

УДК 342.98

Цифровизация государственной службы¹

Голомбовская Евгения Владимировна, студент, Донской государственной технической университет, evgeniagolombovskaa@mail.ru

В статье раскрываются ключевые аспекты процесса цифровизации государственной службы, который становится неотъемлемой частью модернизации управленческих процессов в рамках государства. Анализируются цели и задачи цифровизации, а также ее влияние на повышение эффективности работы государственных органов, улучшение качества предоставляемых услуг и увеличение прозрачности государственных услуг для граждан. Особое внимание уделяется проблемам, связанным с обеспечением безопасности данных, необходимостью повышения квалификации кадров и вопросам доступности технологий для всех слоев населения.

Ключевые слова: цифровая трансформация, цифровизация государственной службы, государственные услуги, информационные технологии, цифровые платформы.

В современном информационном обществе технологии играют наиважнейшую роль во всех сферах жизни общества, в том числе и в государственной службе. В условиях стремительного развития информационных технологий и растущих ожиданий общества в отношении качества государственных услуг, необходимость перехода к цифровым форматам становится все более актуальной.

Если обратиться к определению цифровизации в целом, то этот процесс можно охарактеризовать как внедрение цифровых технологий в различные сферы жизни общества.

Цифровизация государственной службы предполагает процесс внедрения современных информационных технологий в деятельность органов государственной власти, позволяющих осуществить трансформацию традиционных государственных услуг в электронные формы и обеспечить эффективное взаимодействие граждан [1, с. 93]. Она охватывает все сферы государственного управления и создает новые подходы к предоставлению услуг населению.

Обозначим преимущества цифровизации государственной службы [2, с. 45].

Во-первых, увеличение доступности государственных услуг различного характера. Цифровизация позволяет гражданам получать услуги в любое время и из любого места, что упрощает взаимодействие с государством.

Во-вторых, улучшение качества предоставляемых услуг. Автоматизация процессов позволяет уменьшить количество ошибок, вызванных человеческим фактором при осуществлении деятельности и ускорить выполнение запросов.

В-третьих, снижение затрат, снижается потребность в бумажной документации благодаря цифровым технологиям, что приводит к оптимизации рабочих процессов и сокращает затраты.

В-четвертых, повышение прозрачности и удобства для граждан. Цифровизация способствует более открытому и публичному доступу к информации, что повышает доверие граждан к власти, а помимо этого упрощает доступ к государственным услугам в онлайн-формате, поскольку необходимость в затрате времени пропадает.

В-пятых, снижение коррупционных составляющих в машинациях с документами. Открытость и доступность информации затрудняют коррупционные схемы.

В связи с тем, что цифровизация государственной службы охватывает множество аспектов, направленных на улучшение взаимодействия между государственными органами и гражданами, необходимо рассмотреть ее основные направления [3, с. 273]:

1. Создание и развитие систем электронных государственных услуг (здесь в качестве примера можно привести Портал государственных услуг Российской Федерации). Подобные системы предполагают возможность подачи заявлений, получения справок и документов в онлайн-формате.

2. Оптимизация рутинных задач и автоматизация документооборота — использование автоматических систем для обработки данных и повышения скорости оказания услуг.

3. Создание единой базы данных и информационных систем для упрощения доступа к информации и документам. Интеграция разных государственных ведомств для обмена данными и синхронизации работы.

4. В связи с внедрением информационных систем возникает необходимость в кибербезопасности, которая предполагает разработку и внедрение стандартов безопасности для защиты данных граждан, обеспечение конфиденциальности и защиты личной информации.

5. Создание умных технологий — одной из распространенных информационных технологий являются так называемые «умные города», суть которой состоит в использовании в городе множество цифровых технологий для улучшения жизни жителей, совершенствования инфраструктуры, модернизации государственных услуг.

6. Применение AI (искусственный интеллект) для обработки больших объемов данных и создания предсказательных моделей вместе с анализом данных для повышения качества принятия решений государственными органами.

7. Оперативное обучение и подготовка кадров, включающее в себя разработку программ обучения для сотрудников госслужбы по работе с новыми технологиями, а также повышение квалификации персонала для эффективного использования цифровых решений.

8. Публикация информации о состоянии различных сфер жизни и данных в открытых форматах для повышения прозрачности и доступности информации для граждан для обратной связи и активного вовлечения граждан в процесс принятия решений.

Можно смело говорить о том, что эти направления являются основой успешной цифровизации государственной службы и позволяют значительно улучшить качество обслуживания граждан, повысить эффективность работы государственных органов и создать более прозрачную и открытую государственную систему.

Но несмотря на все преимущества оцифровки государственной службы, как бы ни была хороша данная инновация и удобна для граждан и государственных служащих, есть некоторые вызовы

¹ Научный руководитель: Приймак Елена Николаевна — старший преподаватель кафедры теории и истории государства и права, Донской государственной технической университет, кандидат психологических наук.

и проблемы, которые пока что не представляется возможным решить эффективно.

Стоит начать с недостаточного финансирования того или иного информационного нововведения, поскольку из бюджета государства выделяются слишком малые средства на продвижение этой сферы. Соответственно, это создает препятствия для реализации цифровых проектов и обновления инфраструктуры.

Еще одной наиважнейшей проблемой является кадровый дисбаланс. В связи с оцифровкой государственной службы возникает необходимость в квалифицированных специалистах в области ИТ (информационные технологии), что может привести к нехватке кадров и задержкам в внедрении технологий.

