

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ)

Круг Э.А.

*канд. экон. наук, доц., доц. кафедры управления и административного права
ФГБОУ ВО Псковского государственного университета*

Концепция «электронного правительства» в России была принята в мае 2008 г. В ней «электронным правительством» называется новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов[3].

15 декабря 2009 г. становится днем основания сайта Gosuslugi.ru, «государственные услуги» - это справочно-информационный интернет-портал, на котором пользователь может:

- иметь доступ к государственным и муниципальным услугам, их функциям по контролю и надзору, услуги государственных и муниципальных учреждений, услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг;

- выполнять и предоставлять государственные и муниципальные заказы в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством РФ и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов РФ;

- осуществлять обращения, связанные с функционированием единого портала, отзывы, предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Государственные и муниципальные услуги квалифицированы таким образом, чтобы отображать наиболее популярные (по частоте заказа) услуги, а также по ведомствам и жизненным ситуациям. Предоставлены услуги в виде каталога и наиболее популярными на данный момент являются такие услуги, как (таблица 1) [1]:

Таблица 1. – Популярность услуг на сайте Gosuslugi.ru

Услуга	Рейтинг
Продление разрешения на хранение и ношение охотничьего оружия либо оружия ограниченного поражения	4,71
Замена водительского удостоверения при смене данных владельца, утрате или непригодности	4,68
Регистрация нового транспортного средства, ранее не зарегистрированного в ГИБДД	4,62
Получение СТС, ПТС или регистрационных знаков взамен утраченных или непригодных для использования	4,62
Получение водительского удостоверения	4,57
Регистрация (снятие с регистрации) по месту жительства	4,53
Выдача выписки из федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	4,51
Получение водительского удостоверения	4,51
Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете	4,48
Выдача загранпаспорта	4,4

Удовлетворенность клиента государственной услугой является следствием комплексного воздействия таких факторов как [7]:

- реализация потребности в государственной услуге (получение услуги);
- процесс предоставления государственной услуги (доступность, своевременность);
- результат (положительное решение о предоставлении государственной услуги, улучшение материального положения потребителя услуги);
- положительная оценка окружения (знакомых и родственников);
- сопричастность к классу (группе) таких же потребителей государственной услуги (принадлежность к категории ветеранов).

С начала 2020 года глобальная пандемия COVID-19 активизировала роль электронного правительства. Использование традиционных цифровых государственных услуг становится все более распространенным, поскольку социальное дистанцирование стимулирует онлайн-взаимодействие, но платформы электронного правительства также используются для управления кризисом инновационными способами. До начала всемирной изоляции Портал не пользовался большим спросом населения России. Однако ограничения сильно повлияли на динамику развития цифровых услуг, в связи с чем, можно заметить увеличенный спрос на электронные услуги.

В данной статье представлены результаты исследования мнения 312 псковичей разного возраста и социального статуса, пользующимися порталом государственных услуг. Как показало исследование, у 100% респондентов в мобильном приложении или на официальном сайте портала «Государственные услуги» есть личный аккаунт, в котором хранится информация о паспорте, СНИЛСе, заграничном паспорте и других документов первой необходимости. [2]. Это говорит о том, что население готово к переходу на 100% обеспечение цифровыми услугами.

Сегодня, каждый зарегистрированный пользователь может записаться к врачу, получить необходимую информацию, а также предоставить QR-код для посещения мест массового скопления и др.

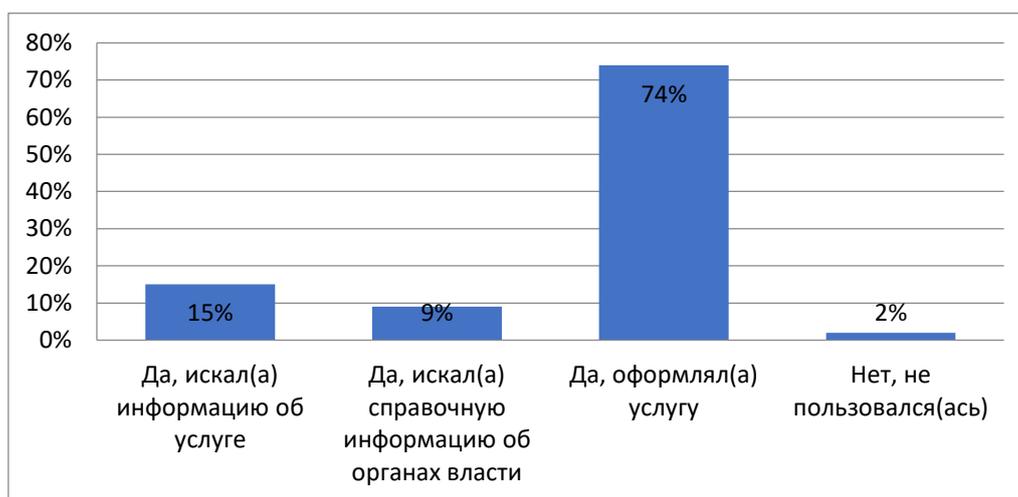


Рисунок 1. – Пользовались ли вы когда-нибудь Порталом государственных и муниципальных услуг? Если да, то с какой целью?

