УДК 535.34

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

[1]И.Н. Малиновская, [2]М.М. Булгакова, [1]В.И. Галигузов
[1] Юго-Западный государственный университет, Курск, email: M.Inna19@yandex.ru

[2] Курский филиал Финансового университета, Курск, email: MMBulgakova@fa.ru

Аннотация. *В статье рассмотрены перспективы развития предоставления электронных государственных услуг в условиях цифровизации. Приведена российская практика нормативно-правового регулирования данной отрасли государственного и муниципального управления. Изучены статистические данные Минцифры России, отражающие динамику развития и дающие характеристику основным направлениям функционирования единого портала государственных и муниципальных услуг. Понимание текущих и будущих тенденций в обеспечении населения государственными и муниципальными услугами в электронном виде позволяет определить приоритетные направления развития платформы, адаптируя ее к современным реалиям, тем самым повышая эффективность электронного правительства государства в условиях глобальных вызовов, продиктованных стремительным развитием информационно-коммуникационных технологий и нарастанием угроз кибербезопасности.*

Ключевые слова*: электронное правительство, государственное и муниципальные услуги, государственное и муниципальное управление, цифровая трансформация.*

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

[1]I.N. Malinovskaya, [2]M.M. Bulgakova, [1]V.I. Galiguzov
[1] Southwest State University, Kursk, email: M.Inna19@yandex.ru

[2] Kursk branch of the Financial University, Kursk, email: MMBulgakova@fa.ru

Abstract. *The article considers the prospects of development of electronic public services in the conditions of digitalization. The Russian practice of normative-legal regulation of this branch of state and municipal administration is given. The statistical data of the Ministry of Finance of Russia reflecting the dynamics of development and characterizing the main directions of functioning of the unified portal of state and municipal services are studied. Understanding the current and future trends in providing the population with state and municipal services in electronic form allows to determine the priority areas of the platform development, adapting it to modern realities, thereby increasing the efficiency of e-government of the state in the context of global challenges dictated by the rapid development of information and communication technologies and the growing threats of cybersecurity.*

Keywords: *electronic government, public and municipal services, public and municipal administration, digital transformation.*

Дата поступления статьи в редакцию: 24.03.2025
Дата принятия статьи в печать: 18.04.2025

Введение

Единый портал государственных и муниципальных услуг прошел пятнадцатилетний путь развития и сегодня занимает главное место в системе электронного правительства России. Порядка 112 млн верифицированных пользователей имеют доступ более чем к 1600 государственным и муниципальным услугам. Электронное правительство России впитало в себя мировой опыт предоставления публичных услуг и избрало самобытный путь развития, встречая и преодолевая на своем пути те или иные трудности. На сегодняшний день потенциал развития Единого портала не является исчерпанным, и может быть осуществленным по нескольким ключевым направлениям.

Российская практика предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде берет свои истоки в 2009 году с момента ввода в эксплуатацию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Реализа-

ция проекта была проведена в рамках утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2002 г. № 65 федеральной целевой программы «Электронная Россия» (2002-2010 годы). Цель национальной программы заключалась в преодолении разрыва в уровне развития информационно-коммуникационных технологий, который сложился между Россией и развитыми странами за последние десятилетие XX века [1].

Единый портал стал инструментом, позволившим выполнить первоочередную задачи целевой программы, а именно переход к предоставлению государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти [2].

К середине 2010 года Единый портал насчитывал 120 тысяч зарегистрированных пользователей, из которых более 90 тысяч имели подтвержденную учетную запись. На тот момент на портале содержалась информация о более чем 360 услугах, предоставляемых органами государственной власти, а подать заявление в электронном виде стало возможным по 49 услугам [6].

Цель исследования

Цель исследования заключается в определении приоритетных направлений развития Единого портала государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации.

Методы исследования

В ходе исследования использованы общенаучные и специальные приемы и методы познания: системный анализ и синтез, индукция, дедукция, формально-логический метод, интерпретация правовых концепций и нормативных правовых актов.

Результаты исследования и их обсуждение

Интенсивное развитие портала продолжилось с началом реализации мероприятий по исполнению положений Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, который является основополагающим нормативно-правовым актом, регулирующим сферу предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде. В соответствии с текстом № 210-ФЗ перед исполнительными органами и органами местного самоуправления устанавливается обязанность предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде посредством Едино портала, если иное не предусмотрено действующим законодательством. В целях обеспечения стандартизации процессов предоставления услуг в электронном виде данным законом предусматриваются единые требования к форматам, срокам и порядку предоставления государственных и муниципальных услуг. Для контроля за соблюдением требований закона предусмотрены механизмы мониторинга качества и доступности предоставления услуг государственных и муниципальных услуг, а также установлена ответственность должностных лиц за нарушение сроков или порядка их предоставления. Вместе с тем № 210-ФЗ закрепляет права граждан и организаций на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также доступ к исчерпывающей информации о порядке предоставления, сроках предоставления и необходимых документах и сведениях [3].