Из-за консервативных взглядов сотрудников, занятых на государственной службе, может возникнуть и затруднение в принятии соответствующих изменений. Сотрудники госслужбы могут проявлять сопротивление новым технологиям, т. к. это нарушает привычный порядок работы и находится отчасти вне их понимания. Большой проблемой здесь может стать и возраст сотрудников, ведь молодое поколение более приспособлено к информационным технологиям, нежели чем старшее.

Законодатель разрабатывает меры по мониторингу сети, обеспечивает реализацию защиты информации, создает условия для повышения кибербезопасности, однако угрозы хакерских атак и утечек данных являются на данный момент серьезной проблемой, требующей дополнительных усилий и мер по защите информации [4, с. 493].

Несмотря на внедрение информационных технологий в оборот государственных услуг необходимо их упорядочивание, понимание того, как сделать их удобнее для пользователей, а это может стать сложной задачей.

На данный момент в России активно развиваются проекты электронного правительства, позволяющие гражданам получать государственные услуги в онлайн-формате, что упрощает взаимодействие с госорганами. Портал госуслуг (gosuslugi.ru) стал ключевым инструментом для получения услуг, предлагая широкий спектр возможностей, включая регистрацию, оплату штрафов и подачу заявлений. Внедрение современных платежных систем позволяет гражданам удобно оплачивать государственные пошлины и услуги. Разработка мобильных приложений для доступа к государственным услугам на смартфонах способствует повышению удобства использования. Создание и интеграция единых государственных информационных систем (ЕГРН, ЕГИИС и др.) позволяют вести учет и обмениваться данными между госорганами. Несмотря на достижения, уровень цифровизации еще не равномерный по всем регионам, и отмечаются проблемы с технической подключенностью, низкой цифровой грамотностью населения и ограниченными ресурсами для обучения персонала.

Примечания

1. Кондратьева А. А., Кудинова В. Д., Перова М. В. Цифровизация государственной службы // Международный студенческий научный вестник. 2022. N 1. С. 93–98.
2. Яковлев-Чернышев В. А. Цифровизация государственного управления в Российской Федерации: преимущества и риски // Административное право и практика администрирования. 2021. N 2. С. 42–51.
3. Рыбакова М. В. Цифровые технологии в современной системе государственной службы // Социология. 2022. N 2. С. 271–280.
4. Обушева К. А. Цифровая трансформация государственного управления // Молодой ученый. 2022. N 20. С. 490–493.
5. URL: <https://digital.gov.ru> (дата обращения: 30.10.2024).
6. Большаков С. Н. Реформы государственного управления и государственной службы: выбор приоритетов стратегического планирования и цифровизации (опыт стран Северной Европы) // Вестник Коми республиканской академии государственной службы и управления. Теория и практика управления. 2022. N 1. С. 9–25.

В программе «Цифровая экономика Российской Федерации» предполагается дальнейшее развитие цифровизации в разных областях, включая здравоохранение, образование и социальные услуги [5].

Считается необходимым изучение и опыта зарубежных стран в цифровизации государственной службы, что несомненно может служить образцом для Российской Федерации.

Эстония — один из мировых лидеров в области цифровизации государственного управления [6, с. 11]. Граждане могут получать большинство государственных услуг онлайн, включая регистрацию бизнеса, голосование на выборах и доступ к медицинским записям. Эстония внедрила систему электронных ID-карт (электронная идентификация), которая позволяет гражданам безопасно зарегистрироваться в интернете.

В Дании граждане могут получать доступ к более чем 1 000 государственных услуг через единый портал, который позволяет выполнять множество действий онлайн, от налоговых деклараций до записи на прием к врачу. Дания активно использует ИИ (искусственный интеллект) для оптимизации работы государственных учреждений и улучшения обслуживания граждан.

В 2012 г. США разработали стратегию цифрового правительства (Digital Government Strategy), нацеленную на улучшение доступности и качества государственных услуг через цифровые технологии, а также создали национальную платформу для электронной отчетности (USA.gov), с помощью которой граждане могут получить доступ к широкому спектру услуг и информации о правительстве.

Подводя итоги, можно сказать, что цифровизация государственной службы — это важный шаг на пути к современному и эффективному государственному управлению. Современный мир стремительно меняется, и государства сталкиваются с вызовами, связанными с эффективным управлением ресурсами и удовлетворением запросов своих граждан. Цифровизация не только улучшает доступность и качество услуг, но и способствует повышению уровня прозрачности правительственных процессов. Повышение эффективности работы государственных органов через использование электронных платформ, автоматизацию процессов и внедрение новых информационных систем становятся важными инструментами в достижении этих целей.

Изучение опыта цифровизации государственной службы зарубежных стран показывает, что успех зависит от сочетания технологий, высококлассных специалистов, интеграции данных и ориентации на потребности граждан. Успешные решения включают создание единых порталов, использование электронных удостоверений, открытые данные и уверенное доверие к цифровым технологиям. Эти практики могут стать основой для развития цифровизации в России и других странах.

English version

Digitalization of public service

Golombovskaya Evgeniya Vladimirovna, student, Don State Technical University

The article is dedicated to the key aspects of the process of digitalization of the civil service, which is becoming an integral part of the modernization of management processes within the state. The goals and objectives of digitalization are analyzed, as well as its impact on improving the efficiency of government agencies, improving the quality of services provided and increasing the transparency of public services for citizens. Special attention is paid to the problems related to data security, the need to improve the skills of personnel and the accessibility of technology for all segments of the population.

Keywords: digital transformation, digitalization of public service, public services, information technology, digital platforms.