

## **ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Цифровизация государственного управления — это процесс внедрения информационных технологий и цифровых инструментов для оптимизации и автоматизации деятельности государственных органов. Основная цель цифровизации — повышение эффективности и прозрачности государственного управления, улучшение доступа граждан к государственным услугам и сокращение бюрократических процедур.

В числе приоритетных целей и задач государственной политики, определенных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации до 2024 года», обозначены — внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг и разработка национального механизма осуществления политики государств — членов ЕАЭС при реализации планов в области развития цифровой экономики.

Цифровизация госуправления не является самоцелью и не ограничивается изменениями некоторых процессов в деятельности госструктур. Она в обязательном порядке должна привести к росту качественных характеристик в работе госорганов, их должны ощутить граждане и бизнес. Цифровая трансформация касается всего содержания госуправления от стадий управленческого цикла до отдельных процедур управления. В то же время, это не новая модель управления, а способ повысить эффективность, результативность и обоснованность государственного управления. Эксперты, работающие в этой области, выделяют три основных этапа цифровой трансформации: оцифровка процессов, в рамках которой внедряются традиционные цифровые технологии, электронное правительство, которое предполагает использование интернета для совершенствования госуправления и цифровое правительство, которое при помощи цифровых технологий последнего поколения, например, искусственного интеллекта, позволяет учитывать предпочтения клиентов при формировании состава предоставляемых услуг.

Цифровая трансформация должна изменить и подходы к выработке направления государственной политики. Она должна не просто реагировать на те факты, что уже произошли, но и адаптировать государственное регулирование к потребностям конкретного гражданина. Интересы граждан ставятся во главу угла всей государственной работы. И, именно клиентоцентричность выходит на первый план государственного управления. Клиентоцентричность в государственном управлении — это инновационная концепция развития для удовлетворения интересов и потребностей граждан. Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении основан на выявлении и изучении потребностей клиентов (граждан), постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания. Клиентоцентричность определяется краеугольным камнем в запущенном в декабре 2021 года национальном проекте «Государство для людей». Проект направлен на сближение государственных органов и граждан. Основной целью проекта является повышение качества жизни каждого гражданина. Это будет достигнуто путем повышения уровня доверия граждан, делового и экспертного сообщества к органам государственной власти, путем снижения административных издержек при ведении предпринимательской деятельности.

Задачи проекта определены до 2030 года и направлены на формирование клиентоцентричной культуры и реинжиниринг процессов взаимодействия государства внутри себя и со всеми категориями граждан и бизнеса. Так к 2030 году должен быть введен реестр жизненных ситуаций, позволяющих проактивно удовлетворять потребности граждан (без заявле-

ний), 100 % оказываемых государственных услуг должны быть охвачены системой комплексного мониторинга по принципам клиентоцентричности, 100 % сотрудников органов исполнительной власти будут обучены принципам клиентоцентричности, создана и внедрена на всех уровнях государственной службы новая HR-система развития госслужащих, предусматривающая использование технологий искусственного интеллекта, сертифицировано 90 % государственных услуг и сервисов от содержащихся в реестре государственной системы управления до типовых перечней региональных и муниципальных услуг.

На сегодняшний день госслужащие уже из 69 регионов России прошли обучение по клиентоориентированности госслужащих в Президентской академии. В межмодульный период участники активно работали над разработкой «Дорожных карт» по внедрению стандартов клиентоцентричности в субъектах Российской Федерации. Слушатели прорабатывали клиентский путь, собирали обратную связь получателей услуг конкретных жизненных ситуаций. Основными принципами клиентоцентричности были определены равный доступ, эффективность и удобство, проактивность, единство и целостность, объективность и открытость.

Проведя анализ проделанной работе на пути цифровой трансформации госуправления, Минцифры в сентябре 2023 года подготовило проект обновления плана цифровой трансформации госуправления. Ключевые моменты сводятся к более активному использованию чиновниками государственных коммуникационных сервисов и предусматривается возможность выносить решения по ряду государственных услуг в автоматическом режиме. В документе предусматривается так же применение технологий искусственного интеллекта в типовых процессах чиновников. Реализация этого плана, по мнению разработчиков, позволит ускорить достижение заявленной конечной цели — модернизации государственного управления.

