

***РАЗВИТИЕ ПОРТАЛОВ ГОСУСЛУГ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ КАК
СРЕДСТВО ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ***

Старовойтова Л.А.

магистрант,

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова,

Краснодар, Россия

Аннотация

В статье рассмотрены актуальные вопросы развития дистанционного взаимодействия граждан и власти во время кризиса, вызванного пандемией COVID-19. Отмечен рост популярности электронных сервисов в период самоизоляции и карантинных мер. Проанализирована востребованность различных электронных услуг. Сделаны выводы о зависимости популярности электронных услуг от ряда факторов, таких как возраст пользователей, место проживания и уровень доходов. Практическая значимость результатов исследования заключается в оценке эффективности и целесообразности дальнейшего развития дистанционных технологий. Использование данных из опросов, сводок запросов при проведении статистических исследований поможет составить наиболее точную картину использования информационных сервисов.

Ключевые слова: COVID-19, бесконтактное взаимодействие, госуслуги, дистанционные технологии, информационные запросы.

***DEVELOPMENT OF PORTALS OF PUBLIC SERVICES DURING PANDEMIC
PERIOD AS A MEANS OF REMOTE INTERACTION WITH CITIZENS***

Starovoitova L.A.

master student,

Krasnodar branch of the PRUE G.V. Plekhanov,

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

*Krasnodar, Russia***Annotation**

The article discusses topical issues of the development of remote interaction between citizens and government during the crisis caused by the COVID-19 pandemic. There has been an increase in the popularity of electronic services during the period of self-isolation and quarantine measures. The demand for various electronic services has been analyzed. Conclusions are drawn about the dependence of the popularity of electronic services on a number of factors, such as the age of users, place of residence and income level. The practical significance of the research results is to assess the effectiveness and feasibility of further development of remote technologies. Using data from surveys and query summaries for statistical research will help you get the most accurate picture of the use of information services.

Keywords: COVID-19, contactless interaction, government services, remote sensing technologies, information requests.

Существенный толчок в развитии онлайн-сервисов предоставления государственных услуг населению в нашей стране дала пандемия коронавируса COVID-19. Многие граждане в связи с эпидемиологической обстановкой в России были вынуждены использовать цифровой формат обращения в учреждения как единственный безопасный способ бесконтактного взаимодействия с органами власти для решения возникающих вопросов. Повышенный интерес к цифровизации государственных и муниципальных услуг доказывает существующую необходимость в совершенствовании дистанционных технологий в рамках тех задач, которые возникли в новых реалиях, связанных с распространением коронавируса.

В этой связи рассмотрим динамику развития сервисов госуслуг и выделим самые популярные услуги, которые оказались максимально востребованными среди граждан России за последнее время (Рис. 1):

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»



Рис. 1 – Перечень наиболее популярных запросов на порталах госуслуг.

*Источник: Портал государственных услуг Российской Федерации
(<https://www.gosuslugi.ru/rating>)*

Согласно данным аналитического центра НАФИ [2], на протяжении периода самоизоляции более половины граждан (51%) воспользовались электронными сервисами для получения государственных услуг в режиме онлайн. Из них 28% пользовались данными сервисами и прежде. Однако, 21% респондентов ответили, что именно в период карантина впервые прибегли к использованию данного вида сервиса, а 82% пользователей утверждают, что данный способ взаимодействия с государственными органами заметно упрощает получение услуг.

Использование инфраструктуры Единого портала государственных услуг в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 позволило оперативно оказать гражданам России услуги социального характера без необходимости очного обращения в органы власти или центры госуслуг. Центры госуслуг (МФЦ) в 2020 году в связи с распространением коронавирусной инфекции фактически превратились в «МФЦ на удалёнке». Работа была направлена на существенное ограничение личных контактов, предоставление услуг, имеющих только неотложный характер, переход на *Дневник науки* | www.dnevniknauki.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

разнообразные формы дистанционного обслуживания и усиленное информирование граждан. Наблюдался существенный рост нагрузки на колл-центры МФЦ, в среднем – в 4 раза. Повысилась востребованность выездного обслуживания, что особенно ценно для граждан, не имеющих доступ к электронным средствам коммуникации. Все это предъявляет новые требования к доступности информационных технологий, как в социальной сфере, так и в экономической жизни в целом [7].

Наиболее востребованной услугой в электронной форме продолжает оставаться услуга по информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования. 58 % составляет запись на прием (к врачу, в МВД и др.) от общего числа обращений на ЕПГУ.

Количество обращений в МФЦ и ЕПГУ в третью неделю ноября продолжает расти, диспропорция между очными и электронными обращениями также растет и на данный момент составляет 2,1 раз (2 929 138 – МФЦ и 6 137 503 – ЕПГУ за период с 16 по 22 ноября 2020 г.).

