup> Пержу, А.А. Зарубежный опыт в реализации предоставления государственных услуг / А.А Пержу // В сборнике: Современные лингвокоммуникативные практики. Межвузовский сборник научных статей. – Саратов, 2019. – С. 88.

форме. Особо следует уделить внимание «обратной связи» между гражданами и государством, именно это помогает улучшить качество оказываемых услуг, в свою очередь граждане будут уверены в том, что государство учитывает их потребности и действует согласно интересам народа.

Таким образом, в Российской Федерации функционирует довольно действенный механизм предоставления государственных услуг в электронной форме. Для населения страны это важно в первую очередь тем, что услуги от государства становятся более доступными, процесс их получения более простой, граждане тратят меньше ресурсов на их получение, в частности речь идёт о времени, отпала необходимости находиться длительное время в ожидании личного приёма в органах власти. Можно по праву сказать, что внедрение электронной формы предоставления государственных услуг позволило улучшить их качество. Также достоинствами сформированного механизма предоставления государственных услуг в электронной форме является сокращение временных рамок на получение гражданами результата услуги. Также очень ценно, что электронная форма позволяет сократить количество ошибок при предоставлении государственных услуг, т.к. отсутствует человеческий фактор. Приведённые достоинства существенны, но единственные.

## 2. ОСОБЕННОСТИ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ПРИМЕРЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА»

### 2.1 Общая характеристика КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

Особенности механизма предоставления государственных услуг в электронной форме в Российской Федерации рассмотрим на примере КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», которое было создано 30.10.2002 г.<sup>37</sup>.

В обслуживаемую территорию КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» входит три муниципальных района Алтайского края: Михайловский, Волчихинский и Угловский. Общая площадь обслуживаемой территории составляет 11550 км<sup>2</sup>, общая численность населения 41236 чел.<sup>38</sup>.

В связи с тем, что КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» имеет статус унитарной некоммерческой организации, оно было создано не для извлечения прибыли, а для оказания государственных услуг. Главная цель данного учреждения – реализация социальной политики государства.

Решение о создании КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» было принято субъектом Федерации – Алтайский край. Он же является собственником всего имущества, стоящего на балансе. Функции и полномочия учредителя КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского

---

<sup>37</sup> Об открытии муниципального учреждения – центра социальной помощи семье и детям», на территории Михайловского района открыт центр социальной помощи семье и детям: постановление Администрации Михайловского района от 29.10.2002 г. № 395-П. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

<sup>38</sup> Города и районы Алтайского края. – Текст: электронный. // Официальный сайт Правительства Алтайского края [сайт]. <https://altairegion22.ru/press-center/fotoreportazhi/Goroda-I-Raiony-Altayskogo-Kraya/>.

района» возложены на Главное управление Алтайского края по труду и социальной защите (далее также – «Главтрудсоцзащита», «Учредитель»).

В полномочия Главтрудсоцзащиты относительно КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» входит координация деятельности подведомственного учреждения, иными словами Учредитель организует процесс организации деятельности КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Также в компетенцию Главтрудсоцзащиты входит распределение бюджетных ассигнования и лимиты бюджетных обязательств. Правомочия Учредителя раскрываются и с помощью «триады» правомочий: владения, пользования и распоряжения.

Главная цель деятельности КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» – это социальное обслуживание населения Михайловского, Волчихинского, Угловского районов Алтайского края.

Если конкретизировать основную цель создания рассматриваемого учреждения, то можно выделить семь подцелей:

1) данная организация предпринимает действия по выявлению лиц, которые находятся в сложной жизненной ситуации и нуждаются в социальной помощи, которую может оказать государство;

2) выявлены лица подлежат учёту, сотрудники учреждения используют дифференцированный подход при разделении нуждающихся с учётом их проблем;

3) оказание, поставленным на учёт гражданам, адресной социальной помощи;

4) содействие в реализации мер социальной защиты, установленных действующим законодательством для отдельных категорий граждан;

5) привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной поддержки гражданам и координация их деятельности в этом направлении;

- 6) внедрение в деятельность прогрессивных форм организации труда;
- 7) обеспечение непрерывного профессионального развития своих сотрудников.

Виды социальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, в рамках предоставления государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» показаны на рисунке 3.



Рисунок 3 – Виды социальной помощи предоставляемой в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

Детализируем показанные на рисунке 3 виды социальной помощи, предоставляемые. Педагогическая помощь, оказываемая в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», направлена на работу как с несовершеннолетними, так и из законных представителей. В частности, сотрудники учреждения организуют досуговые мероприятия для детей разных возрастов. В данных праздниках участвуют дети из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. К примеру, в преддверии Нового года 2025 г. был организован мастер класс по изготовлению

новогодней игрушки. В 2024 г. был проведён тренинг по формированию жизнестойкости у подростков «Мои жизненные ценности». Так, можно сказать, что социально-педагогическая деятельность в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» направлена на формирование позитивных интересов и профилактику девиантного поведения.

Психологическая помощь в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» направлена на решение проблем психологического характера в различных сферах жизни. Например, психологи учреждения помогают получателем услуг справиться с напряжением, горем или тревогой. В 2024 г. было организовано психологическое занятие для людей пенсионного возраста «Учимся радоваться жизни». В учреждении имеется комната психологической разгрузки.

Медицинская помощь позволяет получателям государственных услуг поддерживать и сохранять своё здоровье. Специалисты КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» организуют уход за получателями услуг, имеющие заболевания, которые ограничивают их функционирование, наблюдает за лицами, у которых могут внезапно возникнуть отклонения в здоровья. Например, посещение одиноких пожилых лиц на дому. Следует отметить, что медицинская помощь гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, оказывается на основании лицензионного законодательства, иными словами, у КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» имеется разрешительный документ на ведение медицинской деятельности.

В КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» предоставляется большое количество бытовых услуг. Специалисты учреждения проводят уборку дома или квартиры, готовят еду, покупают продукты, стирают и гладят бельё и ряд других бытовых функций, которые получатель услуги не может самостоятельно осуществлять.

Специалисты КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» также оказывают содействием получателям

услуг в их трудоустройстве, осуществляют трудовую адаптацию. В качестве примера можно назвать помощь ветеранам специальной военной операции в трудовой адаптации, т.к. данная категория лиц возвращается домой с измененной психикой, могут возникать сложности в коммуникации в трудовом коллективе и пр.

В штате КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» имеются сотрудники с юридическим образованием, которые оказывают юридическую помощь: разъяснение прав и обязанностей, помощь в заполнении документов.

Социальная реабилитация подразумевает восстановление социального статуса получателя государственных услуг, утраченного или сниженного из-за жизненных проблем. В частности, речь идет о лицах, получивших инвалидность, лица, оставшиеся без работ и т.д.

Согласно п. 1 ст. 19 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому (например, доставка на дом продуктов питания, медикаментов, выезд медицинского работника на дом) или в полустационарной форме (например, консультация психолога непосредственно в здании учреждения). Получатели государственных услуг не могут рассчитывать на социальную помощь в виде предоставления места для временного проживания.

