

Секция «Модели и технологии развития системы государственного управления»

**О некоторых вопросах применения интерактивного сервиса «Электронное правительство» национального проекта «Цифровая экономика»: региональный и технологический аспекты**

**Научный руководитель – Вихляев Александр Александрович**

*Харламова Дарья Андреевна*

*Студент (специалист)*

Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации,

Факультет подготовки психологов, Москва, Россия

*E-mail: kharlamova.dashulya@yandex.ru*

В настоящее время в эпоху развития информационных ресурсов одним из основных и наиболее показательных сегментов современной политики цифровизации, позволяющих устанавливать прямой контакт между гражданами и органами государственной власти, выступает сфера электронных государственных услуг населению.

Основу многоцелевой государственной программы «Электронная Россия», наравне с остальными сегментами, реализующими перспективные решения в области цифровой экономики, составляет национальная программа «Электронное правительство». «Электронное правительство» является интерактивным способом предоставления необходимой информации, а также широкого перечня государственных услуг гражданам, основным преимуществом которого является применение современных информационных технологий, максимально приближенных и доступных для пользователей.

Главной особенностью проекта, безусловно, выступает фактическая минимизация бюрократической системы взаимодействия между органами государственной власти и гражданами, что, в свою очередь позволяет снизить фактические затраты и экономить ресурсы (как человеческие, так и технические) со стороны государственного аппарата и предоставляет широкий перечень возможностей пользователям в процессе получения необходимых сведений (в том числе и комплексного характера) без необходимости диверсификации обращений в различные государственные структуры.

Согласно официальной статистике информационно-технологическое сопровождение государственных услуг, к сожалению, в условиях современных реалий, на территории Российской Федерации остается достаточно неравномерным. По данным Минэкономразвития России за 2020 год, программа «Электронного правительства» достаточно успешно развивается лишь в 21 субъекте (24,7%). [1]

Прогресс в развитии цифровизации на современном этапе имеет сильные отличия в диалоге «центр-регион»: инновационные проекты, развитие LegalTech и широкое применение интерактивных возможностей в крупных субъектах (Москва, Татарстан, Московская область) сочетаются с фактическим отсутствием современных разработок, технологических решений и низким финансированием проекта на периферии (Чувашия, Ингушетия, Дагестан).

Одним из немаловажных факторов является и технологическая культура населения регионов. Ведь большинству регионов, при широких технологических возможностях, государственные услуги продолжают реализовываться «по наитию» - с использованием «бумажного документооборота» и естественных очередей, - что существенно отражается на возможностях органов государственной власти по предоставлению отдельных услуг населению и тормозит технический прогресс региона в указанном сегменте.

Рассмотрим некоторые положительные черты реализации проекта «Электронное правительство» на современном этапе. К наиболее важным следует отнести: 1) возможности

интерактивного взаимодействия по типу «гражданин-государство-гражданин»; 2) динамику предоставления услуг населению; 3) развитие современных технологических решений; 4) доступность необходимой информации; 5) отсутствие «живой очереди»; 6) упрощение системы взаимодействия государственных органов между собой и гражданами.

Однако, имеются и негативные моменты, разрешение которых, по нашему мнению, имеет первоочередное значение на современном этапе. К ним можно отнести: 1) недостаточное материально-техническое сопровождение в большинстве регионов; 2) возможный негативный «мессендж-эффект» (скорость передачи и обработки сигнала), существенно осложняющий процедуры получения государственных услуг населением; 3) сложная «визуальная архитектура» ресурсов, непонятная для обычного пользователя (система вкладок и контекстных полей, зачастую, сложна в восприятии как визуально, так и технологически: чтобы перейти на требуемую интерактивную страницу пользователю нужно понимать схему «маршрута», сопоставляя конструктивную часть (требуемый блок) с вариативной (возможным размещением ресурса), что заставляет пользователей лично обращаться к помощи специалистов, сводя на «нет» интерактивность и иные возможности системы); 4) трудности для граждан пожилого возраста при осуществлении взаимодействия с интернет-источниками и техническими средствами; 5) низкий уровень дохода и компьютерной грамотности населения (отсутствие у граждан средств связи, выхода в Интернет, слабые или ограниченные возможности технических средств (устаревшая или альтернативная операционная система (например, открытая ОС Linux без соответствующих надстроек); низкая скорость передачи; отсутствие навыков работы с консолью и пр.).

Проведенное исследование позволяет сформулировать основные предложения по совершенствованию и оптимизации указанного сегмента «Цифровой экономики»:

1) экономическое стимулирование субъектов Российской Федерации - позволит в ближайшей перспективе обеспечить потребности регионов в цифровом наполнении основных, полезных для общественных отношений, ресурсов;

2) подбор и обучение высококвалифицированных специалистов из числа государственных служащих, способных осуществлять широкий спектр операций с «большими данными» (от непосредственного сопровождения информационных ресурсов до их постобработки, анализа, передачи и хранения информационных массивов данных), - разрешит проблемы кадрового блока проекта «Цифровой экономики»;

3) государственное стимулирование разработок программного обеспечения в области искусственного интеллекта и машинного обучения способны существенно упростить работу операторов информационных систем с наиболее типичными манипуляциями в процессе предоставления государственных услуг;

4) расширение сферы бесплатных социальных услуг гражданам, испытывающим затруднения в освоении современных технологий, по компьютерной грамотности и умению работы с информационными ресурсами, - сократит технологический разрыв и позволит повысить результативность и доступность программы для населения.

Предложенные в настоящей статье инициативы не являются исчерпывающими и охватывают небольшую сторону государственного проекта «Цифровая экономика», однако их реализация в ближайшей перспективе позволит существенно повысить уровень доступности и удобства в освоении интерактивного сервиса «Электронное правительство» населением.

### Источники и литература

- 1) 1. Официальный сайт Минэкономразвития России. Государственное регулирование в условиях COVID-19 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>

[gov.ru/material/file/gos\\_regulirovanie\\_v\\_usloviyah\\_covid19\\_itogi\\_2020.pdf.pdf](http://gov.ru/material/file/gos_regulirovanie_v_usloviyah_covid19_itogi_2020.pdf.pdf) (дата обращения: 03.03.2021).