

УДК 338.465

Панакушина Галина Геннадьевна

студент магистратуры
Московский университет им. С.Ю. Витте
Москва, Россия
panakushinagalja@mail.ru

Panakushina Galina G.

graduate student
Witte Moscow State University
Chelyabinsk, Russia

**ПРОБЛЕМЫ ПРОЦЕССА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ¹**

**PROBLEMS OF THE PROCESS
OF PROVIDING ELECTRONIC
GOVERNMENT SERVICES**

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы процесса предоставления государственных услуг в электронном виде. Проводится анализ исторических аспектов оказания услуг, быстрого развития технологий, недостатка квалифицированных IT-специалистов, и проблем коммуникации государства с гражданами. Результатами исследования являются выявленные проблемы, такие как устаревание технологий, сложный интерфейс порталов, некорректная работа услуг, дефицит IT-кадров, низкая компьютерная грамотность населения, и бюрократия в государственных организациях. Сделан вывод о необходимости улучшения IT-инфраструктуры, повышения компьютерной грамотности граждан, и упрощения интерфейсов государственных порталов для повышения доступности и эффективности электронных государственных услуг.

Ключевые слова:

государственные услуги, электронное правительство, IT-инфраструктура, компьютерная грамотность

Abstract

The article addresses the issues of the process of providing electronic government services. An analysis is conducted of the historical aspects of service delivery, the rapid development of technologies, the lack of qualified IT specialists, and the communication problems between the government and citizens. The research results identify problems such as technology obsolescence, complex portal interfaces, incorrect service functioning, IT staff shortages, low computer literacy among the population, and bureaucracy in government organizations. The conclusion is made about the need to improve IT infrastructure, increase citizens' computer literacy, and simplify government portal interfaces to enhance the accessibility and efficiency of electronic government services.

Keywords:

government services, e-government, IT infrastructure, computer literacy

На сегодняшний день успешность в реализации национальных интересов страны, поддержание ее безопасности и возможность развития в целом напрямую связаны с использованием информационно-коммуникационных технологий. С начала 2000 года Российская Федерация активно включилась в создание информационного общества, подписав Хартию глобального информационного общества на саммите в Окинаве. Развитие информационного общества оказывает значительное влияние на благосостояние граждан и экономическое развитие страны. Электронизация

¹ Научный руководитель: Соболев Татьяна Сергеевна, доцент кафедры экономики городского хозяйства и сферы обслуживания, Московский университет им. С.Ю. Витте

государственного управления и внедрение инициатив Электронного правительства являются ключевыми направлениями в этом процессе.

Цель исследования заключается в выявлении и анализе проблем процесса предоставления государственных услуг в электронном виде.

Материалом для исследования послужили результаты опросов и анкетирования получателей электронных государственных услуг. Методы исследования включают количественные и качественные методы сбора данных.

В процессе предоставления государственных услуг в электронном виде можно выявить ряд проблем.

К первой проблеме можно отнести исторический аспект оказания услуг. В процессе жизнедеятельности каждый человек так или иначе обращался в органы государственной власти за оказанием государственных или муниципальных услуг. До введения Портала и вообще существования сети Интернет людям приходилось стоять в бесконечных очередях, занимать очередь рано утром, самостоятельно собирать множество справок и встречаться с безразличием государственных служащих [3, с. 148]. Такие явления можно наблюдать и сейчас, но уже в меньшей степени. Однако, проблема остается, т.к. люди исторически не ожидают пользы от оказания им услуг.

Вторая проблема заключается в очень быстром развитии технологий. Любая технология устаревает за 2-3 года [1, с. 120]. Люди привыкли к быстрым переменам и ожидают быстрых результатов и от государства. Большое количество людей имеют зарегистрированные аккаунты на госуслугах, но почти каждый гражданин сталкивается с множественными проблемами, такими как: поиск нужной услуги, неудобный интерфейс. Также в рамках данной проблемы можно отметить, что часть услуг на Портале работает некорректно, сделаны формально или требуют сложных технических настроек

На сегодняшний день прослеживается недостаток высококвалифицированных IT-специалистов [5, с. 29]. Недостаток описания технологических процессов, медленное освоение технологических переходов и непроработанная документированность технологий ведет к технологическим проблемам. Таким образом информационные системы некорректно взаимодействуют между собой в связи отсутствия технологической, временной и других видов совместимости такого рода систем. Также существует проблема «утечки мозгов» за границу. Профессионалы в

этой сфере не видят перспектив развития в Российской Федерации и предпочитают уезжать из страны, т.к. за границей они более востребованы и высокооплачиваемы.