Выше были описаны основные виды государственных услуг, оказываемых, помимо них в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» получатели государственных услуг имеют возможность получить во временное пользование средств ухода за пожилыми людьми и инвалидами, технических средств реабилитации.

Перечень возможных государственных услуг, оказываемых в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского

района» может быть дополнен и другими видами услуг в сфере социального обслуживания населения, т.е. услуги не должны противоречить уставным целям и задачам, нормативно-правовым актам. Также новые услуги необходимо согласовывать с Учредителем.

Далее перейдём к рассмотрению организационной структуры КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», которая продемонстрирована на рисунке 4.



Рисунок 4 – Структура КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»<sup>39</sup>

Исходя из рисунка 4 видно, что в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» имеется три филиала, которые имеют идентичную структуру. Структурно учреждение состоит из трех отделений:

<sup>39</sup> Положение о КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»: утверждено директором КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» 12.04.2019 г. № 15. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/activities>.

1. Отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

2. Психолого-педагогическое отделение.

3. Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних полномочно работать в первую очередь с категорией граждан, не достигших совершеннолетия и имеющих поведение, отклоняющееся от принятых в обществе норм. Также получателями государственных услуг могут быть социально неблагополучные семьи, имеющие детей, не достигших восемнадцати лет.

Основная цель отделения психолого-педагогической помощи оказание социальной помощи семьям, в которых имеются дети, получившие статус инвалида либо дети с ограниченными возможностями. Также данный отдел работает с семьями на ранней стадии семейного неблагополучия, т.к. это прямое влияние на ребенка, в дальнейшем может привести к девиантному поведению несовершеннолетнего. Иными словами, отделение занимается профилактикой противоправного поведения.

Во главе каждого названного отделения стоит заведующий, которого на должность назначает не посредственный руководитель КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Рассмотрим специфику организационной структуры КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Исходя из рисунка 4 видно, что структура имеет строгую иерархию, что говорит об её линейности. На основе сказанного можно сделать вывод, что в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» линейная организационная структура.

Линейное (иерархичное) построение структуры подразумевает единоличное управление учреждением его руководителем. Тем не менее,

отделения могут вносить предложения по развитию деятельности, с целью повышения эффективности всего учреждения. Для реализации данных полномочий структурное подразделение составляет проект таких изменений и предлагает его на утверждение руководителю КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». После того как руководитель утвердит проект, изменения доводятся сверху вниз по всем уровням иерархии в виде директив.

Заведующие отделений КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» имеют все полномочия, чтобы управлять сотрудниками, состоящими в штате данного отдела, но сам он подчиняется руководителю КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Выбранная в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» модель построения организационной структуры отличается экономической эффективностью, т.к. в ней присутствует небольшое количество уровней иерархии. Как следствие сокращаются временные затраты на проведения решений. Стоит отметить, что при данной структуре авторитарнее роль руководителя учреждения, сотрудники более чётко выполняют свои функциональные обязанности.

В качестве негативных моментов данной организационной структуры управления в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» можно обозначить следующие моменты:

во-первых, к заведующим отделений руководство предъявляет строгие требования, на первом плане выходит высокая квалификация данных лиц;

во-вторых, функционально отделения не имеют связи между, в связи с чем их взаимодействие имеет более сложный процесс;

в-третьих, руководитель учреждения несёт ответственность за действия/бездействия всех сотрудников, входящих в штат учреждения, как следствие руководитель может испытывать большую нагрузку, что будет сказываться на качестве управления.

Перейдём к анализу динамики численности работников КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», которые представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Численность работников КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» по состоянию на конец года за 2021-2023 гг., чел.<sup>40</sup>

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Темп прироста, %	
				2022 к 2021 гг.	2023 к 2022 гг.
Количество работников	45	45	46	100,0	102,2

Представленные в таблице 1 данные показывают, что число лиц, осуществляющих трудовую функцию в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за анализируемый период, увеличилось на одну единицу. Так, в 2021 г. на конец года в штате было 45 работников, тогда как в 2023 г. штат вырос до 46 человек. Следует акцентировать внимание на таком моменте, что должностное лицо, на которое возложены функции по составлению штатного расписания, использует нижеуказанные принципы:

- 1) расчет необходимого количества штатных должностей производится с преимущественным использованием показателей государственного задания;
- 2) учитывается возможность максимальной оптимизации штатных должностей.

Также в рамках данного параграфа следует остановиться на численности получателей государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Данные за 2021-2023 гг. представлены в таблице 2. Стоит отметить, что в выборку попали как лица, которым услуги предоставляются бесплатно, так и за денежное вознаграждение.

---

<sup>40</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

Таблица 2 – Численность получателей государственных услуг по формам социального обслуживания в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., чел.<sup>41</sup>

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Темп прироста, %	
				2022 к 2021 гг.	2023 к 2022 гг.
Количество человек в форме полустационарного обслуживания	358	1798	1662	502,2	92,4
Количество человек в форме социального обслуживания на дому	308	312	301	101,3	96,5
Всего	666	2110	1963	316,8	93,0

Исходя из данных таблицы 2 видно, что в сравнении с 2023 г. число получателей услуг существенно выросло, почти в 3 раза. Данный факт обусловлен коронавирусными ограничениями в Российской Федерации, введенными в 2020 г. В 2022 г. на фоне снижения темпов заболеваемости регионы начали ослаблять коронавирусные ограничения. Также отмечается снижение темпов роста 2023 г. к 2022 г. на 6,9 %. Ковидные ограничения ни как отразились на численности получателей государственных услуг на дому. Тем не менее, заметно снижение числа данных получателей с 308 получателей государственных услуг в 2021 г. до 301 получателей государственных услуг в 2023 г.

В таблице 3 представлены показатели объема, оказываемых государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», за последние три года.

<sup>41</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

Таблица 3 – Объём оказываемых государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., единиц<sup>42</sup>

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Темп прироста, %	
				2022 к 2021 гг.	2023 к 2022 гг.
Социально-бытовые	46257	53784	54289	117,4	100,9
Социально-медицинские	16150	17308	17439	108,0	100,8
Социально-психологические	7997	10079	11891	148,7	118,0
Социально-педагогические	8610	9052	6705	77,9	74,1
Социально-трудовые	7278	7447	7483	102,8	100,5
Социально-правовые	56	70	42	75,0	60,0
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности	2933	2889	6993	238,4	242,1
Всего	89281	100629	104842	112,7	104,2

Показатели, отражённые в таблице 3, говорят о снижении объёма оказываемых государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», так темп роста всего объёма в 2022 г. составил 112,7 %, тогда как в 2023 г. данный показатель снизился до 104,2 %. Всего в 2023 г. было оказано 104 842 государственных услуг. В структуре предоставляемых услуг наибольший удельный вес занимают социально-бытовые услуги 51,8 %. Для наглядности структура объёма услуг показана на рисунке 5.