В свою очередь, база нормативно-правого регулирования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде продолжает расширяться и претерпевать изменения в соответствии с вызовами, формируемыми стремительным развитием информационных технологий. Данная сфера законодательства регулярно дополняется новыми постановлениями Правительства Российской Федерации, однако основополагающую роль в нем занимает именно федеральный закон о государственных и муниципальных услугах.

В 2024 году Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) отметил свое пятнадцатилетие, и сегодня с уверенностью можно говорить о том, что он является ключевым элементом цифровой инфраструктуры России, обеспечивая доступ миллионов граждан к качественным и доступным государственным услугам в электронной форме. Функционирование портала осуществлено за счет интеграции с Единой системой идентификации и аутентификации, что обеспечивает безопасность данных пользователей в процессе предоставления услуг и возможность совершения юридически значимых операций. При этом возможности Единого портала не ограничиваются одним только стандартными процедурами подачи заявлений на получение наиболее значимых документов или оформление социальных пособий, а открывают верифицированным пользователям доступ к широкому перечню государственных платформ и сервисов. За счет интеграции с ведомственными информационными системами реализовано эффективное межведомственное взаимодействие в режиме реального времени для автома-

тического запроса и направления документов между ведомствами, что позволяет пользователям ЕПГУ осуществить запись на прием в медицинские учреждения, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, налоговые органы и другие государственные структуры, а также в короткие сроки получить справки, например, об отсутствии судимости или выписки из различных государственных реестров, например недвижимости [8].

Развитие ЕПГУ продолжается в рамках национальной программы «Цифровая экономика», а достигнутые за 15 лет его существования результаты делают его ключевым компонентом электронного правительства России.

Для оценки результатов работы Единого портала обратимся к количественным показателям, характеризующим его работу за последние 5 лет, которые стали для России во многом определяющими. На рисунке 1 представлена информации о динамике изменения количества пользователей, имеющих подтвержденную учетную запись на ЕПГУ, что характеризует охват населения страны.

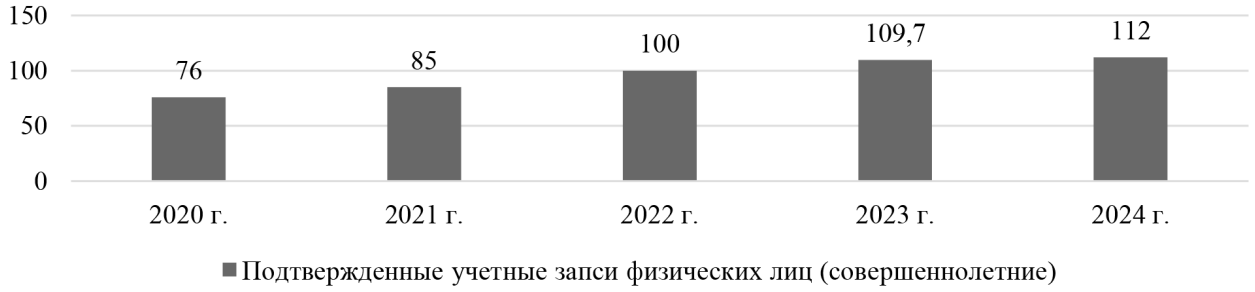

Рис. 1. *Динамика изменения количества пользователей ЕПГУ с подтвержденной учетной записью за период 2020-2024 гг. (в млн шт.)*

Анализ количественных показателей пользователей Единого портала, имеющих подтвержденную учетную запись, за период с 2020 по 2024 годы позволяет оценить вовлеченность населения в процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Согласно данным Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, количество верифицированных пользователей ЕПГУ возросло с 76 млн в 2020 году до 112 млн по итогам 2024 года, то есть на 47,4%, однако ежегодные темпы прироста демонстрируют явную нелинейность. Так, в 2021 году прирост составил 11,8% относительно значений 2020 года, что можно связать с популяризацией цифровых сервисов в условиях пандемии COVID-19, когда удаленный доступ к государственным услугам стал необходимостью [7].