С помощью рис. 2 наглядно представим сравнение количества обращений в МФЦ и ЕПГУ с марта 2020 года по ноябрь 2020 года. Чем выше уровень достатка семьи, тем увереннее в ней пользуются онлайн-порталами по предоставлению госуслуг (подробнее – в таблице 3). Корреляция между уровнем дохода семьи и развитыми цифровыми навыками объясняется более высокой экономической активностью таких людей. Им чаще приходится иметь дело, например, с оплатой налогов, а использование государственных электронных сервисов значительно упрощает и ускоряет подобные процедуры. Кроме того, такие граждане живут в городах со стабильной связью, недорогим выходом в Интернет, то есть составляют активную часть информационного общества [6].

С помощью таблиц 1-3 приведем структурированные результаты репрезентативного всероссийского опроса НАФИ [2], проведенного в октябре

2020 г. Было опрошено 1600 человек в 150 населенных пунктах в 53 регионах России. Возраст: 18 лет и старше. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

В ходе опроса был задан вопрос: «Вам лично достаточно или недостаточно знаний и навыков, чтобы взаимодействовать с госорганами, обращаться за госуслугами в электронном виде – например, через сайт «Госуслуги» или через сайт Правительства вашего региона»? Результаты опроса приведены в таблицах 1-3.

