

УДК/UDC 338.465.4

Сдерживающие факторы в развитии электронных услуг

Шевченко Илья Олегович

студент экономического факультета

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail:shevchenko2003lol@gmail.com

Чернов Юрий Иванович

кандидат юридических наук, доцент кафедры административного и финансового права

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail:admfinkubsau@yandex.ru

Аннотация

Развитие государственных и муниципальных электронных услуг стало неотъемлемой частью современной жизни, что при росте объема предоставляемых услуг позволяет облегчить и систематизировать процесс взаимодействия населения и государства. В статье рассматриваются актуальные сдерживающие факторы в развитии электронных услуг, с которыми столкнулись органы исполнительной власти при внедрении возможности оказания услуг в электронном виде. Приводятся статистические данные о численности людей, регистрируемых на самом популярном портале государственных услуг Российской Федерации, по годам. Приведены возможные пути преодоления сдерживающих факторов в развитии электронных услуг в России. В частности, предлагается Вести работу в средствах массовой информации по разъяснению населению особенностей предоставления государственных услуг в электронном виде, систематизировать работу программного обеспечения для реализации этого вида услуг и др.

Ключевые слова: электронные услуги, государство, электронное взаимодействие, развитие электронных услуг, электронные услуги в России, проблемы в развитии электронных услуг.

Constraints in the development of electronic services

Shevchenko Ilya Olegovich
student of the Faculty of Economics
Kuban State Agrarian University
Krasnodar, Russia
e-mail:shevchenko2003lol@gmail.com

Chernov Yuriy Ivanovich
Candidate of Law, assistant professor of the Department of Administrative and
Financial Law
Kuban State Agrarian University
Krasnodar, Russia
e-mail:admfinkubsau@yandex.ru

Abstract

The development of state and municipal electronic services has become an integral part of modern life, which, with an increase in the volume of services provided, makes it possible to facilitate and systematize the process of interaction between the population and the state. The article discusses the current constraints in the development of electronic services that the executive authorities faced when introducing the possibility of providing services in electronic form. Statistical data are provided on the number of people registered on the most popular portal of public services in the Russian Federation, by years. Possible ways to overcome the constraining factors in the development of electronic services in Russia are given. In particular, it is proposed to work in the media to explain to the population the features of the provision of public services in electronic form, to systematize the work of software for the implementation of this type of service, etc.

Key words: electronic services, government, electronic interaction, development of electronic services, electronic services in Russia, problems in the development of electronic services.

В России с 2006 г. началось активное внедрение цифровизации во всех сферы жизни общества, в т. ч. это и затронуло сферу оказания муниципальных и государственных услуг в электронном виде. Зарубежный опыт показывает, что использование информационных технологий

способствует уменьшению стоимости и трудоемкости оказанию данных видов услуг [1].

Для более эффективного внедрения электронных услуг государство реализует ряд программ, которые способствуют развитию и популяризации данных услуг в обществе. К ним относятся Государственные программы Российской Федерации «Информационное общество», «Информационное государство», «Безопасность в информационном обществе». Целью перечисленных программ является повышение качества жизни и работы граждан, улучшение условий деятельности организаций, развитие экономического потенциала страны на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий [2].

В России популярность электронных услуг растет с каждым годом. На сегодняшний день самой популярной платформой электронных услуг в стране является Единый портал государственных услуг Российской Федерации (далее по тексту — Госуслуги). Каждый месяц на сайте регистрируется от 900 тыс. до 2,5 млн человек. По статистике за 2020 г. количество регистраций на портале Госуслуг превысило 24 млн человек. На сайте по состоянию на конец 2020 г. было зарегистрировано уже 126 млн человек. Так, данный показатель уже превысил долю в 86% от общего количества граждан России в возрасте старше 14 лет (табл. 1) [3; 4].

Число зарегистрированных граждан России на портале Госуслуги по состоянию на конец года, млн чел. [5]

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Число зарегистрированных граждан	22,5	40,0	52,8	86,0	103,2	126,0

Таблица 1

Данные табл. 1 наглядно демонстрируют, что электронные услуги в стране активно развиваются. В частности, сейчас в России предоставляются государственные электронные услуги в различных направлениях: электронные платежи, предварительная запись на прием в ведомства, мониторинг качеств услуг и другие услуги в электронном виде, которые

доступны для граждан нашей страны [6]. Однако есть и препятствия, которые замедляют развитие сферы электронных услуг и усложняют процесс обращения населения за услугами посредством цифровых технологий.