Развитие сферы предоставления госуслуг в электронном виде происходит достаточно быстро. Несмотря на это, большинство заявлений на получение госуслуг, которые можно подать через порталы или веб-сайты, результат которых приходится все равно лично получать в органе власти или в МФЦ вместо того, чтобы она автоматически ушла в необходимый орган. Чтобы получить госуслугу только в электронном формате требуется электронная цифровая подпись (ЭЦП). На сегодняшний день ЭЦП используется чаще всего в сфере бизнеса и редко используется гражданами. Большинство людей знают про существование ЭЦП, но считают, что это актуально только для бизнеса. А граждане, которые знают, что можно получить ЭЦП для личного использования, не желают тратить свое время и средства на получение ЭЦП, ведь она может понадобиться всего 1-2 раза (не каждый гражданин нуждается в частом получении различных государственных услуг).

Также необходимо отслеживать, чтобы ЭЦП была актуальна, ведь ее срок действия ограничен и составляет всего 12 месяцев.

Также существует проблема коммуникации государства с гражданами. Данная проблема коммуникации вытекает из внутренних проблем государственных организаций:

- бюрократия и внутренние процессы;
- сложные законы;
- закрытые или недостаточные данные;
- слабая ИТ-инфраструктура;
- недостаточное финансирование;
- низкий юзабилити государственных сайтов (Госуслуги, ФНС и т.д.) [2, с. 66].

Еще одной из важных проблем является низкая компьютерная грамотность населения. Из рисунка 1 видно, что одна из самых распространенных причин использования госуслуг в электронном виде является отсутствие необходимых навыков для работы с электронными ресурсами, причем с 2015 года показатель увеличился в 2 раза.