По данным опроса 91% респондентов пользуются порталом «Государственные услуги» 1-2 раза в год, что говорит о низкой вовлеченности граждан в цифровую площадку. Это может быть связано с тем, что средний возраст опрошенных составил от 18

до 25 лет, отсюда становится ясно, что при основной деятельности учебе, спрос на государственные услуги у данного сегмента населения низкий. Следовательно, можно предположить, что с изменением возраста граждан спрос на электронное предоставление услуг будет расти. Об этом свидетельствует оставшиеся 9% опрошенных, которые проголосовали за 1-2 раза в месяц, где частота запросов в органы власти становится выше (рисунок 2).

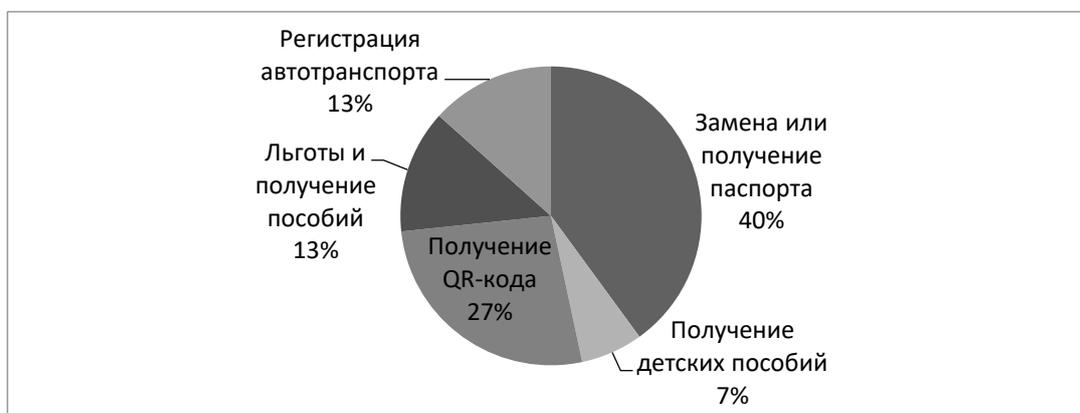


Рисунок 2. – Спрос на оказание электронных государственных услуг

Самой востребованной услугой среди опрошенных стала замена или выдача паспорта гражданина РФ, которая составила 40% от опрошенных. Это также связано с преобладающим средним возрастом опрошенных 18-22 лет, поскольку в 20 лет происходит замена документа. Ранее услугу предоставлялась только в физических точках работы подразделений, теперь она стала полностью электронной, если не считать процесс самого получения паспорта, где гражданин должен сдать свой старый документ и поставить подпись. Стоит отметить, что данное решение помогает не только упростить и ускорить процесс получения паспорта, но также прививает цифровую грамотность и навык работы с электронными документами молодому поколению, которое в последствие сможет полностью отказаться от документов в печатном виде.

Также можно заметить спрос на получение выплат, льгот и пособий. Данная категория заняла 20% результатов опрошенных. Категория льгот касается не всех сегментов населения и связана с уровнем качества жизни людей. Однако 1/5 от опрошенных говорит о том, что качество жизни населения достаточно низкое, несмотря на то что средний возраст реципиентов 18–22 года. То есть либо молодые люди не в состоянии самостоятельно обеспечить комфортный для своего возраста уровень жизни, либо старшее поколение, от которого в большей степени все еще зависит это поколение, не может предоставить им необходимый уровень жизни. Данные выводы сделаны с учетом того, что льготы и пособия предназначены малоимущим или безработным гражданам. Однако несмотря на это, 100% опрошенных имеют возможность использования электронных государственных услуг, что говорит о готовности населения любого уровня жизни к переходу к цифровому документообороту. Спрос на получение QR-кодов составил всего 27% от общего результата. Регистрация автотранспорта – 13%.

Можно сделать общий вывод о том, что при обращении к portalу «Государственные услуги» люди обращаются за решением повседневных проблем, касающихся документов первой необходимости, выплат или сертификатов о пройденной вакцинации. Таким образом, портал выполняет важную и главную функцию– это бесперебойное обеспечение необходимой информации и обращение с документами для граждан РФ. Следовательно, каждый гражданин России может запросить, а в некоторых случаях и получить, документы,

не выходя из дома. 82% опрошенных подтвердили, что вся необходимая информация представлена и может быть выполнена в электронном формате. Однако 9% отметили, что некоторые виды услуг все еще не представлены на Портале «Государственных услуг» и все еще требуют физического присутствия.