Так, государственные органы исполнительной власти при реализации государственных электронных услуг встречаются с рядом проблем:

1. Сложность в использовании новых платформ, предоставляющих услуги населению.
2. Частые обновления информации и смена интерфейса платформ.
3. Сложность понимания лицами пожилого возраста новых технологий и нехватка ресурсов для использования электронных государственных услуг.
4. Поиск компетентных специалистов, занимающихся разработкой и обслуживанием платформ госструктур.
5. Низкое качество связи или отсутствие доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на некоторых территориях Российской Федерации.
6. Низкий уровень защищенности персональных данных, используемых в связи с предоставлением электронных услуг населению.

Для решения вышеперечисленных проблем в стране ведутся масштабные работы, которые направлены на устранение возникших сложностей. Данные проблемы имеют системный характер, их решение требует реализации ряда положений, которые включают в себя:

- 1) формулирование целей и постановка задач, которые определяют направление развития государства в сфере предоставления электронных услуг населению;
- 2) обучение и поиск специалистов;
- 3) заинтересованность предпринимателей и граждан в процессах мониторинга реализации проектов создания электронного правительства;

- 4) наличие отдельного государственного органа, который будет совершенствовать и развивать данную сферу;
- 5) постоянный поиск и обучение специалистов в области оказания электронных услуг.

Также необходимо отметить, что государство при внедрении услуг в электронном виде является «услугодателем», и основная нагрузка по реализации этого направления ложится на государство. В связи с этим для усовершенствования предоставления электронных услуг населению государству надлежит:

1. Вести работу в средствах массовой информации по разъяснению населению особенностей предоставления государственных услуг в электронном виде.
2. Систематизировать работу программного обеспечения для реализации этого вида услуг.
3. Максимально облегчить доступ к услугам для лиц пожилого возраста.
4. Обеспечить доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на всей территории Российской Федерации, в т. ч. в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах.
5. Разработать программное обеспечение с высокой степенью защиты персональных данных.
6. Оперативно реагировать на изменения в требованиях заказчиков.

Таким образом, развитие государственных и муниципальных электронных услуг стало неотъемлемой частью современной жизни, что при росте объема предоставляемых услуг позволяет облегчить и систематизировать процесс взаимодействия населения и государства.

Список литературы:

1. Титова А. И. Предоставление государственных услуг в электронном виде: зарубежный опыт и российская практика // Инновации и инвестиции. 2018. № 5. С. 169–174.

2. Манахова И. В., Земскова И. А. Влияние потребителей на повышение качества электронных государственных услуг // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. 2018. №4. Т.18. С. 394–400.

3. 2020 на Госуслугах: новые пользователи, выплаты и вывозные рейсы // Госуслуги. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/news/2020_12_30_results_of_the_year (дата обращения: 01.12.2021).

4. Единый портал государственных и муниципальных услуг России // Tadviser. URL: <https://www.tadviser.ru/> (дата обращения: 01.12.2021).

5. Электронные услуги для граждан и бизнеса // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/4/> (дата обращения: 01.12.2021).

6. Бочков В. С., Очаковский В. А., Чернов Ю. И. НДС на электронные услуги, оказываемые иностранными компаниями в РФ: практика, проблемы и пути решения // Евразийский юридический журнал. 2019. № 12 (139). С. 192–194.

References:

1. Titova A. I. Provision of public services in electronic form: foreign experience and Russian practice // Innovations and investments. 2018. No. 5. Pp. 169–174.

2. Manakhova I. V., Zemskova I. A. Influence of consumers on improving the quality of electronic public services // Bulletin of the Saratov University. New episode. Series Economics. Control. Right. 2018. No. 4. T.18. Pp. 394–400.

3. 2020 on State Services: new users, payments and export flights // State Services. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/news/2020_12_30_results_of_the_year (access date: December 01, 2021).

4. Unified portal of state and municipal services in Russia // Tadviser. URL: <https://www.tadviser.ru/> (access date: December 01, 2021).

5. Electronic services for citizens and business // Ministry of digital development, communications and mass communications of the Russian Federation. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/4/> (access date: December 01, 2021).

6. Bochkov V. S., Ochakovskii V. A., Chernov Yu. I. VAT on electronic services provided by foreign companies in the Russian Federation: practice, problems and solutions // Eurasian legal journal. 2019. No. 12 (139). Pp. 192–194.