

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

На правах рукописи



Малкин Владимир Юрьевич

**ФОРМИРОВАНИЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ РЫНКА
ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Специальность 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

Диссертация

на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Экземпляр диссертации идентичен
по содержанию с другими экземплярами,
которые были представлены в
диссертационный совет

Научный консультант:
доктор экономических наук, профессор
Гончаров Валентин Николаевич

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 02-2-008.03
Германчук А.Н.



Донецк – 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
РАЗДЕЛ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НАУЧНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	18
1.1 Теоретические аспекты формирования рынка единых государственных услуг	18
1.2 Обобщенная структура системы единых государственных услуг	35
1.3 Методология кластеризации на рынке единых государственных услуг	45
ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 1	56
РАЗДЕЛ 2 ЦИФРОВЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА РЫНКЕ ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	60
2.1 Оценка современного состояния рынка единых государственных услуг и их востребованности	60
2.2 Формирование современной цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг	75
2.3 Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения	94
ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 2	106
РАЗДЕЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНОСТЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	109
3.1 Перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг	109
3.2 Формирование связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг	123
3.3 Процесс предоставления единых государственных услуг	138
ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 3	147
РАЗДЕЛ 4 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЫНКЕ ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	151
4.1 Направления совершенствования экономической диагностики рынка единых государственных услуг	151
4.2 Алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги	168
4.3 Анализ качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг	183
ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 4	214

РАЗДЕЛ 5 МОДЕЛИРОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	219
5.1 Научно-методологический подход к развитию механизма предоставления единых государственных услуг	219
5.2 Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики	229
5.3 Концептуальная схема рынка единых государственных услуг	242
ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 5	253
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	257
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	265
ПРИЛОЖЕНИЯ	303
ПРИЛОЖЕНИЕ А Макроэкономические показатели развития Российской Федерации	304
Таблица А.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2010-2022 гг., тыс. чел. (потенциальных потребителей государственных услуг)	304
Таблица А.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг.	308
Таблица А.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел.	309
Таблица А.4 – Объем и структура денежных доходов населения Российской Федерации по источникам поступления, руб.	310
Таблица А.5 – Размер ежемесячного пособия на ребенка в зависимости от категорий семей получателей по субъектам Российской Федерации, руб.	313
Таблица А.6 – Получатели ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации, 2017-2021 гг., тыс. чел.	321
Таблица А.7 – Численность получателей ежемесячных денежных выплат по Российской Федерации, человек	322
Таблица А.8 – Среднедушевые денежные доходы населения по субъектам Российской Федерации за период 2020-2022 гг., руб./месяц	326
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Статистические данные о результатах функционирования и развития рынка единых государственных услуг	327
Таблица Б.1 – Официальные статистические данные о количестве жалоб поданных и рассмотренных в Российской Федерации за май 2023 г.	327
Рисунок Б.1 – Скрин-обзор официальных страниц портала «госуслуги» Российской Федерации, 2022 Г.	330
Таблица Б.2 Пошаговая инструкция регистрации на портале Госуслуг для жителей Донецкой Народной Республики	344

ПРИЛОЖЕНИЕ В Оценка взаимодействия и качества оказываемых единых государственных услуг	349
Таблица В. 1 – Способы взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления, 2015-2020 гг., %	349
Таблица В.2 – Использование мобильных устройств населением для выхода на официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, 2018-2020 гг., %	350
Таблица В.3 – Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2018-2020 гг., %	351
Таблица В.4 – Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме по возрастным группам, 2015-2020 гг., %	352
Таблица В.5 – Наиболее востребованные населением виды государственных и муниципальных услуг, получаемые в электронном виде по видам, 2018-2020 гг., %	353
Таблица В.6 – Направления онлайн-взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления за 2020-2022 гг., %	354
Таблица В.7 – Использование интернета в организациях предпринимательского сектора для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2017-2021 гг., %	355
Таблица В.8 – Использование интернета в организациях различных отраслей хозяйствования для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2021 гг., %	356
Таблица В.9 Направление онлайн-взаимодействия организаций предпринимательского сектора с органами государственной власти и местного самоуправления, 2017-2021 гг., %	357
Таблица В.10 – Направления онлайн-взаимодействия организаций отраслей хозяйствования с органами государственной и муниципальной власти, 2021 г., %	358
Таблица В.11 – Оценка качества организациями предпринимательского сектора и сельского хозяйства предоставляемых государственных услуг и муниципальных услуг в электронном виде в 2018-2021 гг., %	359
Таблица В.12 –Доля населения в возрасте 15-72 лет, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, 2019 г.	360
Таблица В.13 - Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2015-2020 гг., %	366
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Таблица Г.1 – Размер социальных гарантий выплат и пособий гражданам Российской Федерации по годам за 2013-2021 гг., руб.	370

