НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Киселева Людмила Григорьевна

магистрант, Московский финансово-юридический университет, РФ, г. Москва

Консовский Андрей Анатольевич

научный руководитель, канд. экон. наук, преподаватель, Московский финансово-юридический университет, РФ, г. Москва

SOME ASPECTS OF OPTIMIZATION OF THE PROCESS OF THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION WITH THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

Liudmila Kiseleva

Master's student of Moscow University of Finance and Low, Russia, Moscow

Andrey Konsovsky

Scientific Supervisor, Candidate of Economic Sciences, Teacher, Moscow University of Finance and Low, Russia, Moscow

Аннотация. В научной статье представлены результаты анализа особенностей совершенствования предоставления государственных услуг в Российской Федерации при помощи внедрения и использования информационно-коммуникационных технологий. Рассмотрены преимущества, которые формируются от цифровизации государственных услуг в российской практике. Проанализирована характеристика информационно-коммуникационных технологий, которые используются при оптимизации предоставления государственных услуг. Актуальность исследования обусловлена цифровизацией государственного управления и деятельности органов власти Российской Федерации, что влияет на перспективы внедрения технологий при предоставлении государственных услуг.

Abstract. The scientific article presents the results of the analysis of the features of improving the provision of public services in the Russian Federation through the introduction and use of information and communication technologies. The advantages that are formed from the digitalization of public services in Russian practice are considered. The characteristics of information and communication technologies that are used in optimizing the provision of public services are analyzed. The relevance of the study is due to the digitalization of public administration and the activities of the authorities of the Russian Federation, which affects the prospects for the introduction of technologies in the provision of public services.

Ключевые слова: государственные услуги; предоставление государственных услуг;

информационно-коммуникационные технологии; цифровизация государственного управления.

Keywords: public services; provision of public services; information and communication technologies; digitalization of public administration.

Наиболее значимым направлением совершенствования существующей системы государственного управления в Российской Федерации, позволившим внедрить современные управленческие бизнес - практики в работу органов государственной власти, стала реализация концепции «цифровой трансформации», где использование современных информационно-коммуникационных технологий способствует повышению эффективности деятельности государственных учреждений и способствует повышению уровня удовлетворенности граждан. Цифровизация системы государственного управления влечет за собой различные положительные моменты, основным из которых является оптимизация процесса предоставления государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Процесс оказания государственных услуг является одной из основ функционирования, как системы государственного управления, так и государства в целом. Эффективное предоставление государственных услуг обеспечивает решение задач общества и удовлетворение потребностей граждан. От качества предоставления государственных услуг зависит уровень доверия населения к органам системы государственной власти, так как на их частичную реализацию направленны бюджетные средства, аккумулируемые, в том числе, за счет налоговых доходов, уплаченных потребителями услуг.

Таким образом, предоставление государственных услуг – это одна из важнейших задач системы государственного управления в Российской Федерации. Качество их реализации соответствует дальнейшей оценке эффективности общественной политики страны. Субъекты государственной власти обязаны предоставлять те государственные услуги, которые относятся к их компетенциям, специализации и области регуляторной деятельности [3].

Цифровая трансформация процессов предоставления государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий в Российской Федерации способна положительным образом повлиять на обеспечение национальной и экономической безопасности страны. За счет повышения качества предоставления государственных услуг, обеспечивается удовлетворенность граждан в вопросах социального обслуживания, а также обеспечивается клиентоцентричность.

Цифровую трансформацию и применение современных информационно-коммуникационных технологий в процессе оптимизации предоставления государственных услуг целесообразно понимать как принципиально новые и существенно модернизированные направления, методы и технологии реализации функционального императива органов государственной власти как относительно осуществления стратегии государственного управления и политики, так и по предоставлению конкретных государственных услуг [1].

При предоставлении государственных услуг с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, необходимо ожидать следующие существенные процессы трансформации:

- внедрение в практику инновационных высокоинтеллектуальных технологий;
- повышение уровня цифровизации государственного управления;
- обеспечение обратной связи от населения при решении общественных проблем;
- увеличение вовлеченности граждан в получение государственных услуг через электронные, интерактивные и цифровые платформы;
- «клиентоориентированность» при повышении качества предоставления государственных услуг, принцип которой у государства отсутствует.