Акцентируем внимание на снижении числа оказываемых таких государственных услуг как социально-педагогические и социально-правовые. Можно предположить, что в первом случае это связано со снижением числа семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, во втором случае слабая информированность населения о данной возможности.

<sup>42</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.



Рисунок 5 – Структура объема оказываемых государственных услуг в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., единиц<sup>43</sup>

Как ранее было указано, в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» предоставляются срочные государственные услуги. Их Объем в 2023 г. составил 936 единиц (2021 г. – 592 единицы, 2022 г. – 936 единиц)<sup>44</sup>.

Таким образом, КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» является учреждением, осуществляющим на территории Михайловского, Волчихинского, Угловского районов Алтайского края практическую деятельность по оказанию различных видов государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан,

<sup>43</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

<sup>44</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Каждый год КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» около 100 000 государственных услуг. Наиболее часто граждане получают социально-бытовую помощь от государства.

## 2.2 Анализ предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

Ранее в данном исследовании уже упоминалось, что государственные услуги могут быть предоставлены как при личном приёме, так и в электронной форме. КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» используется обе формы предоставления государственных услуг населению.

В рамках данного параграфа проведём анализ предоставления государственных услуг в электронной форме.

Граждане, проживающие в Михайловском, Волчихинском, Угловском районах Алтайского края, имеют возможность обратиться в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за получением социальной помощи посредством официального сайта учреждения (<http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/about>).

Сайт содержит в себе раздел «обратная связь», которая размещена в низу каждой интернет-страницы, благодаря которой гражданин может получить консультационные услуги. Визуально форма обратной связи представляет собой четыре строки, которые необходимо заполнить. Получателю услуг достаточно указать имя, по которому к нему могут обращаться специалисты учреждения, адрес электронной почты, куда будет выслан результат услуги, «окошко» для текста запроса и капча, т.е. специальный тест для проверки того, кто именно зашел на сайт: реальный человек или робот. Также получатель услуги должен подтвердить, что он согласен с обработкой персональных данных.

В рамках предоставляемых в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» государственных услуг в электронной форме серьезная защита данных и идентификация личности не требуется, в связи с чем достоинством «обратной связи» можно считать отсутствие регистрации на сайте. Также используемая форма обратной связи содержит призыв к действию.

В свою очередь существенным недостатком выбранного способа оказания государственных услуг в электронной форме ее месторасположение. Как было сказано выше, форма расположена в самом низу интернет-страницы, которые вытянуты. Тем самым высока вероятность того, что заинтересованное лицо не обнаружит её и не сможет воспользоваться возможностью получения государственных услуг в электронной форме.

### 2.3 Механизм предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

Механизм предоставления государственной услуги выглядит следующим образом, лицо отправляет запрос через форму обратной связи. Специалисты КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» проводят обратку данного запроса и оказывают необходимую консультацию в электронной форме, результат услуги отправляется на указанную электронную почту получателя услуги.

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» жителям трёх муниципальных районов Алтайского края имеет возможность предоставлять в электронной форме два вида государственных услуг:

- 1) психологическое консультирование, которое заключается в том, что потребитель услуг изъявляет желание изменить что-то в своей жизни, в свою очередь специалист, используя различные методики, помогает получателю услуг разобраться в возникшей проблемной ситуации и показать возможные

варианты выхода из крысиной ситуации. Примером такого консультирования может быть следующая ситуация. У подростка прослеживается девиантное поведение, в отношении чего его родители были вызваны на комиссию по делам несовершеннолетних, сведения о данной семье были переданы в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», в последствии родители обратились за получением социально-психологической помощью;

2) услуги в рамках правового поля. В рамках данного консультирования КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» предоставляет следующие государственные услуги:

во-первых, специалисты учреждения в электронной форме могут указать на ошибки при составлении правовых документов, рассказать, как происходит восстановление утраченных документов;

во-вторых, специалисты учреждения способствуют защите ранее нарушенных прав граждан при получении социальных услуг от государства;

в-третьих, консультация может состоять по вопросам получения гражданами установленных государством мер социальной поддержки, например детских пособий, пособий по инвалидности и пр., получатели услуг также могут обратиться в учреждение за помощью по вопросам алиментных обязательств как в отношении несовершеннолетних лиц, так и совершеннолетних нетрудоспособных членов семьи.

в-четвёртых, у получателя услуг есть возможность проконсультироваться об их размещении в стационарные организации социального обслуживания (например, направление лица, пожилого возраста, в интернат для престарелых и инвалидов);

в-пятых, оказание специалистами учреждения иной помощи в получении юридических услуг.

Описанные выше государственные услуги предоставляемые КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского

района» в электронной форме оказываются, как правило, на безвозмездной основе.

Далее проведём анализ объёма оказываемых государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., данные были сгруппированы в табличную форму (таблица 4).

Таблица 4 – Объём оказываемых государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., единиц<sup>45</sup>

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Темп прироста, %	
				2022 к 2021 гг.	2023 к 2022 гг.
Всего оказано социально-психологических и социально-правовых услуг, из них	16607	19131	18596	115,2	97,2
в электронном форме	2522	2315	2439	91,8	105,4
Доля государственных услуг, предоставленных в электронной форме, %	15,2	12,1	13,1	79,7	108,4

Анализ данных, содержащихся в таблице 4, показал, что за последние три года КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» предоставило 54 334 социально-психологических и социально-правовых государственных услуг. Из них в электронной форме было оказано 7 276 услуг. Следует отметить, что темп роста объёма оказанных учреждением государственных услуг в электронной форме в 2022 г. сократился на 8,2 %, тогда как в 2023 г. наоборот увеличился на 5,4 %.

Данные таблицы 4 также показывают, что доля социально-психологических и социально-правовых услуг, предоставленных в электронной форме, сократилась. Так, в 2021 г. удельный вес государственных услуг в электронной форме составлял 15,2 %, тогда как в 2023 г. данный показатель равнялся 13,1 %. Тем не менее, заметно в 2023 г. темп роста удельного веса

<sup>45</sup> Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

государственных услуг в электронной форме вырос на 8,4 % в сравнении с 2022 г.

Для наглядности представим структуру оказанных государственных услуги в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за последние три года графически (рисунок 6).

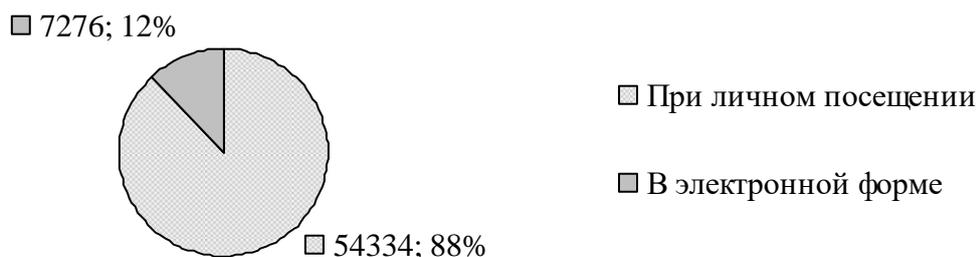


Рисунок 6 – Структура оказанных государственных услуги в электронной форме КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» за 2021-2023 гг., единиц

Качество обслуживания населения в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» стоит в приоритете среди направлений деятельности центра, в связи с чем регулярно проводятся мониторинги и опросы, анкетирование. По результатам проведённых мониторингов и опросов, а также с учётом пожеланий заявителей, проходит работа над ошибками и корректировка работы КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Так, в 2024 г. был проведён опрос получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Опрос проводился в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. В рамках данного исследования результаты опроса позволят предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания

населения Михайловского района» и повысить качество оказания услуг населению.

