

УДК 35.07:330

ТРАНСФОРМАЦИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ: ПЛАТФОРМЫ И СЕРВИСЫ

Омельченко Игорь Владимирович

студент ФГБОУ ВО «ЮЖНО-Российский институт управления ЮРИУ
РАНХиГС»

Мищенко Яна Петровна

канд. соц. наук, доцент кафедры социологии
ФГБОУ ВО «ЮЖНО-Российский институт управления ЮРИУ
РАНХиГС»

Аннотация: данная статья посвящена трансформации публичных услуг на фоне «больших трендов» и ее реализации в виде платформ и сервисов. Рассматривается российский опыт перехода к новым технологическим решениям и нормативные акты – основы трансформации.

Ключевые слова: публичные услуги, технологии, платформы и сервисы.

THE TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES: PLATFORMS AND SERVICES

Omelchenko Igor Vladimirovich

Mishchenko Yana Petrovna

Abstract: this article is devoted to the transformation of public services against the background of "big trends" and its implementation in the form of platforms and services. The article considers the Russian experience of transition to new technological solutions and regulatory acts-the basis of transformation.

Keywords: public services, technologies, platforms and services.

В конце 20 века информатизация как, действительно, глобальный процесс затронула большинство современных обществ. В некоторых

обществах этому предшествовали концептуальные основы (идеи постиндустриального и информационного обществ) и практическое расширение доступа к информации посредством различных электронно-вычислительных машин. Российская Федерация в этом глобальном контексте не стала исключением, при этом имела собственную специфику, связанную с прежним общественно-государственным строем.

Так, безусловно, в советское время активно развивались знания и технологии вычислительной техники, но это не привело к массовому распространению электронно-вычислительных машин в качестве технологий повседневной жизни. При этом данный процесс активно развивался на Западе.

После политических трансформаций, связанных с распадом Советского Союза, Российское государство наравне с западными странами ставит перед собой амбициозные цели, которые должны быть реализованы через интернет технологии [7]:

- Повышение уровня жизни россиян.
- Повышение качества работы трудоспособных граждан.
- Улучшение условий деятельности организаций.
- Улучшение потенциала российской экономики.

Но о каких технологиях идет речь? В данном вопросе следует обратиться к концепту «электронное правительство», которое развивается в России с ФЦП «Электронная Россия» и в ГП «Информационное общество». Особенно в ходе реализации первой программы, несмотря на все издержки с ней связанные, российское правительство отчиталось о создании и функционировании некоторых платформ и сервисов, важных для получения публичных услуг в России. Так, отмечают [9]:

- федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- единая система межведомственного электронного взаимодействия;

•единая вертикально–интегрированная государственная автоматизированная система управления (ГАС «Управление»);

•официальный сайт Российской Федерации в сети «Интернет» для размещения информации о проведении торгов на реализацию (продажу);

•программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий независимую регистрацию (резервирование и хранение) истории проведения аукционов в электронной форме на электронных торговых площадках;

•информационная система поддержки ведения фонда планов и программ информатизации государственных органов в составе подсистем;

•программно-технический комплекс, обеспечивающий получение государственных услуг в электронном виде через инфраструктуру центров общественного доступа;

•информационная система удостоверяющих центров единого пространства доверия электронного правительства.

Самым массовым сервисом стал Единый портал государственных и муниципальных услуг [5], который к настоящему моменту является основным механизмом их получения. Развитие доступа в Интернет определило потребности россиян в инновационном пути взаимодействия с органами государственной власти [3]. Более того, настоящая ситуация пандемии и повсеместных локдаунов определила важность получения публичных услуг «на дому». Об этом процессе, как необходимости цифровизации заявлял Президент Российской Федерации. [8]

Коронавирус стал катализатором развития, так, к настоящему времени 12 государственных услуг были запущены полностью в цифровом виде [4]. При этом остается внутренний консерватизм сознания самих граждан и госслужащих, связанный с отсутствием внутренней мотивации [1] к работе с информационными системами, а не документами.

Также можно выделить следующие проблемы:

- Долгое время отсутствовала публичная система информирования о государственных услугах и не проводилась массовой популяризация публичных сервисов [2].

- Остается нерешенным полностью вопрос о доступе россиян к Интернету.

И если первая проблема решается за счет внешнего процесса (пандемия), то ее внутренний аспект и вторая проблема вызвана системными проблемами нашей страны.

Будущее развитие публичных услуг в виде платформ и сервисов, по мнению автора, может решаться лишь при наличии осознанного социального запроса, который представляет собой двуаспектное единство:

- Востребованность у населения. Так, по данным института исследования интернета, более трети россиян осознают необходимость развития именно системы публичных услуг [6].

- Обратная связь информационной политики, посредством которой, общество сможет формировать свой запрос.

Этот процесс уже запущен российским правительством, что мы могли наблюдать на примере пандемии. При этом одним из возможных сценариев развития системы государственных услуг – привлечение больших корпораций, активно занимающихся информационными технологиями.

Список литературы

1. Игнатова Т.В., Аширова М.Н. Рыночная рационализация предоставления государственных услуг // ФЭС: финансы, экономика, стратегия. 2015. № 2. С. 30-35.

2. Некрасов В.Н., Бучина О.В. Механизм разрешения противоречий управления как фактор развития системы государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 2. С. 52-58

3. Хашева И.А. Практика использования информационно-коммуникационных технологий при оказании государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2009. № 4. С. 99-108.

4. Во время пандемии в России запустили 12 полностью цифровых госуслуг [электронный ресурс] Режим доступа: <https://iz.ru/1058742/2020-09-09/vo-vremia-pandemii-v-rossii-zapustili-12-polnostiu-tcifrovyykh-gosuslug> (Дата обращения: 19.12.2020 г.).

5. Единый портал государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>

6. Опрос: госуслуги и онлайн-образование стали наиболее востребованными сервисами у россиян [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tass.ru/ekonomika/6907834> (Дата обращения 19.12.2020 г.).

7. Приказ Минкомсвязи России № 183 «Об утверждении детального плана-графика реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов»

8. Путин заявил о необходимости развития тенденций к цифровизации [электронный ресурс] Режим доступа: <https://iz.ru/1022039/2020-06-10/putin-zaiavil-o-neobkhodimosti-razvitiia-tendentcii-k-tcifrovizatsii> (Дата обращения: 19.12.2020 г.).

9. ФЦП «Электронная Россия» (2002-2010 годы)» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/> (Дата обращения 19.12.2020 г.).