При применении современных информационно - коммуникационных технологий в процессе оптимизации предоставлении государственных услуг важное место занимает технология

блокчейн (смарт-контракт), которая все чаще используется в практике государственного управления.

На схеме рисунка 1 изображен алгоритм работы «смарт-контракта», который состоит из шести основных этапов.

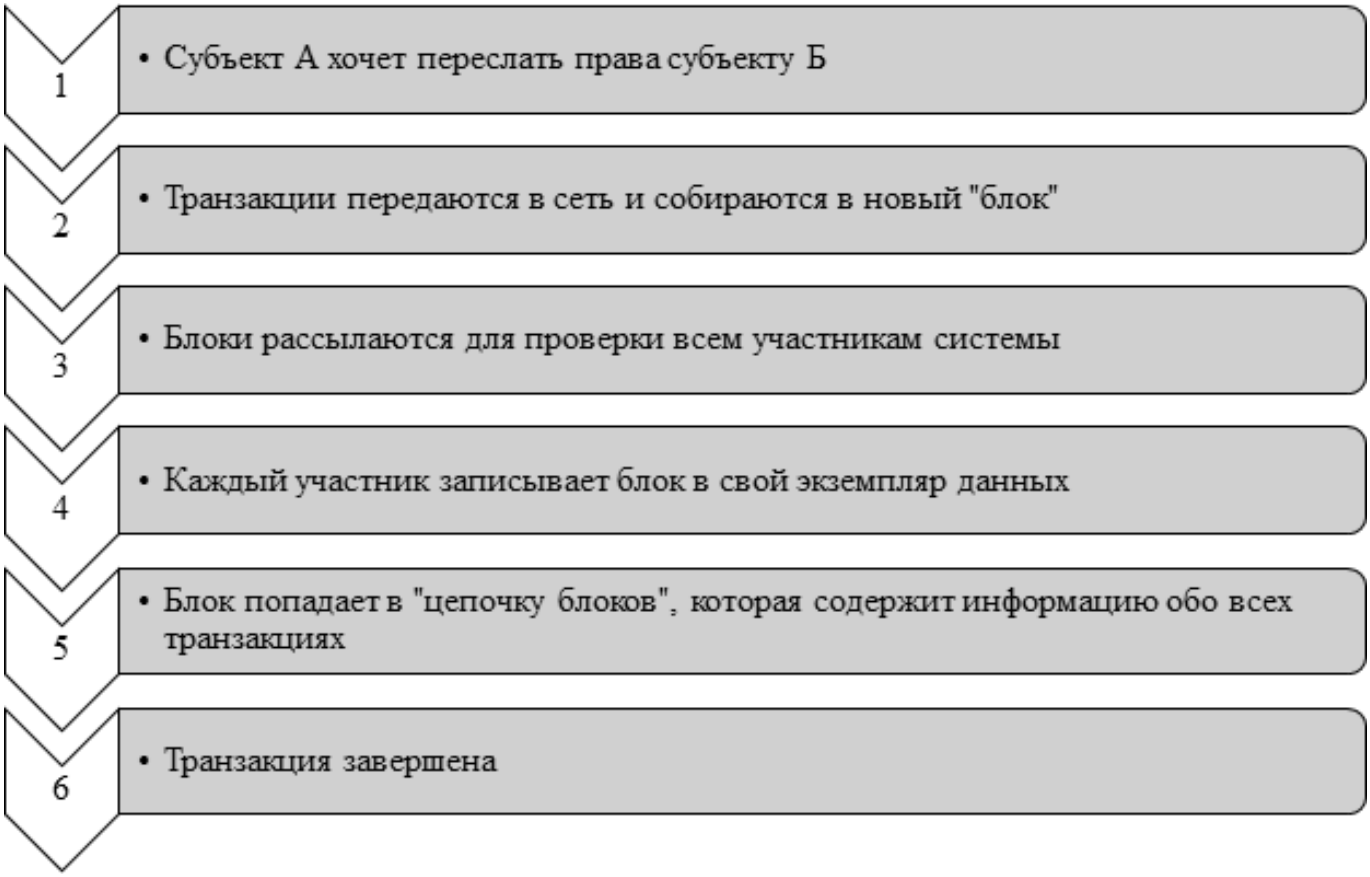

Рисунок 1. Схема работы технологии блокчейн [2]