В опросе приняло участие 50 человек. Результаты опроса представлены графически на рисунках 6-15.

На рисунке 6 показаны результаты ответов на вопрос «Пользовались ли Вы информацией о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме, размещенной на сайте?».

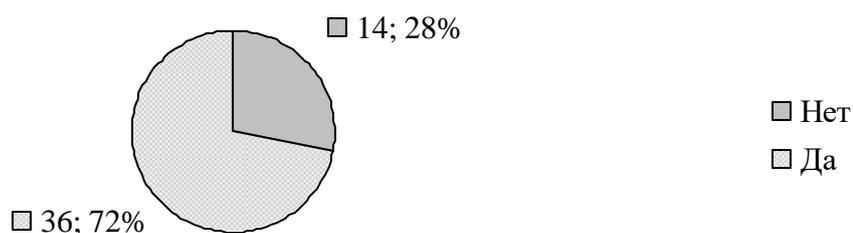


Рисунок 6 – Ответы респондентов на вопрос «Пользовались ли Вы информацией о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме, размещенной на сайте?», человек

Данные рисунка 6 говорят о том, что большинство респондентов используют сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» перед тем, как обратиться за государственной услугой в электронной форме – 72 % опрошенных.

На рисунке 7 показаны результаты ответов на вопрос «Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме?».

Исходя из данных рисунка 7 видно, что в целом респонденты информацию о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме считают доступной. Лишь 3 человека или 6 % выбрали средний балл.

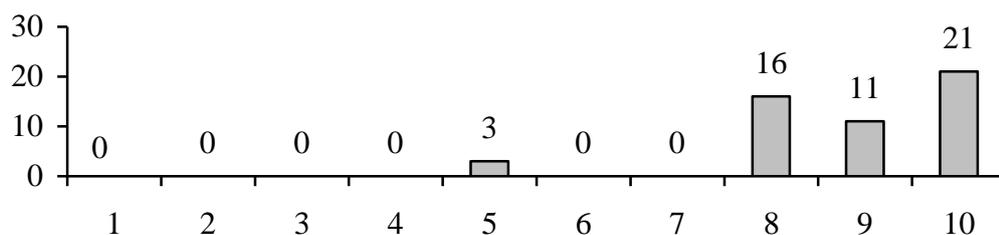


Рисунок 7 – Ответы респондентов на вопрос «Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме?», человек

Рисунок 8 содержит результаты ответов на вопрос «Услуги из какой сферы Вы получали в электронной форме?».

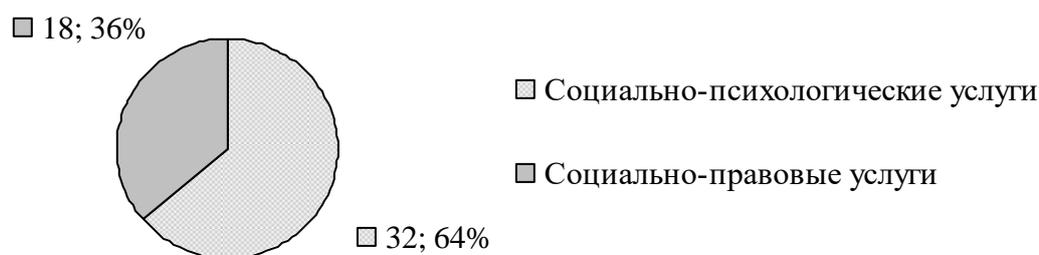


Рисунок 8 – Ответы респондентов на вопрос «Услуги из какой сферы Вы получали в электронной форме?», человек

Данные рисунка 8 говорят о том, что преимущественное число респондентов обращалось за получением социально-психологических услуг – 64 %, остальные респонденты обращались за получение социально-правовых услуг.

Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете процесс оформления государственной услуги в электронном виде (заполнение интерактивной формы заявления)?» показаны на рисунке 9.

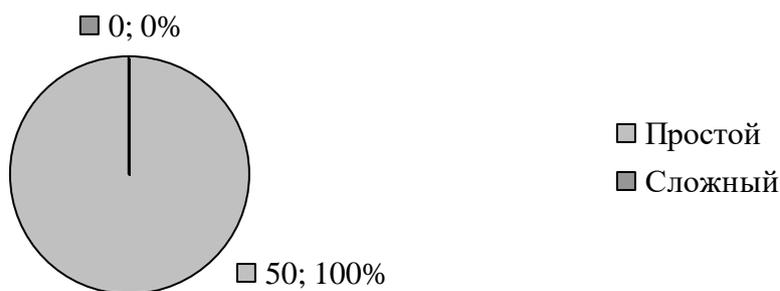


Рисунок 9 – Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете процесс оформления государственной услуги в электронном виде (заполнение интерактивной формы заявления)?», человек

Исходя из данных рисунка 9 видно, что все респонденты считают процесс оформления государственной услуги в электронном виде (заполнение интерактивной формы заявления) простым.

На рисунке 10 показаны результаты ответов на вопрос «Сколько времени у Вас заняло оформление государственной услуги в электронном виде?»

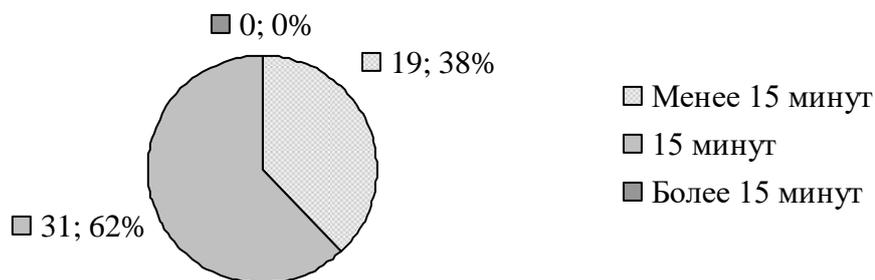


Рисунок 10 – Ответы респондентов на вопрос «Сколько времени у Вас заняло оформление государственной услуги в электронном виде?», человек

Данные рисунка 10 говорят о том, что получатели услуг на оформление государственной услуги в электронном виде затрачивают не более 15 минут.

На рисунке 11 показаны результаты ответов на вопрос «Была ли государственная услуга в электронной форме предоставлена в срок, предусмотренный нормативными правовыми актами?».

