

ГОСУСЛУГИ БУДУЩЕГО.

Аннотация. В статье рассматривается актуальное на сегодняшнее время проблема оцифровки системы государственного управления и предоставления государственных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, инновационное развитие, цифровой формат, искусственный интеллект.

Annotation. The article deals with the current problem of digitization of the public administration system and the provision of public services.

Key words: public services, innovative development, digital format, artificial intelligence.

Несмотря на активное развитие телекоммуникационных технологий во всем мире, в России население до сих пор не имеет полноценной возможности получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме. В лучшем случае потребители могут рассчитывать на получение в электронном виде информации об услугах. Запросы по Интернету о предоставлении справок, выписок и прочих документов, электронная очередь в детские сады, электронные медицинские карты — все это только начинает воплощаться в жизнь. .

Президент России Владимир Путин поручил к 1 января 2023 года обеспечить перевод в электронный формат массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг.

Система государственного управления и предоставления государственных услуг населению должна быть модернизирована в соответствии с требованиями инновационного развития.

Создаются эффективные механизмы обмена информацией в системе государственных органов в режиме реального времени и формирования общедоступных информационных ресурсов по различным направлениям реализации государственной политики. Будет достигнут качественно иной

уровень открытости для общества информации о деятельности органов власти.

К системе государственной власти, также как к науке, образованию и бизнесу, предъявляются требования к ее открытости для общества, в том числе в плане обеспечения иностранных пользователей необходимым объемом актуальной информации о реализуемой политике.

Внедрение инноваций в общественном секторе и социальной сфере позволит значительно улучшить качество услуг, предоставляемых населению, сократить сроки их предоставления, обеспечить обратную связь в отношении контроля своевременности и качества, а также повысить их доступность.

Для этого планируется осуществить разработку концепций инновационного развития в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, жилищного строительства и коммунального хозяйства, агропромышленного комплекса, физической культуры, спорта и туризма, а также обеспечить отражение приоритетов инновационного развития в составе стратегий и государственных программ развития соответствующих секторов экономики и социальной сферы.

В концепциях инновационного развития соответствующих секторов будут предложены необходимые меры по внедрению технологических и организационных инноваций, направленных в том числе на обеспечение ресурсо- и энергосбережения, повышение эффективности управленческих процессов, оперативности и качества предоставления услуг населению, а также по формированию системы непрерывного образования и управления знаниями, системы управления интеллектуальной собственностью.

Для этого планируется осуществить разработку концепций инновационного развития в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, жилищного строительства и коммунального хозяйства, агропромышленного комплекса, физической культуры, спорта и туризма, а также обеспечить отражение приоритетов

инновационного развития в составе стратегий и государственных программ развития соответствующих секторов экономики и социальной сферы.

В концепциях инновационного развития соответствующих секторов будут предложены необходимые меры по внедрению технологических и организационных инноваций, направленных в том числе на обеспечение ресурсо- и энергосбережения, повышение эффективности управленческих процессов, оперативности и качества предоставления услуг населению, а также по формированию системы непрерывного образования и управления знаниями, системы управления интеллектуальной собственностью.

Для реализации концепций предусматривается сформировать необходимые управленческие механизмы, включая:

- определение структурных подразделений в федеральных органах исполнительной власти, ответственных за инновационное развитие соответствующей сферы и создание при них экспертных советов, с участием заинтересованных научных, образовательных организаций, представителей бизнеса и общественности;

- определение состава и целевых значений основных показателей инновационного развития соответствующей сферы, включая объем финансирования научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ;

- совершенствование механизмов планирования исследовательских и опытно-конструкторских работ, освоения новых технологий, а также повышение качественных характеристик предоставляемых услуг с учетом лучшего мирового опыта и предложений профессиональных ассоциаций;

- формирование (или конкурсный отбор) и обеспечение поддержки деятельности организационных структур (центров компетенции), отвечающих за содействие внедрению технологических и организационных инноваций на отраслевом уровне;

формирование баз данных технологических и организационных инноваций в соответствующей сфере и создание необходимых интернет-ресурсов для их публикации и обсуждения;

формирование технологических дорожных карт для планирования разработки конкретных технологий (продуктов) и формирование перспективных технологических платформ. [2]

В конце 2019 года компания Deloitte опубликовала исследование Government Trends 2020, в котором говорится о наиболее важных мировых тенденциях развития инфраструктуры электронных правительств. В частности, авторы отчета отмечают, что искусственный интеллект становится одним из ключевых инструментов, при помощи которого правительственные организации стараются оптимизировать взаимодействие с гражданами и бизнесом.