«Смарт-контракты» являются перспективными инновационными технологиями, практическое применение которых в государственном управление способствует повышению экономической, правовой и технологической эффективности проведения различных транзакций, в том числе платежных операций, и других транспортировках персональных данных и информации, что важно при обеспечении экономической и информационной безопасности субъектов и объектов государственного управления.

Помимо технологии блокчейн важное место при модернизации государственного управления занимают технологии искусственного интеллекта, которые имеют комплексный характер использования при оптимизации процесса предоставления государственных услуг. Внедрение технологии искусственного интеллекта повышает качество и эффективность предоставления государственных услуг. Благодаря использованию искусственного интеллекта происходит [4]:

- формирование условий для дальнейшей цифровизации деятельности органов власти;
- происходит сокращение издержек, что повышает эффективность использования бюджетных средств;
- обеспечивается всесторонний анализ больших данных;
- повышается уровень точности прогнозирования, финансового планирования и бюджетирования.

Многие органы государственной власти уже используют технологии искусственного

интеллекта в широком диапазоне функций. Однако, чтобы максимально реализовать его возможности, государственным органам следует укреплять доверие граждан к технологии, а также вместе с обществом и бизнесом выработать четкие рекомендации для безопасного использования искусственного интеллекта [5].

Вместе с тем, внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в процесс оптимизации предоставления государственных услуг позволяет существенно сократить время предоставления государственной услуги за счет сокращения регламентного времени оказания государственной услуги путем устранения необходимости предоставления получателем услуги документации на бумажном носителе. Это позволяет исполнителю, назначенному на оказание той или иной государственной услуги, не тратить время на проверку представленной документации, так как вся комплектность может быть проверена с использованием искусственного интеллекта. Так, например, при внедрении современных информационно-коммуникационных технологий при оказании государственной услуги «Утверждение типа стандартных образцов или типа средств измерений» в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии сократилось с 40 рабочих дней до 30. Стоит отметить, что данный результат был достигнут без использования технологий искусственного интеллекта. При дальнейшем развитии, используемых в процессе оптимизации предоставления указанной государственной услуги информационных технологий, сокращение регламентного времени предоставления услуги будет составлять 15 рабочих дней.

Таким образом, использование современных информационно-коммуникационных технологий в процессе оптимизации предоставления государственных услуг, включая искусственный интеллект и блокчейн, улучшают качественные и количественные показатели при оказании государственных услуг в электронном виде. Результатом применения инновационных технологий в работе органов государственной власти является совершенствование государственного управления и повышение качества оказания государственных услуг, что увеличивает удовлетворенность населения, стабилизируя социально-политические процессы в обществе. Дальнейшая цифровизация системы государственного управления предполагает максимальное распространение современных информационно-коммуникационных технологий на все сферы государственного регулирования, начиная со сферы социальной политики, заканчивая вопросам управления жилищно-коммунальным комплексом, в том числе, на региональном уровне.

Список литературы:

1. Завьялова Е.А., Погадаева Н.Ю. Цифровая трансформация государственных и муниципальных услуг // Вестник Кемеровского государственного университета. 2021. №2 (20).

2. Косынкин А.А. К вопросу о применении смарт-контрактов // Преодоление правового нигилизма в современном обществе. 2020. С. 34-37.

3. Маркович Д.Н. Понятие и сущность государственных услуг // Аллея науки. 2018. Т. 1. № 2 (18). С. 671-675.

4. Рыжкова Е.А., Рыжкова Е.К. Искусственный интеллект как элемент цифрового отношения // Юридические исследования. 2022. № 8. С. 1-11.

5. Лобанова З.И., Путивец Г.Э. Трансформационные процессы в сфере цифровизации государственных услуг // The Scientific Heritage. 2020. № 46-8 (46). С. 40-42.