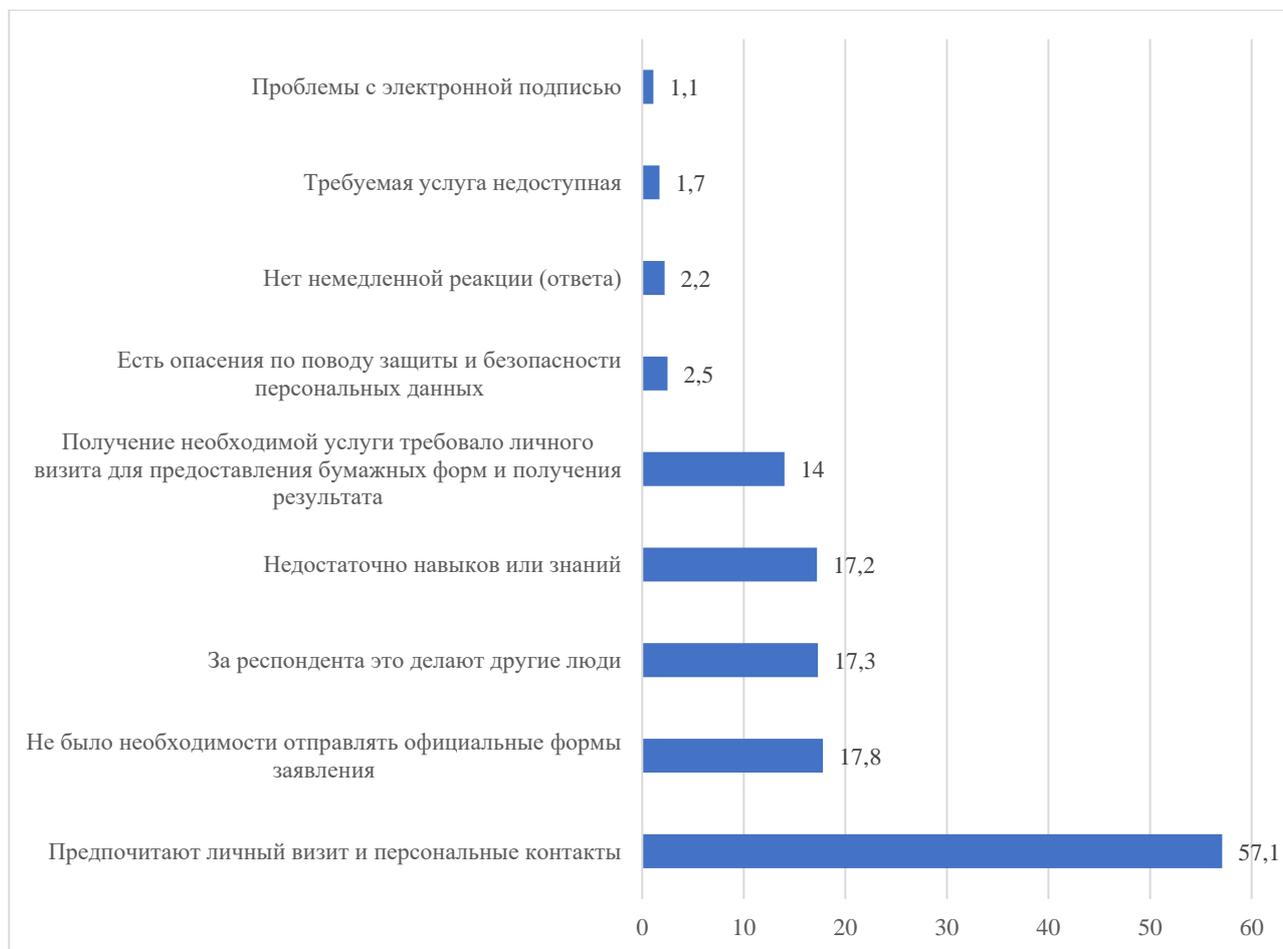


Рисунок 1 – Распределение по причинам отказа использования сети Интернет для получения государственных и муниципальных услуг (в % от общей численности населения, не использующего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг)

Постановление Правительства РФ №697 от 08.09.2010 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» за прошедшее время изменялось и дополнялось более 20 раз, выявлен ряд объективных факторов, вызывающий основную часть проблем:

- организационные (подготовка документов и организация документооборота, связанные с переводом в онлайн режим работы);
- управленческие (организация эффективного взаимодействия между государственными службами и ведомствами);
- социальные (инерция и сопротивление внедрению новейших информационных технологий);
- технологические (технические и программные сложности, возникающие при переходе на онлайн предоставление госуслуг).

На рисунке 2 представлена концепт-карта с описанием данной проблемы.