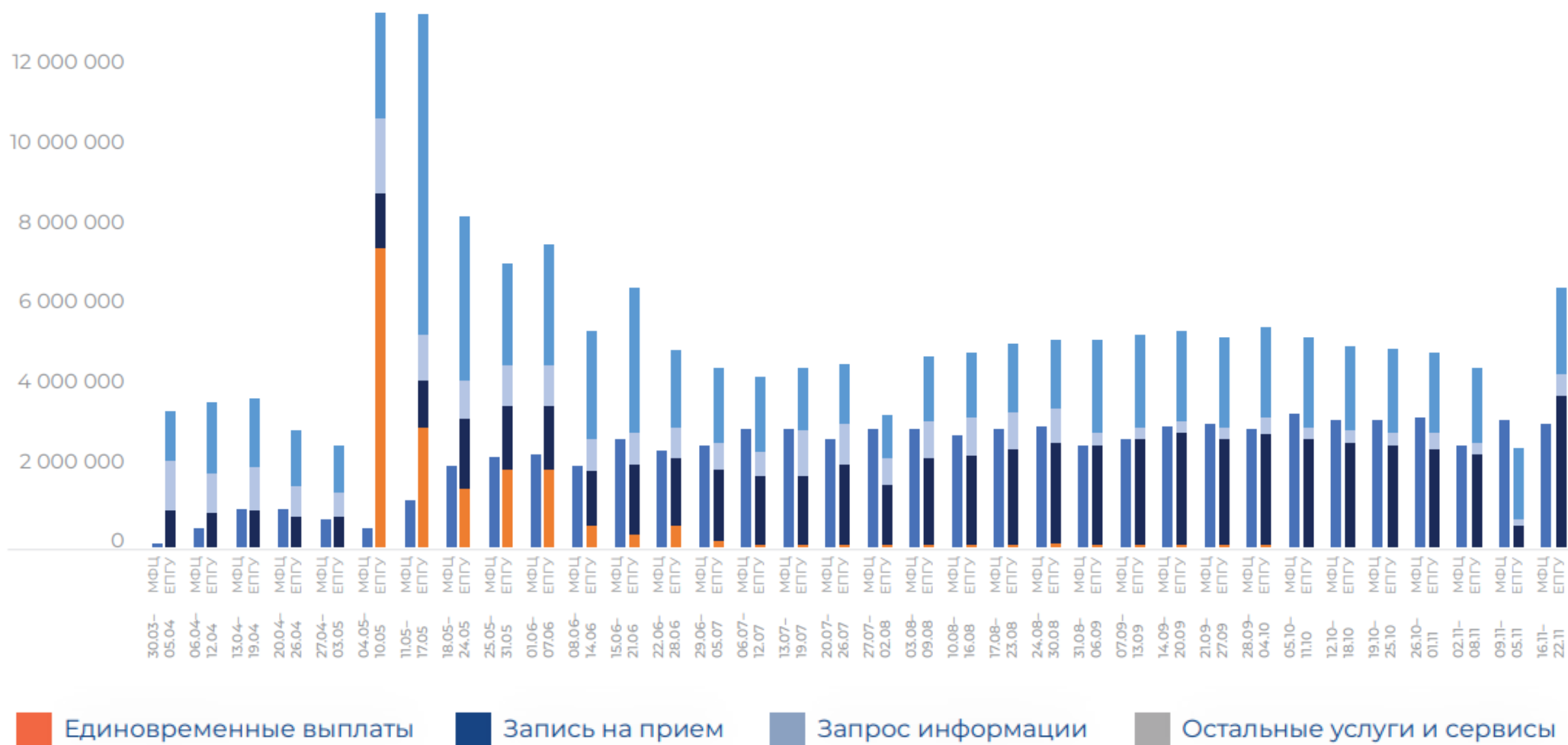


Рис. 2 – Сравнение количества обращений в МФЦ и ЕПГУ (со структурой обращений через ЕПГУ)

Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации (<https://www.economy.gov.ru/>)

Таблица 1 - Распределение по возрасту в % от всех опрошенных.

Варианты ответов	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-59 лет	60 лет и старше
Знаний достаточно, уже приходилось обращаться	58	66	60	44	17
Обращаться не приходилось, но знаний и навыков скорее всего будет достаточно	25	18	18	17	12
Пока знаний и навыков недостаточно	14	13	19	35	61
Затрудняюсь ответить	3	3	3	4	10

Таблица 2 - Распределение по основному занятию в % от всех опрошенных

Варианты ответов	Работающий пенсионер	Работающий учащийся, студент	Работаю (за исключением подрабатывающих студентов и пенсионеров)	Неработающий пенсионер (в том числе, по инвалидности)	Неработающий учащийся, студент	Временно не работаю, безработный	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске
Знаний достаточно, уже приходилось обращаться	34	61	57	14	50	41	63
Обращаться не приходилось, но знаний и навыков скорее всего будет достаточно	17	24	20	11	29	18	13
Пока знаний и навыков недостаточно	44	12	20	64	16	36	20
Затрудняюсь ответить	5	3	3	11	5	5	4

Таблица 3 – Распределение по материальному положению семьи в % от всех опрошенных

Варианты ответов	Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты	На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна	Денег хватает на продукты и одежду, но покупка телевизора, мебели - для нас проблема	Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет	Мы можем позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое
Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты					
На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна					
Денег хватает на продукты и одежду, но покупка телевизора, мебели - для нас проблема					
Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет					
Мы можем позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое					

Знаний достаточно, уже приходилось обращаться	26	28	45	62	65
Обращаться не приходилось, но знаний и навыков скорее всего будет достаточно	11	14	19	18	17
Пока знаний и навыков недостаточно	54	50	31	17	16
Затрудняюсь ответить	9	8	5	3	2

Из анализа полученных данных можно сделать вывод, что затруднения с использованием сервисов госуслуг в большинстве случаев возникают у граждан старшего возраста, у неработающих пенсионеров. Серьезного технического или психологического барьера при использовании порталов госуслуг у граждан среднего возраста и молодежи не наблюдается [6].

Совсем еще недавно целью внедрения цифровых технологий было увеличение эффективности работы сервисов. Поставленные задачи сводились к снижению издержек на обслуживание граждан, разгрузка сети МФЦ. Однако в период карантина первостепенной целью стала минимизация физических контактов населения друг с другом. В этом случае сетевые технологии взаимодействия пришлось как нельзя кстати. Таким образом можно отметить, что дальнейшее развитие порталов госуслуг позволит оптимизировать выполнение рутинных операций (выдача документов, справок и т.д.) независимо от эпидемической обстановки в нашей стране и мире.

Библиографический список

1. Информатика в философском и социальном аспектах: сборник статей магистрантов и преподавателей КузГТУ / под ред. М. И. Баумгартэна, А. Г. Пимонова ; КузГТУ. – Кемерово, 2017. – 126 с.
2. Исследование многопрофильного аналитического центра НАФИ.
URL: https://nafi.ru/direction/social_development/
3. Министерство экономического развития Российской Федерации.
URL: <https://www.economy.gov.ru/>

4. Развитие информационного общества: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Городнова. — М.: Издательство Юрайт, 2017.
5. Статистика портала госуслуг от министра связи РФ.
URL: http://e-signature.pro/2019/04/19/statistika_gosuslug
6. Фролов Р.Н., Цебренок К.Н., Салий В.В. Информатизация современного российского общества: социально-экономические и правовые аспекты // Информационные ресурсы России. – № 4(176) 2020. – С. 26-29.
7. Хабаху С.Н., Вальдман В.А., Фролов Р.Н. Информационные технологии в экономике и социальной сфере: пути развития и применения // Экономика и предпринимательство. 2012. № 4 (27). С. 304-307.

Оригинальность 88%