

Шапран Наталья Евгеньевна

преподаватель кафедры
государственно-правовых дисциплин
Российский государственный университет
правосудия имени В.М. Лебедева
Дальневосточный филиал
Хабаровск, Россия

**ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ «ГОСУСЛУГИ»****Аннотация**

Проведён анализ особенностей системы предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере обязательного пенсионного и социального страхования через единый портал государственных и муниципальных услуг. Рассмотрена классификация предоставления услуг в сфере пенсионного и социального страхования. Рассмотрены проблемы, связанные с получением отдельных видов услуг, предложены пути усовершенствования процесса предоставления услуг. Подчёркивается значимость улучшения качества оказания услуг и оптимизации работы Фонда пенсионного и социального страхования.

Ключевые слова: государственная услуга, портал «Госуслуги», пенсионное страхование, социальное страхование

В современном информационном обществе процесс предоставление государственных и муниципальных услуг происходит с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг.

Впервые в достаточно отчетливом виде идея информационного общества была сформулирована в конце 60-х - начале 70-х годов нашего века. Изобретение самого термина "информационное общество" приписывается профессору Токийского технологического института Ю. Хаяши. В 70-е годы началась конвергенция двух почти одновременно появившихся идеологий - информационного общества и постиндустриализма. [3].

Концепция формирования информационного общества в России разработана в 1999 гг. по инициативе Государственного комитета Российской Федерации по связи и информатизации и Комитета Государственной Думы по информационной политике и связи. Согласно данной концепции стратегической целью перехода к информационному обществу являлось создание развитой информационно-коммуникационной среды общества и интеграция России в мировое информационное сообщество, что обеспечит существенное повышение качества жизни населения и социально-политическую стабильность общества и государства. В рамках концепции основные направления процесса перехода связаны с созданием развитой

информационной среды общества, рассматриваемой как совокупность технико-технологических, социально-политических, экономических и социально-культурных компонентов, факторов и условий, при которых информация и знания станут реальным и эффективным ресурсом социально-экономического и духовного развития России.

Далее следует Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы», согласно документу, одним из принципов провозглашено сохранение традиционных и привычных для граждан (отличных от цифровых) форм получения товаров и услуг. В документе введено понятие информационное пространство, под которым понимается совокупность информационных ресурсов, созданных субъектами информационной сферы, средств взаимодействия таких субъектов, их информационных систем и необходимой информационной инфраструктуры [4].

Разработка информационных технологий в сфере оказания государственных услуг населению началась с 2002 г. Правительством РФ было принято Постановление от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия», с целью повышение качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти, повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения единых стандартов обслуживания населения. С этого момента стали создаваться правительственные интернет-порталы субъектов РФ, а также Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) «gosuslugi.ru» [5].

Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры оказания государственных услуг и сокращение сроков их предоставления;
- разработка и внедрение единых стандартов обслуживания населения [1, с.7].

Портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с

использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг [5].

Через портал государственных и муниципальных услуг на 2025 год можно получить более 100 видов услуг в сфере пенсионного и социального обеспечения, которые предоставляются Фондам пенсионного и социального страхования. Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (СФР) - один из государственных внебюджетных фондов. Создан федеральным законом от 14.07.2022 № 236-ФЗ «О Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации» путем реорганизации Пенсионного фонда Российской Федерации с одновременным присоединением к нему Фонда социального страхования Российской Федерации [6].

СФР создан для осуществления государством пенсионного обеспечения, обязательного пенсионного страхования, обязательного социального страхования на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством, обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, социального обеспечения, предоставления мер социальной защиты (поддержки) отдельным категориям граждан.

Портал государственных и муниципальных услуг имеет специализированный интерфейс для получения услуг в электронном виде. Классификация государственных и муниципальных услуг, в сфере оказания помощи в рамках пенсионного и социального страхования в электронном виде представляет собой 2 группы: пенсии и пособия, семья.

1 группа «Пенсии и пособия» включает в себя услуги: предоставление зарегистрированному лицу сведений о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР, доставка пенсии и социальных выплат СФР, справка о статусе предпенсионера, назначение пенсии СФР, перерасчет размера пенсии, страховая выплата при профзаболевании или несчастном случае на производстве.

2 группа «Семья». В эту группу входит: единое пособие на детей и беременных женщин, ежемесячное пособие по уходу за ребенком.

В связи с большой потребностью людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в оказании государственных услуг и разнообразием услуг в сфере пенсионного и социального обеспечения, существует проблема загруженности специалистов на местах, тем самым ухудшается качество предоставления услуг.

Информационный портал государственных услуг оптимизирует работу органов СФР, путем сокращения численности людей в очередях в клиентских службах, что делает процесс предоставления услуг быстрым и мобильным, однако имеет свои недостатки в существующей модели предоставления различных услуг через портал, объем работы для сотрудников СФР увеличивается, вместе с тем повышается уровень напряженности между населением и государственными органами. Данная модель имеет существенные недостатки и требует совершенствования в системе обслуживания граждан.