Таблица Г.2 – Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий гражданам Российской Федерации, 2011-2016 гг.	373
Таблица Г.3 – Жилищные условия населения Российской Федерации	378
Таблица Г.4 – Число семей состоящих на учете на получение жилья	380
Таблица Г.5 – Ожидаемая продолжительность жизни в России по субъектам РФ за 2021 год	382
Таблица Г.6 – Среднее значение индекса качества городской среды для субъектов РФ за 2021 год	386
Таблица Г.7 Численность граждан, пользующихся социальной поддержкой по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, 2023	393
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Справки о внедрении результатов диссертационной работы	396

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Цифровая экономика как компонент системы государственного управления – это комплексная концепция, которая предполагает цифровизацию рынка государственных услуг и развитие государственного сектора посредством активного внедрения цифровых продуктов во все сферы общества. Главной движущей силой применения на практике современных информационных технологий является государственное и муниципальное управление. Информационные технологии при этом дают возможность повышения качества предоставления государственных услуг, результативности и эффективности государственного управления, а также позволяют в полной мере задействовать потенциал удаленных территорий.

Эффективное инновационное государственное управление позволяет обеспечивать быстрое и качественное обслуживание граждан, которые, в свою очередь, должны использовать элементы цифрового гражданства. Это означает пересмотр и переопределение процедур и услуг в цифровой перспективе с предоставлением свободного доступа к данным и услугам другим администрациям и также, насколько это возможно, гражданскому обществу.

Основным приоритетом в развитии рынка единых государственных услуг (ЕГУ) является развитие облачных решений и технологий над локальными инфраструктурными решениями, следовательно, на данном этапе научного исследования актуальны выделение и систематизация основных принципов построения рынка ЕГУ в условиях структурных трансформаций.

Степень разработанности проблемы. При изучении данного направления исследования, при рассмотрении тенденций развития экосистем на рынке ЕГУ стоит отметить и работы ученых-экономистов, и работы специалистов в сфере государственного управления и администрирования, которые непосредственно принимают участие в формировании и разработке

государственных и национальных проектов и концепций по трансформации экономики и внедрении экосистемного подхода в цифровые технологии, среди них: Гончаров В.Н., Азарян Е.М., Возиянова Н.Ю., Балабанова Л.В., Германчук А.Н., Петенко И.В., Клейнер Г.Б., Рыбачук М.А., Карпинская В.А., Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И., Шмыгалева П.В., Богданов Д.С., Лебедева Е.П., Бружукова О.В., Миронычева А.И., Белозерова С.М., Линник О.В., Ожаровского А.В., Шклярчук М.С.

Государственное управление в эпоху цифровой трансформации, цифровизация государственного управления в условиях инновационного развития, интернет-порталы как элемент технологии в государственном и муниципальном управлении, проблемы и перспективы цифровизации экономики Донбасса, особенности формирования современной бюджетной политики Донецкой Народной Республики были рассмотрены в научных публикациях таких ученых, как: Прудникова И.Н., Доля Е.А., Добролюбова Е.И., Чаусова Я.С., Руль Л.В., Харченко В.А., Чернявская Т.Г., Демидов А.Ю., Лукашов А.И., Акаткин Ю.М., Ясиновская Е.Д., Башкирева А.С.

Цель и задачи исследования. Цель диссертационной работы заключается в теоретическом обосновании и разработке научно-методологических положений и ценностных практических предложений по формированию и функционированию рынка единых государственных услуг.

Для достижения поставленной цели в работе сформулированы и решены следующие задачи:

- раскрыть теоретические аспекты формирования рынка ЕГУ;
- сформировать обобщенную структуру системы ЕГУ;
- определить методологию кластеризации на рынке ЕГУ;
- провести оценку современного состояния рынка ЕГУ и востребованности данных услуг;
- построить схему цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг;

разработать концепцию социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг;

сформулировать перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг;

представить схему связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг;

рассмотреть процесса предоставления ЕГУ;

определить направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ;

сформировать алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги;

разработать укрупненную схему анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ;

сформировать научно-методологический подход к формированию механизма предоставления ЕГУ;

визуализировать укрупненную схему обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики;

разработать концептуальную схему рынка ЕГУ.

Объектом исследования выступает процесс формирования и функционирования рынка единых государственных услуг.

Предметом исследования являются теоретические, научно-методологические и прикладные положения по формированию и функционированию рынка единых государственных услуг.

