

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИИ

И.Ф. Мальцева, к.э.н., доцент
Юго-Западный государственный университет

Цифровая трансформация является одной из пяти национальных целей развития России до 2030 года. В настоящей статье делается акцент на подходе, который положен в ее основу, поскольку именно он определяет основные направления, цели и задачи цифровизации.

Основой оказания и цифровизации государственных и социальных услуг в России является клиентоцентричность. Этот подход был реализован и показал свою эффективность при реализации проекта по созданию Единого портала государственных услуг и Многофункциональных центров предоставления госуслуг. Происходит постепенный переход от бюрократического к клиентоцентричному государству, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека (гражданина, представителя бизнеса, государственного или муниципального служащего) и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта [2].

Важно отметить, что под клиентами понимаются как внешние клиенты государственных и муниципальных служащих (физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица, представители органов государственной власти), так и внутренние клиенты (сами государственные и муниципальные служащие). Утверждена и опубликована Декларация ценностей клиентоцентричности, также соответствующие стандарты, в которых подробно рассмотрены особенности внедрения данного подхода и основные требования:

- стандарт «Государство для людей»;
- стандарт «Государство для бизнеса»;
- «стандарт для внутреннего клиента» [4].

В центре внимания всех стандартов находится человек (рис.), поэтому разработка цифровых сервисов переходит от решения отдельных задач к решению жизненных ситуаций в комплексе (поступление ребенка в вуз, переезд в другой регион и т.д.), разрабатываются соответствующие суперсервисы, примеры которых можно найти на сайте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ [5].



Рисунок – Ценности и принципы клиентоцентричного государства [2].

Клиентоцентричный подход предполагает оптимизацию государственных услуг (устранение ненужных процессов, услуг и разработку новых, способствующих автоматизации и бесшовной встройки в повседневную жизнь человека), а также кадровую трансформацию, которая включает в себя систему внутреннего обучения государственных служащих, направленную на понимание потребностей людей и выстраивание с ними эффективного диалога.

На прошедшем в декабре 2023 года в России форуме «Клиентоцентричность в государственном управлении» был проанализирован уже накопленный опыт реализации государственных услуг, базирующихся на клиентоцентричном подходе и определены новые векторы развития. Отдельные показатели развития представлены в таблице.

Таблица

Значение показателя	Расшифровка
100%	сотрудников органов исполнительной власти должны быть обучены стандартам клиентоцентричности при работе с населением к 2030 г.
24	прототипа жизненных ситуаций были разработаны в 2023 году
15	жизненных ситуаций уже доступны на портале Госуслуг и цифровой платформе МСП.РФ.
85	субъектов страны разработали и утвердили «дорожные карты» по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность госорганов
8	регионов страны открыли лаборатории пользовательского тестирования

Источник: составлено автором на основе данных на портале [1].

Важным этапом цифровизации в 2024 году является запуск Единой централизованной цифровой платформы [3], которая позволит систематизировать всю документацию и будет способствовать разработке упреждающих инструментов, когда в автоматическом режиме при изменении сведений в системе человеку будет предложено воспользоваться положенными в соответствии с федеральным или региональным законодательством льготами или возможностями.

Такой беззаявительный характер оказания социальных и государственных услуг позволит оперативно решать возникающие проблемы, сократит цикл между заявлением на получение льготы и ее реализацией, повысит удовлетворенность клиентов качеством услуг, обеспечит удобство использования. В конечном счете анализ и обработка информации по предоставленным услугам и льготам позволит разрабатывать и проводить более эффективную политику, способствующую раскрытию и реализации возможностей каждого гражданина и направленную на снижение дифференциации населения.

Список использованных источников

1. Аналитический центр при Правительстве РФ Электронный ресурс, URL: <https://ac.gov.ru/news/page/na-forume-klientocentricnost-v-gosudarstvennom-upravlenii-podveli-itogi-raboty-za-2023-god-27680> (дата обращения 11.04.2024)
2. Декларация ценностей клиентоцентричности. Электронный ресурс, URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentricnosti.pdf (дата обращения 10.04.2024)
3. Постановление от 29 декабря 2023 года №2386 «О государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» URL: <http://static.government.ru/media/files/EHa7w8qxPbSpF9QFi2vwxapnH3HyDEE1.pdf> (дата обращения 11.04.2024)
4. Стандарты клиентоцентричности. Электронный ресурс, URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentricnosti/ (дата обращения 10.04.2024)
5. Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг. Электронный ресурс, URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/> (дата обращения 11.04.2024)