В 2022 году темпы прироста существенно увеличились и составили 17,6%, то есть за год к Единому порталу присоединились 15 млн новых пользователей [7]. Опыт пандемии COVID-19 показал высокую эффективность процесса предоставления услуг в электронном виде, что привело к расширению функционала ЕПГУ за счет интеграции сервисов для получения социальных выплат, а также перевода массовых социально значимых услуг в электронный вид.

Свою роль здесь сыграла и государственная политика в сфере повышения цифровой грамотности населения. За счет размещения разъяснительных материалов о преимуществах ЕПГУ на телевизионных экранах в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, информационных стендах в исполнительных органах власти и местного самоуправления, а также их официальных страницах в сети Интернет большое количество граждан узнало о возможностях Единого портала и отсутствии необходимости личного обращения в государственные органы, инструмент для подачи заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг находится у каждого под рукой – компьютер или телефон, с доступом в интернет.

Следует отметить, что популяризация сервиса во многом стала возможна за счет мобильной версии приложения «Госуслуги», которая полностью дублирует функционал ЕПГУ, поскольку в России количество людей, использующих смартфоны для выхода в интернете, превышает количество тех, кто пользуется персональными компьютерами и ноутбуками [11].

За 2023 год количество новых пользователей увеличилось на 9,7 млн человек (+9,7%), а в 2024 года темп прироста достиг своего минимального значения и составил 2,1%, то есть на 2,3 млн. человек [7]. В качестве причины, объясняющей столь резкое снижение темпов прироста новых пользователей, стоит рассматривать приближение к демографическому порогу.

По данным Федеральной службы государственной статистики, на начало 2024 года численность населения России в возрастной группе старше 14 лет, то есть те, кто могут пройти верификацию на Едином портале на основе паспортных данных или сведений из банковских приложений, составляет 122,7 млн человек [10].

Таким образом, количество верифицированных пользователей ЕПГУ на конец 2024 года составляет 91,3% от данного значения, что свидетельствует о приближении к так называемому «демографическому потолку». Также имеет место быть сопротивление цифровизации, сохраняющееся среди отдельных категорий граждан (в основном, людей пожилого возраста), выражающих высокий уровень опасения относительно угроз кибербезопасности.

Для дальнейшего исследования взаимодействия пользователей с ЕПГУ обратимся к данным, характеризующим еженедельную посещаемость портала. На рисунке 2 представлена информация о динамике изменения еженедельной аудитории Единого портала за период с 2020 по 2024 годы.

График демонстрирует значительный рост, сопровождающийся поэтапным замедлением темпов прироста с течением времени. В 2021 году еженедельная аудитория единого портала увеличилась почти в 2 раза (+91,2%) и составила 7,3 млн человек [7].

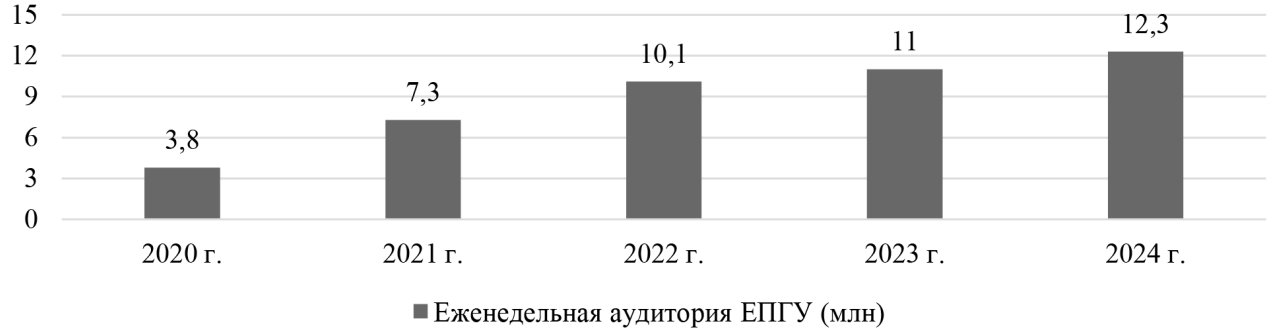

Рис. 2. *Динамика изменения еженедельной аудитории ЕПГУ за период 2020-2024 гг. (в млн чел.)*

Такие показатели прироста объясняются периодом пандемии коронавируса, когда ограничение личного приема в государственных органах привело к необходимости удаленного предоставления государственных и муниципальных услуг. Также на Едином портале были доступны сведения о сертификате вакцинации. Период 2020-2021 гг. можно охарактеризовать как вынужденную адаптацию к массовому предоставлению услуг в электронном виде в условиях кризиса, вызванного пандемией коронавируса.