Результаты исследования показывают, что базовые потребности населения в области получения электронных государственных услуг могут быть удовлетворены. Однако вопрос о том, за какой период времени будут оказаны услуги, разделил мнения респондентов (рисунок 3).

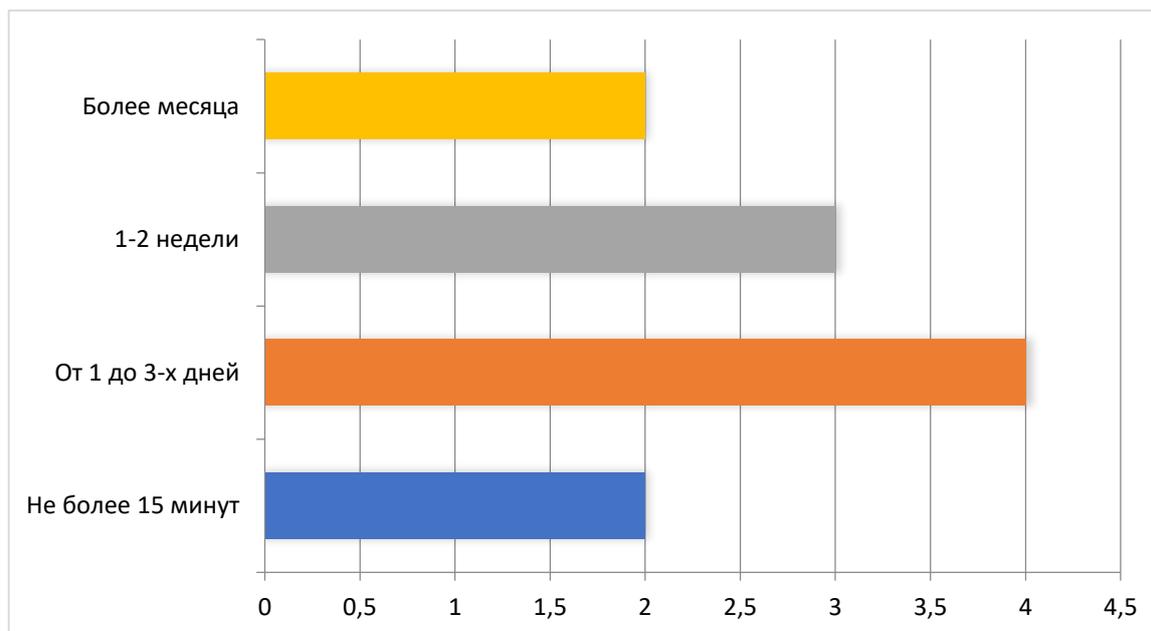


Рисунок 3. – Срок выполнения запрашиваемых услуг

Ответы участников опроса показывают, что некоторые виды услуг могут быть предоставлены быстрее, чем за 15 минут – это 18% от общего результата. Данный вариант ответов встречается у людей, которые обращаются на портал для получения информации о наличии QR-кода. Замена паспорта занимает от 1 до 3-х дней – 36%, другие услуги требуют от 1 до 2-х недель – 27% или более месяца – 18%. Данный разброс данных говорит о том, что на данный момент не все услуги могут быть выполнены оперативно. Можно предположить, что такая разница во времени оказания услуг связана с внутренними процессами, которые не до конца были модернизированы и подготовлены для перехода на электронный документооборот. Следовательно, программа государственных электронных услуг все еще находится на стадии перехода, нежели на стадии развития и дальнейшего усовершенствования.

Если рассматривать общую удовлетворенность и эффективность работы платформы, то необходимо отметить, что только 50% респондентов отмечают хорошее качество работы электронного портала «Государственные услуги», еще 42% оценивают работу сервиса как среднее и только 8% неудовлетворенно качеством предоставляемых услуг. Однако, прежде чем делать вывод, стоит отметить, что у 75% опрошенных случались технические неполадки во время работы с сервисом. Можно сделать вывод о том, что, несмотря на общую удовлетворенность работы портала, технические неполадки встречаются достаточно часто, что свидетельствует о низком качестве обслуживания самого сервиса. Этот показатель также нужно учитывать при оценке работы всей платформы. Уровень качества предоставления услуг на портале не равномерный. Некоторые документы можно получить

за 15 минут, а некоторые, например, детские пособия, приходится ожидать более 1 месяца. Это говорит о том, что работа портала не налажена на полное функционирование, есть проблемы между работой межведомственных структур и их коммуникации.

Тенденция к электронному документообороту наблюдается за счет того, что более молодое поколение уже с 18 лет начинает получать информацию и справки в цифровом формате. Это создает надежную базу для перехода в полностью цифровое общество.

Список использованных источников

1. Исследование ООН: Электронное правительство 2020. URL: <https://nonews.co/wp-content/uploads/2020/10/eGov2020.pdf>.
2. Официальный сайт Портала «Государственные услуги» URL: <https://www.gosuslugi.ru/>.
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации программы «Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства» от 22мая 2008 года №632-р.