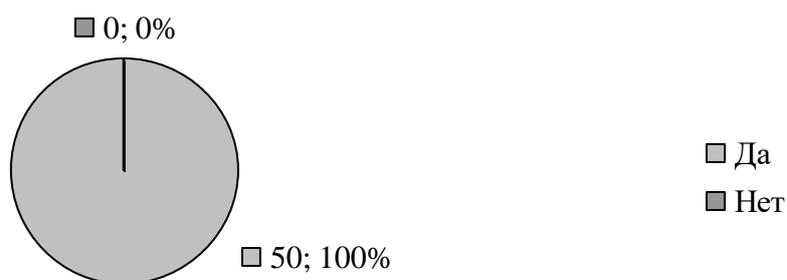


Рисунок 11 – Ответы респондентов на вопрос «Была ли государственная услуга в электронной форме предоставлена в срок, предусмотренный нормативными правовыми актами?», человек

Исходя из данных рисунка 11 видно, что всем респондентам была оказана государственная услуга в электронном виде в законодательно определённый срок.

Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете срок предоставления государственной услуги в электронном виде?» представлены на рисунке 12.

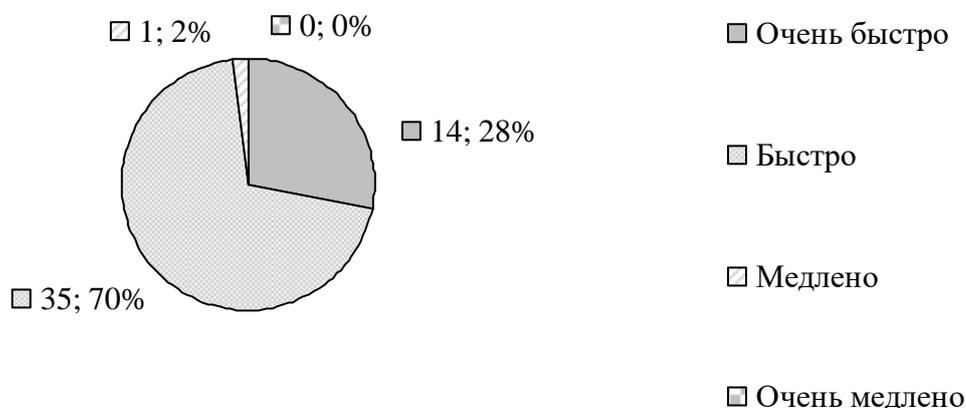


Рисунок 12 – Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете срок предоставления государственной услуги в электронном виде?», человек

В целом, исходя из данных рисунка 12, видно, что государственные услуги в электронном виде в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» оказываются быстро, лишь 2 % респондентов сочли процесс предоставления государственной услуги в электронном виде медленным.

На рисунке 13 показаны результаты ответов на вопрос «Случались ли технические сбои системы в работе при оформлении государственной услуги в электронном виде?».

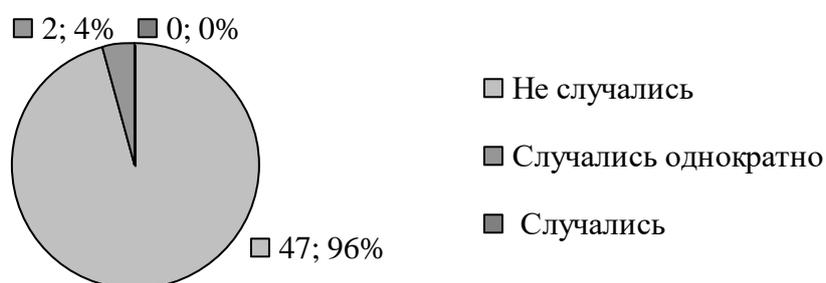


Рисунок 13 – Ответы респондентов на вопрос «Случались ли технические сбои системы в работе при оформлении государственной услуги в электронном виде?», человек

Данные рисунка 13 говорят о том, что технические сбои системы в работе при оформлении государственной услуги в электронном виде практически не происходят, всего 4 % респондентов испытали технические сложности при оформлении услуги.

На рисунке 14 показаны результаты ответов на вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления государственной услуги в электронном виде?»

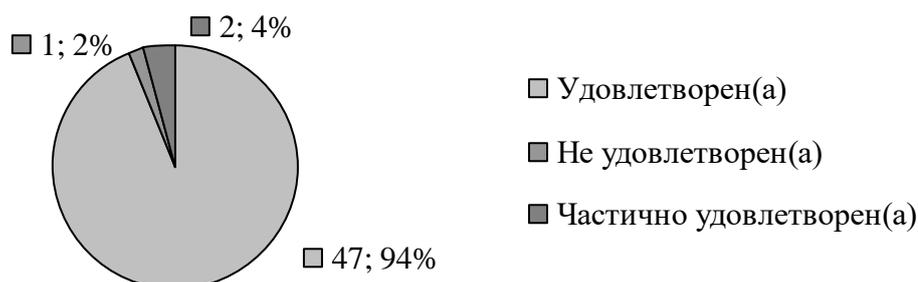


Рисунок 14 – Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления государственной услуги в электронном виде?», человек

Исходя из данных рисунка 14 видно, что 94 % респондентов удовлетворены качеством предоставления государственной услуги в

электронном виде в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

Ответы респондентов на вопрос «Из какого источника вы узнали о предоставлении в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» государственных услуг в электронной форме?» представлены на рисунке 15.



Рисунок 15 – Ответы респондентов на вопрос «Из какого источника вы узнали о предоставлении в КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» государственных услуг в электронной форме?», человек

Данные рисунка 15 говорят о том, что главными источниками информации о предоставлении КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» государственных услуг в электронном виде являются сотрудники центра или органы муниципальной власти, что говорит о слабой пропаганде электронного сервиса предоставления государственных услуг.

Таким образом, получение государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» происходит посредством официального сайта, где имеется форма обратной связи. Данная форма состоит из небольшого

количества полей и этапов заполнения, что соответствует потребности людей к простоте, они не хотят тратить много времени на то, чтобы разобраться и заполнить поля. Все поля формы обратной связи хорошо видны. Форма обратной связи содержит призыв к действию. Однако результаты проведённого исследования показали, что население мало информировано о данной возможности, в связи с чем за получение государственных услуг в электронной форме обращается мало людей (по результатам трёх последних лет всего 13 %). Также следует ответить, восьми видов оказываемых КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» социальных услуг лишь две услуги оказываются в электронной форме (социально-психологические и социально-правовые). Исходя из сказанного можно сделать вывод, что в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» не обеспечена возможность получения населением государственных услуг в электронной форме.

### 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА» В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Изучив данные, характеризующие процесс предоставления государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», можно отметить, что в основном показатели предоставления государственных услуг в электронной форме довольно высокие. Однако, нельзя не отметить, что несмотря на положительную динамику по большинству показателей, довольно мало людей информировано о возможности получения государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Население Михайловского района Алтайского края не всегда знает все плюсы портала и не имеют возможности изучить все достоинства портала.