В 2022 году прирост продолжился (+38,4%). Еженедельная аудитория увеличилась до 10,1 млн пользователей. Единому порталу удалось завоевать доверие населения, в чем значительную роль сыграла государственная политика, направленная на популяризацию портала «Госуслуги». Следующий 2023 год сопровождался еще более низкими темпами прироста, которые составили 8,9% относительно периода прошлого года, еженедельная аудитория достигла 11 млн человек [7].

Подобная динамика может свидетельствовать о том, что развитие портала от экстенсивного роста за счет привлечения новых пользователей перешло к удержанию их на портале, то есть большая часть граждан, являющихся верифицированными пользователями ЕПГУ и заинтересованных в предоставлении базовых государственных услуг, таких как запись на прием к врачу, получение выписки из ЕРГН, оплата штрафов за нарушение правил дорожного движения, уже были вовлечены на Единый портал и продолжают пользоваться им регулярно. При этом дальнейший рост обеспечивается в основном за счет добавления на портал услуг, которые ранее было невозможно получить в электронном виде [9].

По итогам 2024 года еженедельная аудитория Единого портала составила более 12 млн пользователей, что свидетельствует о достижении состояния насыщения в поле предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [7]. Как было изложено ранее в материалах исследования, в 2024 году произошло приближение к демографическому порогу.

Одним из нововведений платформы в 2023 году стала интеграция Единого портала с ГИС ЖКХ, позволяющее через специализированное приложение «Госуслуги. Дом» передавать показания приборов учета потребляемых коммунальных ресурсов, оплачивать полный пакет жилищно-коммунальных услуг без платежной комиссии, направлять заявки в управляющие компании, получать официальную информацию о содержании дома (плановые работы и аварийные ситуации), а также принимать участие в голосованиях по общедомовым вопросам [4].

Каждый пользователь ЕПГУ, имеющий подтвержденную учетную запись, получает доступ к своему цифровому профилю, в котором хранятся электронные копии основных документов: паспорт, страховой номер индивидуального лицевого счета, индивидуальный номер налогоплательщика, полис обязательного медицинского страхования, а также задокументированную информацию об образовании, недвижимости и транспортных средствах гражданина. На портале предусмотрена возможность постановки на учет в медицинские организации и оформления электронных сертификатов, например, о прохождении вакцинации от COVID, что в свою очередь реализовано за счет глубокой интеграции с информационными системами здравоохранения.

Также в личном кабинете гражданин может ознакомиться с информацией о пенсионных накоплениях, налоговых задолженностях и штрафах государственной инспекции безопасности дорожного движения и сразу оплатить их через интегрированный модуль оплаты, предусматривающий возможность использования банковских карт и электронных кошельков. Большое количество банковских платежных операций стали проходить в режиме онлайн, что в соответствии с возросшими угрозами информационной безопасности привело к необходимости подтверждения согласия на проведение сделок в цифровом виде. В связи с этим был разработан новый компонент Единый портал «Госключ», он представляет собой мобильное приложение для создания и использования электронной подписи. Усиленная квалифицированная электронная подпись, созданная и перенесенная на электронный носитель через приложение «Госключ», позволяет гражданам России подписывать документы в электронном виде, обеспечивая их юридическую силу.

В настоящее время развитие Единого портала государственных и муниципальных услуг продолжается. На портале регулярно появляются новые услуги, которые являются крайне востребованными среди населения, и возможность их предоставления в электронном виде существенно снизит нагрузку на органы власти и многофункциональные центры.

Так, например, в первый месяц боевых действий на территории Курской области на ЕПГУ был создан специальный раздел «Курск. Помощь пострадавшим» и выведены на портал формы заявлений на получение мер социальной поддержки пострадавшим гражданам: за первую неделю с момента запуска раздела через Госуслуги от пострадавших курян было принято более 17 тысяч заявлений на получение федеральной единовременной выплаты в размере 15 тысяч рублей [5].

В качестве отдельного направления развития портала следует рассматривать создание суперсервисов, представляющих собой комплекс государственных услуг, предоставляемых разными ведомствами, сгруппированных по типовым жизненным ситуациям, будь то рождение ребенка, потеря работы или поступление в высшее учебное заведение. Данный подход позволяет упростить процесс взаимодействия граждан с государственными органами и обеспечить их полным пакетом положенных по закону мер государственной поддержки. Например, суперсервис «Рождение ребенка» в проактивном режиме, то есть автоматически, запускает цикл связанных между собой государственных услуг: регистрация рождения, оформление СНИЛС и ИНН, оформление сертификата на материнский капитал, запись в детский сад [6].