В новых регионах РФ, в т. ч. ЛНР, также начаты процессы по цифровизации и цифровой трансформации госуправления. Правительством РФ было поручено Министерству цифрового развития РФ разработать единые стандарты цифровизации и связи для территорий ЛНР и ДНР. Был составлен план импортозамещения на Донбассе, новые типовые решения стали работать на платформе «Гостех». Вице-премьер правительства РФ Дмитрий Чернышенко сфокусировал внимание на необходимости скорейшего перехода на использование государственных сервисов коммуникации в муниципалитетах республики. Были даны поручения руководителям Ростовской и Курской областей — проанализировать и помочь решить проблемные вопросы республики, связанные с покрытием территории сотовой связью.

К концу 2023 года есть уже определенные достижения в реализации поставленных задач. Первое — это был трансформирован региональный орган. Министерство связи и массовых коммуникаций было преобразовано в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций ЛНР. Цифровизация стала приоритетным направлением в Республике. В сентябре 2023 года запущена в тестовом режиме единая региональная справочная служба ЛНР, обратиться в которую можно по телефону «112». Нужно отметить, что данный сервис работает во всех регионах России. Из ближайших планов на 2024 год — внедрение в органах власти электронного документооборота, что повысит эффективность их работы.

Есть серьезные планы в республике и по улучшению качества сотовой связи. К двум работающим операторам мобильной связи ООО «МКС» и ГК «Миранда-медиа» добавилась компания «К Телеком», которая так же предоставляет весь спектр услуг мобильной связи. Ежедневно в республике ведется работа по запуску новых базовых станций связи. Их уже около 2 тыс., это в 2 раза больше, чем на начало 2023 года.

Поменялось не только название министерства, поменялись смыслы, появилось понятие цифровое развитие. Вся государственная работа в республике начала строиться на основе человекоцентричной модели. Все, что делают государственные служащие направлено на благо жителей. Цифровое развитие облегчит жизнь людей, в части доступа к госуслугам. В ЛНР активно развиваются Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Сегодня 38 центров предоставляют 50 самых востребован-

ных в республике услуг. Для сравнения — российские регионы предоставляют 200+ услуг. К концу 2024 года планируется так же предоставлять все 200 услуг. Это первый шаг, второй — сделать их максимально доступными для населения. Планируется также предоставлять эти услуги и на базе Почты ЛНР. Потребуется достаточное количество времени, чтобы достичь уровня цифровизации среднестатистического российского региона. Работа ведется поступательно. Есть портал «Я в России», который запущен на базе «Госуслуг» специально для жителей новых регионов РФ.

**Выводы.** Таким образом, главными трендами цифровизации России на ближайшие несколько лет станут крупные платформенные решения, искусственный интеллект и информационная безопасность. Решений, когда каждый, в т. ч. чиновник, пытался что-то реализовать, будет все меньше и меньше, и все больше будут реализовываться общие решения.

#### Список источников

1. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации до 2024 года : указ Президента РФ от 7 мая 2018 года № 204. URL: <https://muromraion.ru/ukaz-prezidenta-rossijskoj-federatsii-ot-07-05-2018-204-o-natsionalnyh-tselyah-i-strategicheskikh-zadachah-razvitiya-rossijskoj-federatsii-do-2024-goda//>

2. Аблязов Т. Х., Петров И. С. Направления совершенствования механизма открытости и прозрачности государственной и муниципальной бюджетной политики в условиях цифровой экономики // *Modern Economy Success*. 2020. № 4. С. 12–17. URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_44093583\\_23868539.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_44093583_23868539.pdf).

3. Булетова Н. Е., Мордвинцев А. И., Поляков Д. С. Цифровизация системы государственного и муниципального управления в рамках реализации стратегических целей развития территорий // *Экономический анализ: теория и практика*. 2020. Т. 19. № 9 (504). С. 1695–1722.