Также существует проблема низкой компьютерной грамотности населения Михайловского района Алтайского края. Одной из наиболее распространенных причин, по которой граждане отказываются использовать электронные сервисы для получения государственных услуг является отсутствие необходимых навыков для работы с электронными ресурсами.

Популяризация и распространение положительного опыта использования электронной среды для взаимодействия с КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» являются актуальными в свете представленных данных относительно причин отказа от использования сети Интернет при получении государственных услуг: подавляющее большинство жителей Михайловского района Алтайского края по-прежнему предпочитают личный визит и персональные контакты.

Граждане Михайловского района Алтайского края следуют сложившейся традиционной модели общения с властью, несмотря на активно внедряемые государством инновационные формы взаимодействия.

В современном мире в нашу жизнь пришел тренд общения посредством переписки. Согласно сборнику «Цифровая экономика: 2023» ежедневно в сеть заходят 68,8% пользователей из России возрастом 15-74 лет, среди них 88,9% составляет молодежь возрастом 15-24 лет. Со смартфона в интернет регулярно выходят 65% россиян (для примера, в США этот показатель составляет 47%, в Японии, Италии – 39%). Для жителей России интернет чаще всего необходим для пребывания в соцсетях – в них сидят 78% россиян, имеющих выход в сеть. По этому параметру Россию обгоняет только Япония с показателем 89%, тогда как Франция имеет 48% любителей соцсетей, 57% – Германия, 63% – Италия, 64% – Чехия, 76% – США<sup>46</sup>.

Для того чтобы сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» стал частью нового мира, в рамках данного исследования предлагается внедрение чат-бота.

Чат-бот – это компьютерная программа, которая ведет разговор с помощью слуховых или текстовых методов. Чат-боты, или виртуальные собеседники, используются в диалоговых системах для различных практических целей, включая обслуживание клиентов или сбор информации.

Основной целью чат-бота информационной поддержки пользователей Портала является увеличение доли граждан, предпочитающих получение государственных услуг в электронном виде. Виртуальный собеседник – это программа, предназначенная для быстрой обработки запросов пользователей и поддержания диалога с человеком не только посредством переписки, но и через голосовое общение.

Потенциальными заинтересованными сторонами проекта являются физические и КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания

---

<sup>46</sup> Цифровая экономика: 2023: краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишнеvский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2024. – С. 53.

населения Михайловского района». Последние будут получать обратную связь от пользователей чат-бота для более глубокого анализа при принятии управленческих решений в сфере популяризации системы предоставления государственных услуг в электронной форме. Основные преимущества для пользователей чат-бота представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Преимущества чат-бота для различных сегментов целевой аудитории проекта

Физические лица	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»
1. Простота пользования электронными государственными услугами. 2. Комфортное и безопасное использование сайта КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». 3. Имитация личного общения с пользователем.	1. Получения аналитических данных для принятия управленческих решений. 2. Улучшение качества оказываемых государственных услуг 3. Рост количества оказываемых услуг в электронном виде

Чат-бот обучаем с возможностью настройки таким образом, чтобы он отвечал всем запросам пользователей. Он может понять язык человека и сгенерировать логичный ответ. В соответствии с поставленной целью задачами проекта являются:

1. Улучшение качества, упрощение и сокращение времени предоставления государственных услуг в электронной форме.
2. Сбор и систематизация данных для формирования сайта КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».
3. Обеспечение безопасного использования единой платформы.
4. Разработка и обучение чат-бота на основе сквозных технологий с учетом запросов на естественном языке.
5. Увеличение количества государственных услуг в электронном виде.

Авторами настоящего исследования при разработке механизма реализации проекта были выделены основные принципы работы чат-бота. Вся информация, собранная чат-ботом, формирует базу данных, которая затем обрабатывается и предоставляется КГБУСО «Комплексный центр социального

обслуживания населения Михайловского района» для принятия эффективных управленческих решений и повышения качества оказываемых государственных услуг в электронной форме. Однако авторами были определены основные угрозы проекта, с которыми можно столкнуться при реализации проекта, которые представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Возможные проблемы реализации проекта чат-бота информационной поддержки пользователя сайта КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

Физические лица	Чат-бот	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»
<b>Достоинства</b>		
Доступный интерфейс на естественном языке пользователя.	Сбор и обработка данных запросов пользователей и их систематизация.	Улучшение качества и сокращение времени предоставления услуг.
<b>Недостатки</b>		
Страх использования новых технологий.	Длительный процесс апробации чат-бота.	Отсутствие интеграции и разобщенность данных для принятия решений.

При изучении текущей ситуации функционирования чат-ботов, авторы пришли к выводу, что они являются универсальными инструментами, которые удовлетворяют потребности пользователя такие как общение и развлечение, предоставление консультаций, заказа товаров и услуг с помощью разработанных прикладных решений. Также они помогают распознавать эмоции пользователя для решения трудных консалтинговых проблем в службах информационной поддержки клиентоориентированных организаций.

Исходя из современного уровня развития коммуникационных средств, можно сделать вывод о перспективности использования чат-ботов не только в бытовой практике, предоставления государственных и муниципальных услуг через сайт Госуслуг, но и в сфере предоставления государственных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». Наиболее эффективными программно-техническими средствами в мессенджерах следует считать мобильные средства

коммуникации (смартфоны, планшеты) с установленным программным обеспечением поддержки многоканальной связи в среде Интернет.

Таблица 4 – Дорожная карта реализации проекта чат-бота информационной поддержки пользователя сайта КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»

№	Наименование этапа	Результат этапа	Сроки	Риски
1	Анализ проблем пользователей в работе сайта	Определены основные проблемы пользователей на сайте	25.01.2025-26.01.2025	Отсутствие проблем в работе сайта
2	Определение метода решения проблемы использования сайта	Определена методика решения проблемы пользования порталом Госуслуг, на основе цифровизации предоставления государственных услуг	27.01.2025-04.02.2025	Выбор неправильной формы решения проблемы пользователей
3	Разработка технического задания программного продукта	Разработано техническое задание для программного продукта	05.01.2025-07.02.25	Некачественное составление технического задания
4	Поиск источника финансирования для реализации проекта	Определен источник финансирования	07.02.2025-01.05.2025	Отказ в финансировании проекта
5	Поиск исполнителя проекта	Определен исполнитель проекта	02.05.20-02.07.20	Не состоявшийся конкурс
6	Разработка программного продукта	Программный продукт разработан на основании технического задания	03.07.20-04.12.20	Выход за рамки бюджета и сроков
7	Обучение персонала	Обучен персонал по обслуживанию программного продукта	05.12.2025-05.03.2026	Неэффективные методы обучения
8	Тестирование программного продукта	Программный продукт протестирован, определен пул ошибок системы	06.03.2026-06.04.2026	Малое количество запросов в чат-бот, некачественное тестирование
9	Доработка системы	Исправлены ошибки в работе системы	06.04.2026-06.04.2026	Наличие ошибок, исправление которых требует дополнительных расходов
10	Ввод в эксплуатацию программного продукта	Программный продукт введен в эксплуатацию	07.05.2026-01.08.2026	Несовместимость оказываемых услуг

Исходя из дорожной карты проекта и анализа текущего состояния отношения пользователей к системе предоставления электронных государственных услуг, авторами были предложены плановые показатели

снижения доли пользователей, предпочитающих получение государственных услуг традиционно.