Выводы

Таким образом, Единый портал государственных и муниципальных услуг в настоящее время представляет собой не просто сайт или приложение для получения услуг в электронном виде, а целую экосистему, которая с помощью цифровых технологий трансформирует взаимодействие граждан и государства, минимизируя тем самым бюрократические процедуры и сокращая время предоставления услуг.

Важной вехой развития ЕПГУ является внедрение суперсервисов, которые позволяют гражданам и бизнесу получить в электронном виде полный пакет мер государственной поддержки при наступлении определенных жизненных обстоятельств. Следует отметить, что ключевую роль в дальнейшем развитии Единого портала будут играть суперсервисы, основанные на предиктивной аналитике, когда государство сможет прогнозировать потребности граждан на основе анализа данных об их ежедневных операциях и предлагать им соответствующие комплексы государственных услуг, которые смогут оперативно решить возникающие проблемы и повысить качество их жизни, что приобретает особое значение в условиях возрастающей социально-экономической нестабильности. Следует предположить, что следующие 5 лет развития портала будут связаны с переходом от реактивной модели предоставления государственных и муниципальных услуг к проактивной везде, где это может быть реализовано с точки зрения соблюдения законодательства, регулирующего сферу персональных данных.

Однако на текущей стадии развития электронного правительства России до сих пор сохраняется проблема, которая нивелирует все вышеперечисленные преимущества Единого портала для определен-

ных категорий граждан. Данная проблема носит системный характер и получила название «цифровое неравенство». Ввиду отсутствия стабильного доступа к сети Интернет в труднодоступных и отдаленных районах, часть граждан не может воспользоваться главным преимуществом ЕПГУ, а именно возможностью получить необходимую государственную или муниципальную услугу, не выходя из дома. При этом существует вторая сторона данной проблемы – существование хоть и минимальных, но ощутимых технологических барьеров для пожилого населения ввиду их низкого уровня цифровой грамотности. Именно проблема цифрового неравенства является фактором, занижающим позиции России в рейтинге стран мира по индексу развития электронного правительства, поскольку субиндекс состояния телекоммуникационной инфраструктуры является одной из основных составляющих, применяемых для оценки цифровой зрелости государства.

Литература

1. Настоящая история России. Как цифра изменила российское государство [Электронный ресурс]. URL: https://history.vz.ru/kak_cifra_izmenila_rossijskoe_gosudarstvo/13.html/ (дата обращения 13.03.2025).

2. Нехороших И.Н., Перепелкин И.Г. Перспективы развития экономики Японии // Регион: системы, экономика, управление. 2021. № 1 (52). С. 51-55.

3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения 13.03.2025).

4. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). Решение всех вопросов ЖКХ в одном приложении [Электронный ресурс]. URL: https://www.gosuslugi.ru/landing/mp_dom/ (дата обращения 13.03.2025).

5. Курская правда. За неделю через Госуслуги принято 17 тысяч заявлений от курян на выплату 15 тысяч рублей [Электронный ресурс]. URL: https://kpravda.ru/2024/09/01/za-nedelyu-cherez-gosuslugi-prinyato-17-tysyach-zayavlenij-ot-kuryan-na-vyplatu-15-tysyach-rublej/ (дата обращения 13.03.2025).

6. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. От роддома до детского сада – суперсервис Госуслуг для родителей [Электронный ресурс]. URL: https://digital.gov.ru/news/ot-roddoma-do-detskogo-sada-superservis-gosuslug-dlya-roditelej/ (дата обращения 13.03.2025).

7. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Цифровизация Госуслуг – государство для граждан [Электронный ресурс]. URL: https://digital.gov.ru/uploaded/files/0-chernyishenko_0zg5OE2.pdf/ (дата обращения 13.03.2025).

8. Малиновская И.Н. Вопросы эффективности государственной политики регулирования уровня жизни населения (на материалах Курской области) // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2013. № 1. С. 33-35.

9. Малиновская И.Н. Государственная политика и контроль Российской экономики в условиях глобализации // Научный альманах Центрального Черноземья. 2015. № 2. С. 92-94.

10. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс]. URL: https://digital.gov.ru/target/fczp-elektronnaya-rossiya-2002-2010-gody/ (дата обращения 13.03.2025).

11. Федеральная служба государственной статистики. Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту [Электронный ресурс]. URL: https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13284/ (дата обращения 13.03.2025).