

Секция «Цифровые коммуникации и искусственный интеллект в государственном управлении»

Суперсервисы как один из способов повышения качества цифровых государственных услуг

Научный руководитель – Купряшин Геннадий Львович

Тимофеев Максим Дмитриевич

Студент (бакалавр)

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

E-mail: timmaxd@yandex.ru

В условиях стремительного развития цифровых технологий и растущего запроса общества на удобные и доступные государственные услуги, уникальная для России концепция суперсервисов становится важным направлением цифровой трансформации государственного управления. Суперсервисы представляют собой комплексные цифровые решения, интегрирующие различные государственные услуги в единую экосистему, что позволяет повысить удобство и прозрачность взаимодействия граждан с государственными структурами.

В России концепция суперсервисов была официально закреплена в рамках национального проекта «Цифровая экономика» и стратегии «Цифровое государственное управление». Основная цель их внедрения – создание удобных цифровых решений для граждан, позволяющих получать необходимые услуги в одном окне без необходимости взаимодействия с несколькими ведомствами [2]. На данный момент функционируют более 13 суперсервисов, охватывающих различные сферы жизнедеятельности, такие как образование, социальная защита, трудовые отношения и транспорт [5]. Кроме того, в соответствии с указом Президента «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.» в качестве одной из задач является перевод 95 % социально значимых услуг в электронную форму [1], что в том числе находит отражение в реализации групп услуг по жизненным ситуациям в рамках суперсервисов.

Анализ текущего состояния суперсервисов в России выявляет как значительные успехи, так и серьезные проблемы. Среди положительных аспектов можно выделить:

- интегративность, позволяющую объединить несколько услуг в один сценарий;
- автоматизацию процессов, снижая необходимость личного взаимодействия с госорганами;
- удобство получения комплексных услуг, что существенно сокращает временные затраты граждан [3].

Тем не менее, остаются и проблемные аспекты, препятствующие полной реализации потенциала суперсервисов. Среди них можно выделить:

- недостаточную информированность населения о возможностях суперсервисов, что снижает их востребованность и полезность;
- фрагментированность сервисов, приводящую к необходимости работы на нескольких платформах вместо единого окна;
- технические и организационные барьеры, такие как необходимость дополнительного обучения пользователей и адаптации нормативной базы [4].

Для повышения эффективности суперсервисов необходимо:

1. Усилить информационную кампанию о доступных возможностях, внедрив обучающие материалы и рекламные кампании на федеральном уровне.

2. Провести унификацию сервисов, обеспечив возможность получения услуг в рамках единой платформы.

3. Развивать и совершенствовать системы искусственного интеллекта и алгоритмы персонализации для создания индивидуализированных сценариев обслуживания граждан. А вместе с тем, с целью полного или частичного устранения организационных барьеров за счёт подсказок и поддержки от отдельных нейросетевых систем, например, чат-ботов, ориентированных на предоставление в том числе поддержки и помощи пользователю.

Таким образом, суперсервисы являются перспективным инструментом повышения качества государственных услуг, однако их успешное внедрение требует комплексного подхода к интеграции, популяризации и технологическому развитию. Решение обозначенных проблем позволит существенно повысить удобство и доступность государственных услуг для граждан, что в долгосрочной перспективе приведет к повышению уровня доверия к государственным институтам и эффективности их работы.

Создание единой среды взаимодействия отдельных сервисов и суперсервисов на базе взаимосвязанной системы разноуровневых систем искусственного интеллекта позволит эффективно использовать преимущества суперсервисов как единых систем услуг, направленных на решение жизненных ситуаций, а также преимущества всей интегрирующей среды госуслуг, за счёт кластеризации сервисов по интересующим пользователя сферам. Таким образом обеспечится наибольшая взаимосвязь и взаимодействие различных суперсервисов между собой, с отдельными услугами и пользователем.

Источники и литература

- 1) Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // СПС «КонсультантПлюс»
- 2) Распоряжение Правительства России от 28 июля 2017 г. №1632-р «Об утверждении программы “Цифровая экономика Российской Федерации”» // СПС «Гарант».
- 3) Нерослов А.Д., Кузнецова П.Ю. Суперсервис: понятие, значение, методы построения моделей // Вестник Кемеровского государственного университета. 2024. Т. 9. № 2. С. 266.
- 4) Русаков Д.А. Обзор суперсервисов в России // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 10А. С. 499.
- 5) Официальный интернет-портал государственных услуг: gosuslugi.ru.