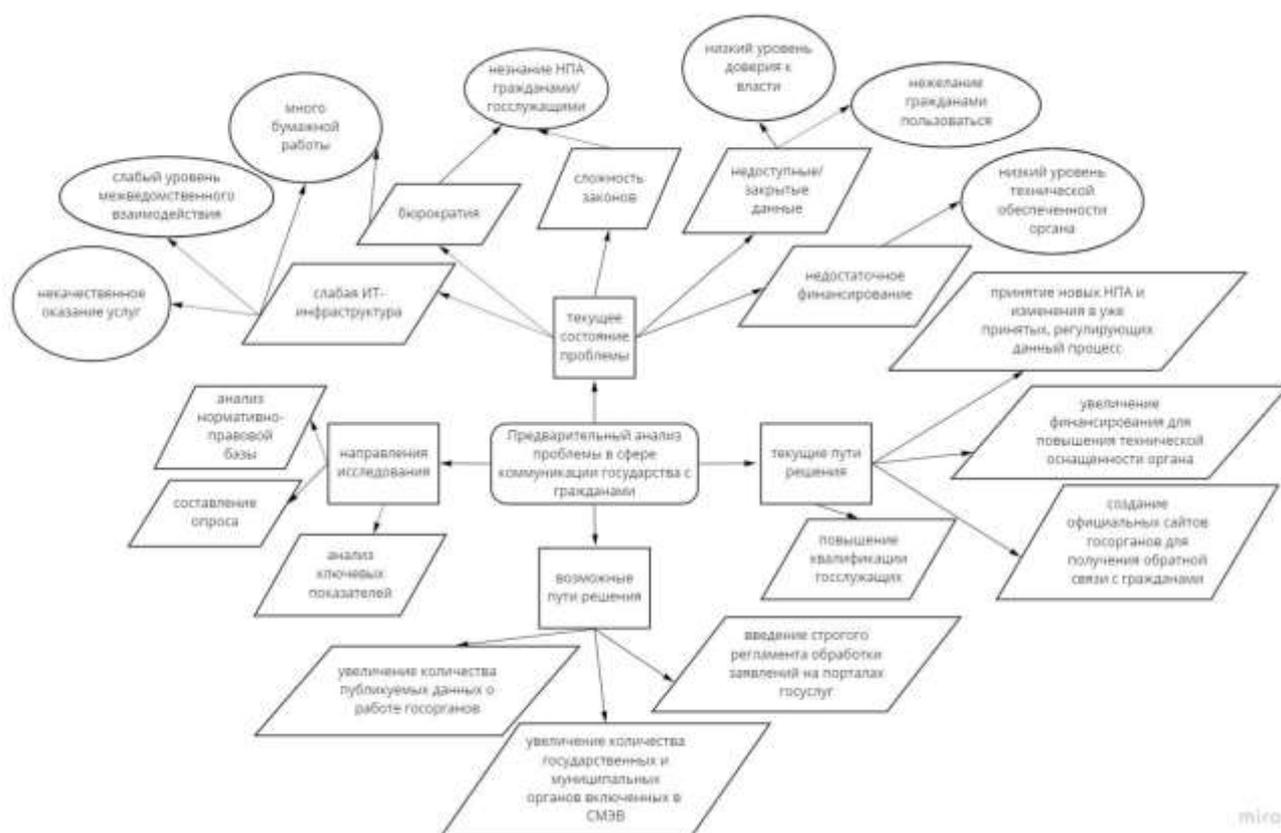


Рисунок 2 – Концепт-карта проблемы процесса предоставления государственных услуг в электронном виде [4, с. 96]

В заключение сделаем вывод о том, что процесс предоставления государственных услуг в электронном виде в Российской Федерации сталкивается с рядом серьезных проблем. Исторический аспект оказания услуг и недостаточная подготовленность граждан влияют на восприятие и использование электронных государственных услуг. Быстрое устаревание технологий и сложность интерфейсов порталов создают дополнительные препятствия для пользователей.

Недостаток квалифицированных IT-специалистов и слабая IT-инфраструктура также значительно замедляют процесс внедрения и развития электронных услуг. Бюрократия, сложные законы и недостаточное финансирование усугубляют ситуацию. Низкая компьютерная грамотность населения остается одной из ключевых проблем, препятствующих массовому использованию электронных государственных услуг.

Для повышения эффективности электронного правительства необходимо улучшить IT-инфраструктуру, упростить интерфейсы государственных порталов и повысить уровень компьютерной грамотности граждан. Также важно решить

проблемы взаимодействия между государственными органами и улучшить коммуникацию с гражданами. Текущие изменения и улучшения должны быть направлены на создание более удобной и доступной системы электронных государственных услуг.

Список использованных источников

1. Беляева М.Н. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Актуальные вопросы современной экономики. – 2023. – № 1. – С. 120-123.

2. Гавриков Ф.А., Якунин А.С. Электронное правительство и повышение качества предоставления государственных услуг // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2023. – № 1 (49). – С. 66-71.

3. Дерябин В.С. Электронное правительство как важный ресурс информатизации государственного управления // Наукосфера. – 2023. – № 1-2. – С. 148-151.

4. Рожков Н.С. Факторы, формирующие спрос на электронные государственные услуги // Вестник Академии управления и производства. – 2022. – № 2. – С. 96-105.

5. Сметанин В.О. Предоставление государственных услуг в электронной форме // Интернаука. – 2022. – № 13-1 (236). – С. 29-31.