Также важно информировать население Михайловского района Алтайского края о внедрении чат-бота в сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района». С учетом того, что посетители сайта – потенциальные пользователи чат-бота, поэтому на сайте КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» необходимо разместить баннер с новостью о том, что в чате теперь можно получить быстрый ответ. Также важно настроить всплывающее приветствие от бота.

При отправлении электронных писем клиентам КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» необходимо включить туда информацию о чат-боте и его функциях.

Важно задействовать и социальные сети, что в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» появился виртуальный помощник и теперь можно все вопросы адресовать ему. Для этого подойдет анонс, инструкция по работе с ботом и список его навыков. Важно отметить, что бот отвечает гораздо быстрее, чем администратор сообщества.

Можно сделать QR-код со ссылкой на чат-бот и размещать его на всех рекламных носителях: визитках, листовках, табличках возле кассы, на стендах во время праздников и т.д.

Таким образом реализация проекта позволит повысить уровень лояльности к системе предоставления государственных услуг в электронной форме, его возможно внедрить в других бюджетных учреждениях, а при дальнейшем развитии проекта – к созданию единой платформы межведомственного взаимодействия органов власти.

Эффективная реализация проекта чат-бота, как инструмента повышения информационной поддержки пользователей сайта КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», окажет

прямое влияние на ряд следующих ключевых показателей цифровизации государственного управления:

1. Доля взаимодействия с КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в цифровом виде.

2. Доля государственных услуг без необходимости личного посещения КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

3. Доля отказов при предоставлении государственных услуг.

4. Доля электронного документооборота в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», в том числе с государственными органами власти.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Внедрение цифровых технологий и дигитализация широкого круга общественных отношений коснулись всех сфер российского общества. Совершенно очевидно, что внедрение высоких технологий и искусственного интеллекта в сферу государственного управления является первостепенной задачей и важнейшим направлением развития государственного аппарата. Именно повсеместное и широкое внедрение цифровизации делает более эффективным процесс взаимодействия органов государственной власти и общества в целом, способствует повышению уровня доверия населения к управленческим структурам за счет быстрой реализации прав и законных интересов граждан.

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» была установлена обязанность публичных субъектов предоставлять государственные услуги не только при личном приеме заявителей, но и в электронном виде.

Сегодня граждане, имеющие доступ к сети интернет, могут воспользоваться всеми преимуществами быстрого и бесконтактного документооборота и получить необходимые услуги без потери времени и качества.

В рамках исследования можно выделить следующие преимущества получения государственных услуг в электронной форме:

- возможность подать заявление на предоставление государственной услуги круглосуточно, не выходя из дома;
- сокращаются сроки предоставления услуг;
- уменьшаются финансовые издержки граждан;
- ликвидируются бюрократические проволочки вследствие внедрения электронного документооборота;
- снижаются коррупционные риски;

– снижаются административные барьеры и повышается доступность получения государственных услуг.

Так, цифровая трансформация бюджетных учреждений и внедрение современных технологий в сферу предоставления государственных услуг является важным аспектом развития общества, поскольку качество и доступность государственных услуг являются очень важным показателем эффективности деятельности органов государственного управления.

В процессе написания работы был проведен анализ процесса предоставления государственных услуг в электронной форме на примере КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» в электронной форме.

Было выявлено, что население Михайловского района Алтайского края не в полной мере оказалось готовым к получению государственных услуг в электронной форме КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района».

По итогам проведенного анализа было предложено внедрить чат-бот как помощника при взаимодействии граждан с сайтом КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района», в связи с чем информировать население Михайловского района Алтайского края об его внедрении.

Представляется, что именно электронный формат предоставления государственных услуг в результате его тотального внедрения является приоритетным над традиционным способом.

Использование информационных технологий для общения властных субъектов с населением по вопросу предоставления государственных услуг требует повышенного внимания к совершенствованию организации процесса предоставления государственных услуг с установкой на повышение их качества.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/10103000>.

2. Бюджетный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ (ред. от 26.12.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12112604>.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): федеральный закон от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/10164072>.

4. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 30.12.2020 г. № 509-ФЗ (ред. от 04.08.2023). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400057416/>.

5. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации: федеральный закон от 28.12.2016 г. № 471-ФЗ. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/71578252/>.

6. Об электронной подписи: федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ (ред. от 28.12.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148555/>.

7. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 08.07.2024 г.). –

Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12177515/>.

8. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/194874/>.

9. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148567>.

10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12148555>.

11. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 (ред. от 27.03.2023 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/186816>.

12. О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236 (ред. от 17.04.2023 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/71362988>.

13. О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме: постановление Правительства РФ от 28.11.2011 г. № 977 (ред. от 23.03.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12192469>.

14. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций): постановление Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861 (ред. от 18.07.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12191208>.

15. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями: постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (ред. от 22.04.2024 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/55172242>.

16. О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: постановление Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 (ред. от 20.07.2021 г.). – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/12185976>.

17. О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»: постановление Администрации Алтайского края от 21.12.2010 г. № 566. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://base.garant.ru/7334258>.

18. Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и

муниципальных услуг: постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 г. № 416. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1230314>.

19. Об утверждении состава комиссии по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае: распоряжение Правительства Алтайского края от 22.02.2024 г. № 99-р. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1772689>.

20. Об утверждении приказ Административного регламента предоставления государственной услуги «Установление пособия гражданам, усыновившим детей»: приказ Министерства труда и социальной защиты Алтайского края от 02.11.2017 г. № 470. – Текст: электронный. // Информационно-правовой портал «Гарант» [сайт]. <https://www.garant.ru/hotlaw/altai/1149051>.

21. Об открытии муниципального учреждения – центра социальной помощи семье и детям», на территории Михайловского района открыт центр социальной помощи семье и детям: постановление Администрации Михайловского района от 29.10.2002 г. № 395-П. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

22. Положение о КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»: утверждено директором КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» 12.04.2019 г. № 15. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/activities>.

23. Города и районы Алтайского края. – Текст: электронный. // Официальный сайт Правительства Алтайского края [сайт].

<https://altairegion22.ru/press-center/fotoreportazhi/Goroda-I-Raiony-Altayskogo-Kraya>.

24. Информация об учреждении за 2019-2023 гг. – Текст: электронный. // Официальный сайт КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» [сайт]. <http://mhlcenter.altai.socinfo.ru/information>.

25. Перевыполнен показатель доли граждан, использующих электронные государственные услуги. – Текст: электронный. // Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [сайт]. <https://digital.gov.ru/ru/events/37922>.