Британское правительство посчитало, что перевод государственных услуг в цифровой формат приносит пользу не только гражданам, но и самому государству. Любая операция, проводимая через интернет, обходится в 20 раз дешевле, чем обращение по телефону, в 30 раз дешевле, чем обращение по почте и в 50 раз дешевле, чем личный визит в госорган.]

Австралийские власти работают над проектом универсальной цифровой ID-карты GovPass, с помощью которой можно будет оформить любую услугу: от проезда на общественном транспорте и уплаты налогов до получения медицинской помощи. Общаться с гражданами правительству помогает универсальный голосовой помощник Alex. Он позволил вдвое сократить срок обработки обращений в государственные сервисы. Стоимость обслуживания этого сервиса по сравнению с традиционным call-центром уменьшилась на 66%. [3]

Другой важный тренд, который отмечают исследователи, — концепция «цифровых граждан». Она подразумевает, что вся необходимая информация о жителе страны и его взаимоотношениях с государством должна храниться в цифровом виде. Среди других перспективных

технологий перечислены большие данные, предикативная аналитика, облачные технологии.

Ключевым приоритетом для цифровизации является информационная безопасность, в первую очередь — сохранность персональных данных. Согласно исследованию компании InfoWatch, в 2019 году в России число случаев кражи персональной информации выросло более чем на 40%, а количество скомпрометированных записей персональных данных — примерно в шесть раз, составив порядка 170 млн штук. Всего по миру за 2019 год в открытом доступе оказалось более 14 млрд записей пользовательских данных.

Для граждан подача документов в Многофункциональные центры (МФЦ) обычно кажется бюрократической процедурой, связанной с большим количеством однотипных операций. Искусственный интеллект поможет отчасти решить эту проблему, анализируя правильность заполнения документов на первом этапе, а также проверяя качество сканирования входящих документов. Если заявление обрабатывает искусственный интеллект, то человеку уже не надо вручную заполнять документы. Нужно лишь проверить правильность оформления бумаг. подача любого заявления будет занимать в среднем не более 5-10 минут.

Используя технологии искусственного интеллекта, сервис по предварительной оценке корректности заявок, позволит выявлять типовые ошибки. В настоящее время, в случае наличия ошибок, пользователи получают уведомление о приостановке рассмотрения заявления или отказе только после проверки их специалистами. Граждане вынуждены заново подавать заявку, теряя дни, а иногда и месяцы.

В заключении следует отметить, что стремительное развитие современной экономики, бизнеса и жизни все больше и больше требует оптимизации процессов предоставления государственных услуг без лишней бюрократии и трат времени.

На сегодняшнее время, во время Пандемии коронавируса и введенные ограничительные меры, как никогда повысили востребованность цифровых сервисов. И в будущем, будем надеяться, что качество и упрощение государственных процедур для граждан, бизнеса и профессиональных участников рынка войдёт в эпоху цифровой трансформации.

Список использованных источников.

1. Распоряжение Правительства РФ от 08.12.2011 №2227-р (ред. От 18.10.2018г.) «Об утверждении Стратегии инновационного развития РФ на период до 2020года)
2. Государственная программа «Экономическое развитие и инновационная экономика», утверждена постановлением Правительства от 15 апреля 2014 года №316. Действующая редакция госпрограммы «Экономическое развитие и инновационная экономика».
3. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bujet.ru/article/110235.php> (Дата посещения 19.01.2021)
4. Путин поручил к 2023году перевести в электронный формат социально значимые госуслуги[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru/obschestvo/9705537> (Дата посещения 19.01.2021)
5. Госуслуги будущего: как ИИ, чат-боты и онлайн-сервисы изменят Росреестр[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/cmrm/5fa58d829a79472be3ef41c2> (Дата посещения 19.01.2021)
6. Цифровая экономика РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (Дата посещения 19.01.2021)
7. Имамидинова, О. К. Инновации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг / О. К. Имамидинова. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2015. — URL: <https://moluch.ru/archive/103/23709/> (дата обращения: 19.01.2021).