Недостатки, которые требуют внесения изменений на онлайн-сервис «Госуслуги»:

- отсутствие возможности записаться на прием в органы СФР через сайт «Госуслуг». Сайт предлагает 3 варианта: записаться на сайте фонда, по телефону горячей линии, лично в клиентской службе, тем самым увеличивается нагрузка на специалистов, возникают трудности для заявителей;

- не все услуги доступны в электронном виде, нет варианта подать заявление на заблаговременную работу, чтобы оценить свои пенсионные права. Есть только информационное ознакомление о стаже, возрасте и пенсионном коэффициенте, который позволяет выйти на пенсию. Необходимость проведения оценки является основной причиной, по которой специалисты Социального фонда России проводят заблаговременную работу с будущими пенсионерами - чтобы пенсия была назначена в кратчайшие сроки и в максимально возможном размере (т.е. чтобы был учтен абсолютно весь стаж и наиболее высокая зарплата);

- ограниченная клиентская поддержка, отсутствие обратной связи со специалистами органов СФР в форме сообщений. Пользователь может общаться с чат-ботами, автоответчиками или позвонить оператору;

- информация излагается непоследовательно. Один из примеров - единое пособие на детей от 0 до 17 лет. Данный вид социальной поддержки имеет много условий, которые усложняют процесс восприятия людьми о их правах, что влечет за собой увеличение количества отказных решений;

- необходимость обязательного подтверждения учетной записи в государственных органах. Пройти первоначальную регистрацию на портале «Госуслуг» можно самостоятельно, но для завершения всей процедуры необходимо подтвердить свою учетную запись в одном из удостоверяющих центров;

- в некоторых случаях социального обеспечения после подачи заявления требуется документальное подтверждение и посещения органа СФР. Например, справки о доходах при подаче заявления на единое пособие на детей от 0 до 17 лет, справки о стаже и заработной плате, подтверждающие сведения, не внесенные на индивидуальный лицевой счет застрахованного лица, которые необходимы для назначения пенсии по старости при условии, что получить ответ в рамках взаимодействия с архивом не предоставляется возможным). Это приводит к большим затратам времени и создает значительные неудобства для населения.

Одним из направлений в изменение существующих проблем может стать система всплывающих окон с уточняющими вопросами - это инструмент, который позволит направить клиента к ответу и отсеять заявителей, которые не имеют право на конкретный вид социальной поддержки, в обратном случае информационная система соберет данные о заявителе. Один из примеров, осуществлять уход за 80 - летним пенсионером имеет право нетрудоустроенный гражданин. Если система выдавала бы уточняющий вопрос: «Работаете ли вы?». На ответ: «Да». Заявитель автоматически, получает ответ: «Вы не имеете право на осуществления ухода». Таким образом, количество отказных решений сократится в разы. Время на проверку сведений по одному заявлению и составление отказного решения составляет около 15 минут.

Необходимость обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг для клиентов и государственных органов неотъемлемая часть усовершенствования функционирования информационной модели, выявление и исправление ошибок на ранних этапах подачи заявлений. Своевременно оказанная консультация, позволяет улучшить систему взаимодействия граждан и организаций. Одним из необходимых элементов организации управления является мониторинг эффективности работы органов власти, представляющий собой систему регулярного наблюдения. Важна оценка эффективности результатов деятельности органов управления, связанная с выполнением задач, с достижением целей своевременного определения и исправления отклонений и ошибок в работе, контроль точности полученных результатов. Для реализации задач улучшения качества оказания государственных услуг требуются кадровые ресурсы, которые будут отвечать за развитие и формирование информационной модели, за поддержку и

конфигурирование программного комплекса, и его соответствие утвержденной информационной модели [2, с.51].

Современный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг показывает, взаимодействуя с Фондом пенсионного и социального страхования, некоторые люди остаются недовольны качеством и сроками предоставления услуг, в связи с этим есть необходимость улучшения сервиса, чтобы предоставление услуг было более доступным и комфортным.

Список использованных источников

1. Вишняков В.Г. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации // Образование и право. 2012. № 4. С. 7-24. EDN: PYYRJF.

2. Трегубова В.М., Куржунова Л.В., Рязанова Е.Л. Современные технологии в предоставлении государственных услуг //Социально-экономические явления и процессы, 2016. 51 с. EDN: VROIDV.

3. Распоряжение Мэра Москвы от 20.07.2001 N 715-PM (ред. от 06.08.2002) "О разработке комплексной программы движения Москвы к информационному обществу".

4. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». – Гарант. Ру URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71570570/> (дата обращения: 27.04.2025).

5. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция) 27 июля 2010 года N 210-ФЗ.

6. Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=40>.

7. Официальный сайт Социального фонда России (Фонд пенсионного и социального страхования РФ). URL: <https://sfr.gov.ru/>.