26. Число пользователей «Госуслуг» составило 109 млн человек к концу 2023 года. – Текст: электронный. // Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [сайт]. <https://digital.gov.ru/ru/events/49226>.

27. Афанасьева, О.А. Районная газета как инструмент популяризации электронных государственных услуг / О.А. Афанасьева // В сборнике: Социально-гуманитарные науки и практики в XXI веке: из опыта молодежных исследований (человек и общество в меняющемся мире). Материалы тринадцатой международной весенней молодежной научной конференции (к 85-летию ПГТУ). Под общей редакцией В.П. Шалаева. – М., 2017. – С. 30. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20163872>.

28. Баталова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Ю.В. Баталова; под общей редакцией Н.А. Омельченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 389 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536487>.

29. Беляева, М.Н. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде / М.Н. Беляева // Актуальные вопросы современной

экономики. – 2023. – № 1. – С. 120-123. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20653732>.

30. Зайцева, А.А. Электронные услуги: понятие, системы / А.А. Зайцева, Ю.И. Чернов // Эпомен. – 2021. – № 50. – С. 155-162. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20658432>.

31. Ильясов, Б. Организационно-правовой механизм оказания электронных государственных услуг и пути его развития / Б. Ильясов // Scienceproblems.uz. – 2023. – № S/2. – С. 286-289. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20639484>.

32. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / А.М. Киселева. – Омск: ОмГУ, 2021. – 224 с. – Текст: электронный // Издательство: [сайт]. – 2024. – URL: <https://omsu.ru/science/izdatelstvo-omgu/>.

33. Костина, С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 123 с. – Текст: электронный // Электронный научный архив: [сайт]. – 2024. – URL: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/42975>

34. Кудря, Ю.С. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде / Ю.С. Кудря, М.А. Сухарникова // Economics. – 2023. – № 4 (47). – С. 23-24. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20459384>.

35. Кузнецова, М.А. Государственные услуги: понятие, виды и порядок оказания. практика и проблемы / М.А. Кузнецова, О.Ю. Агибалова // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. – 2019. – № 4. – С. 64-67. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20163842>.

36. Купряшин, Г.Л. Основы государственного и муниципального управления: учебник для вузов / Г.Л. Купряшин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 582 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536487>.

37. Курганова, М.В. Популяризация электронных государственных услуг в Российской Федерации / М.В. Курганова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – № 7-3 (109). – С. 106-109. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20694272>.

38. Ляшенко, А.С. Особенности предоставления государственных услуг в электронном виде / А.С. Ляшенко // Теория права и межгосударственных отношений. – 2021. – № 5 (17). – С. 66-73. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46116191>.

39. Насырова, Е.В. Продвижение услуг государственного учреждения / Е.В. Насырова // Теории и проблемы политических исследований. – 2021. – № 1А. – С. 24-31. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43127695>.

40. Пержу, А.А. Зарубежный опыт в реализации предоставления государственных услуг / А.А. Пержу // В сборнике: Современные лингвокоммуникативные практики. Межвузовский сборник научных статей. – Саратов, 2019. – С. 87-90. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44489008>.

41. Перов, К.В. Механизм реализации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде / К.В. Перов // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. – 2021. – № 4. – С. 61-63. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20234575>.

42. Пескарёва, В.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме / В.А. Пескарёва // В сборнике: Актуальные проблемы и современные тенденции социально-экономического развития региона и страны. Сборник научных трудов по итогам Международной научно-практической конференции. – 2023. – С. 220-222. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=2046842>.

43. Плотников, В.А. Цифровизация как закономерный этап эволюции экономической системы / В.А. Плотников // Экономическое возрождение России. – 2020. – № 2 (64). – С. 104-115. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20699932>.

44. Полуянова, Е.В. Предоставление государственных услуг в российской федерации в электронной форме: нормативное регулирование и основные принципы функционирования государственных информационных систем / Е.В. Полуянова, С.Д. Ковалёв // Вестник Владимирского юридического института. – 2021. – № 1 (58). – С. 92-97. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20849562>.

45. Попов, Д.А. К вопросу о переводе государственных услуг в электронную форму / Д.А. Попов // Российская юстиция. – 2020. – № 7. – С. 41-44. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20429861>.

46. Ромашко, Д.В. Оказание государственных услуг в электронной форме / Д.В. Ромашко, А.Б. Алдакушева // В сборнике: Наука будущего: вопросы и гипотезы. сборник материалов IX-ой международной научно-практической конференции. – 2022. – С. 47-48. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20234575>.

47. Савоськин, А.В. Обращения граждан в Российской Федерации: конституционно-правовое исследование: автореферат дис... доктора юридических наук: 12.00.02 / А.В. Савоськин. – Екатеринбург, 2019. – 44 с. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=2046842>.

48. Сидоренко, Э.Л. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты / Э.Л. Сидоренко // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – №2. – С.93-114. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20699938>.

49. Сметанин, В.О. Предоставление государственных услуг в электронной форме / В.О. Сметанин // Интернаука. – 2022. – № 13-1 (236). – С. 29-31. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20236684>.

50. Смотрицкая, И.И. Государственное управление в условиях развития цифровой экономики: стратегические вызовы и риски / И.И. Смотрицкая // ЭТАП. – 2024. – №4. – С. 60-72. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=2044693>.

51. Ткаченко, Д.В. Механизм повышения эффективности и качества государственных услуг / Д.В. Ткаченко // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. – 2020. – № 1 (83). – С. 380-388. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20699932>.

52. Харина, А.О. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме / А.О. Харина // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2022. – № 17. – С. 64-67. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20234575>.

53. Хорошева, Н.А. Предоставление государственных услуг в электронном виде как основа цифровой трансформации государственного управления / Н.А. Хорошева // Профессиональное юридическое образование и наука. – 2023. – № 2 (10). – С. 84-86. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20699932>.

54. Цифровая экономика: 2023: краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишнеvский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2024. – 112 с. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20147897>.

55. Цукарь, С.С. О вопросах повышения качества оказания государственных услуг в электронной форме / С.С. Цукарь // В сборнике:

Социально-политические и экономико-правовые проблемы общества: история и современность. Материалы XVII Международной научно-практической конференции магистрантов и студентов. – 2024. – С. 195-197. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20699932>.

56. Черкасов, А.К. Предоставление государственных услуг в электронной форме в Российской Федерации / А.К. Черкасов // Интернаука. – 2023. – № 5-1 (275). – С. 10-12. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=2046842>.

57. Шапкина, Е.А. Правовые основы предоставления государственных услуг в электронной форме (на примере оформления земельных участков) / Е.А. Шапкина // Аграрное и земельное право. – 2019. – № 7 (175). – С. 118-119. – Текст: электронный // Elibrary: [сайт]. – 2024. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20234575>.

58. Golotbo, M.P. Britain: digital by default//e-Gov.by: The ideas of the electronic government for USA. – Текст: электронный. // e-Gov.by [сайт]. <http://e-gov.by/themes/best-practices/britaniya-cifrovaya-po-umolchaniyu>.