

Секция «Актуальные проблемы и тенденции правового регулирования в сфере
государственного и муниципального управления»

Суперсервисы электронных госуслуг. Почему они эффективней обычных сервисов?

Научный руководитель – Шевцова Инесса Витальевна

Мурад Даяна Бахаевна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет
государственного управления, Кафедра математических методов и информационных
технологий в управлении, Москва, Россия

E-mail: MuradDB@spa.msu.ru

Преимущества суперсервисов по сравнению с традиционными государственными услугами все чаще признаются в качестве преобразующего подхода в современном государственном управлении. В отличие от традиционных услуг, которые часто сегментированы и требуют многократного взаимодействия с различными государственными учреждениями, суперсервисы объединяют ряд связанных функций в единую, бесшовную цифровую платформу. Эта модель не только упрощает взаимодействие с пользователями, но и устраняет неэффективность, присущую традиционным системам.

Комплексная консолидация, присущая суперсервисам, особенно выгодна при решении сложных жизненных ситуаций, требующих координации нескольких административных процедур. Например, когда гражданин сталкивается с серьезными изменениями в жизни - рождением ребенка, получением высшего образования или открытием собственного бизнеса - суперсервисы призваны автоматически организовать все необходимые процессы. Увязывая выдачу жизненно важных документов, регистрацию бенефициаров и подачу заявления на получение государственных пособий в единый рабочий процесс, система сводит к минимуму необходимость предоставления избыточных данных и значительно сокращает время обработки. Такой комплексный подход не только повышает качество предоставляемых услуг, но и снижает административную нагрузку как на государство, так и на его граждан.

Еще одно немаловажное преимущество - проактивный характер суперсервисов. Традиционные государственные службы обычно полагаются на то, что граждане сами иницируют контакт и выполняют свои заявки. В отличие от них, суперсервисы используют сложную аналитику данных и мониторинг в режиме реального времени, чтобы предугадать потребности граждан. Используя взаимосвязанные правительственные базы данных, эти системы способны определять предстоящие потребности и автоматически запускать необходимые процессы. Такая проактивная стратегия обеспечивает своевременное предоставление услуг и устраняет задержки, характерные для ручных систем, основанных на запросах. В результате создается более динамичная среда государственных услуг, быстро адаптирующаяся к меняющимся потребностям пользователей.

Переход от бумажной документации к документации на основе реестров представляет собой фундаментальный сдвиг в административной практике. Суперсервисы используют цифровые реестры, где электронные записи служат юридически обязательными документами, фактически устраняя необходимость в физическом документообороте. Такая эволюция не только повышает безопасность и целостность государственных документов, но и оптимизирует архивные процессы, сокращая человеческий фактор и эксплуатационные расходы. Кроме того, цифровая трансформация способствует экологической устойчивости, поскольку снижает потребление бумаги и других физических ресурсов - преимущество, выходящее за рамки административной эффективности.

Суперсервисы также отличаются многоканальной доступностью, что значительно отличается от ограничений традиционных услуг. В то время как традиционные системы часто требуют от граждан посещения конкретных государственных учреждений в установленные часы, суперсервисы обеспечивают доступ через веб-порталы, мобильные приложения и даже интеграцию со сторонними платформами, такими как банковские услуги. Такой экстерриториальный доступ особенно важен в условиях современной глобализации, когда мобильность и удаленная работа становятся нормой. Устраняя географические и временные барьеры, суперсервисы способствуют созданию более инклюзивной и отзывчивой экосистемы государственных услуг.

Кроме того, интегрированный дизайн суперсервисов повышает прозрачность и подотчетность государственного управления. Встроенные механизмы обратной связи и функции отслеживания в режиме реального времени позволяют гражданам следить за ходом рассмотрения их заявлений, обеспечивая открытость и проверку всего процесса. Такая повышенная прозрачность не только укрепляет общественное доверие, но и позволяет получить ценные сведения, которые со временем можно использовать для совершенствования и оптимизации предоставления услуг. Постоянный цикл обратной связи и совершенствования является центральным элементом создания отзывчивого правительства, которое действительно удовлетворяет потребности своих избирателей.

Наконец, нельзя переоценить экономическую эффективность, достигаемую за счет автоматизации и цифровизации государственных услуг. Снижая зависимость от ручного труда и физической инфраструктуры, суперсервисы позволяют правительству значительно экономить на операциях. Эта экономия может быть перенаправлена на дальнейшие инновации и совершенствование государственных услуг, что в конечном итоге выгодно всему обществу. Граждане, в свою очередь, ощущают сокращение времени ожидания и снижение финансового бремени, связанного с доступом к основным услугам.

В заключение следует отметить, что суперсервисы обладают множеством преимуществ по сравнению с традиционными государственными услугами. Их способность интегрировать сложные административные процессы, активно управлять потребностями граждан, устранять неэффективность бумажных документов, обеспечивать многоканальный доступ и повышать прозрачность в совокупности знаменует собой значительную эволюцию в сфере государственного управления. Такая цифровая трансформация не только оптимизирует использование ресурсов, но и расширяет возможности граждан, обеспечивая более доступные, эффективные и ориентированные на пользователя услуги.

Источники и литература

- 1) Тухватуллин А. Т. «Цифровое государственное управление: трансформация и инновации» // Эксперт БФТ, 2019. Available at: <https://bft.ru/expert-bft/10220/>
- 2) Правительство Российской Федерации. «Национальная стратегия цифровизации государственных услуг», 2023.
- 3) Программа «Цифровая экономика». «Отчет по реализации цифровых проектов», 2022.
- 4) Министерство цифрового развития. «Годовой отчет о цифровой инфраструктуре», 2023.
- 5) Государственная программа «Цифровое государственное управление». «Стратегия межведомственного взаимодействия», 2023.
- 6) Отчет «Развитие электронного правительства». «Прозрачность и эффективность госуслуг», 2023.