Диссертация выполнена в соответствии с Паспортом специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), в части подпунктов: 4.5. Формирование и функционирование рынков услуг; 4.16. Политика регулирования и поддержки развития отраслей сферы услуг; 4.18. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг.

Научная новизна полученных результатов. Основной научный результат диссертационной работы заключается в разработке концептуальных и теоретико-методологических положений по формированию и функционированию рынка единых государственных услуг. Научная новизна обоснованных автором научных положений и практических рекомендаций заключается в следующем:

впервые:

разработана концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения, которая охватывает дополненные составляющие глобального контроля и превентивный прогноз характера изменений услуг, введение которой позволит скоординировать деятельность на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг;

предложена модель обеспечения гибкости государственных услуг, применение которой позволяет повысить адаптационные свойства системы рынка государственных услуг и способствует оперативному ее перестраиванию в соответствии с требованиями времени и внешними трансформациями заранее, т.е. с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования;

разработана концептуальная схема рынка ЕГУ, которая представляет собой обобщенный механизм обеспечения функционирования и гибкости государственных услуг, практическая ценность которой заключается в формировании «мягкой» инфраструктуры на основе развития мобильного интернета, интернета вещей, облачных технологий и кибербезопасности, направленной на открытость данных, идентификацию и доверие граждан, улучшение качества ЕГУ; реализацию проектов цифровой трансформации рынка ЕГУ путем их реализации на региональном и национальном уровнях;

предоставление населению информации о возможных рисках от тотальной цифровизации экономики; обеспечивать технологическую и

консультационную поддержку в области использования защищенных информационно-коммуникационных систем на рынке ЕГУ;

усовершенствовано:

обобщенная структура системы ЕГУ, которая отличается тем, что ее центральной частью является система специальным образом организованных баз данных – автоматизированный банк данных (АБД), который компилярно функционирует с программными, техническими, языковыми, организационно-методическими средствами, обеспечивающими коллективную использование, такая система направлена на построение дружественных отношений между производителями и клиентами услуг, а также на формирование эффективной линии продвижения услуг;

методология кластеризации на рынке ЕГУ, которая отличается выделением специфических критериев: доходы (соотношение оплаты за предоставленные услуги с уровнем доходов населения); место проживания (видовое оказание услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности); опыт работы в интерактивном режиме (выделение клиентурного потока, не имеющего опыта работы с информационными продуктами и нуждающегося в дополнительной помощи специалистов); характер информационной деятельности (выделение промежуточных и конечных пользователей);

схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг, которая в отличие от существующих, включает в себя принципы и элементы действующих государственных программ по развитию цифрового общества и должна быть организована на основе интеграции и симбиоза основных преимуществ использования цифровых инноваций в системе государственного управления и формирования экосистемы цифровой платформы;

схема связей по принципу «каждый с каждым» между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами, которая отличается соответствием «клиент-услуга», для каждого из такого соотношения

необходимо вычисление функции, зависящей от времени и сложности вида обслуживания, что обусловлено принципом вероятности о потребности получения любой из предоставляемых государственных услуг каждым индивидуумом;

направления экономической диагностики рынка ЕГУ, которые включают организацию обеспечения открытости контрольно-надзорных органов и недопущения неоднозначного понимания норм и правил, обеспечивающих соблюдение законных прав и интересов граждан и бизнеса в МФЦ;

информирование о предмете и объектах государственного контроля (надзора), муниципального контроля; порядок организации государственного контроля (надзора), муниципального контроля; предоставление субъектам предпринимательства необходимой информации; организацию доступа к цифровым сервисам, содержащим реестры обязательных требований по направлениям контрольно-надзорной деятельности;

алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или не предоставленной услуги, который отличается тем, что в результате его применения система ЕГУ ориентируется на повышение качества обслуживания и для оценки уровня обслуживания применяются элементы системы оценки качества государственных услуг;

укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, которая направлена на определение частоты случаев некачественного предоставления услуг и выявление их причин на основе результатов обработки заказов на предоставление услуг и жалоб на некачественные услуги, что позволяет выявить причины снижения качества (ошибки в системе, человеческий фактор, отсутствие услуги, применение которой позволит повысить качество предоставления ЕГУ);

научно-методологический подход к формированию механизма предоставления ЕГУ, практическое внедрение которого позволит оказать влияние на стратегические преобразования в системе продвижения ЕГУ,

повысить качество и доступность ЕГУ, станет базисом для дальнейшего развития экосистемного подхода в развитии цифровой экономики;

укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу, которая отличается применением принципов комбинаторики в рамках изучения цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг, представлена в виде трёх базовых блоков (предварительной обработки заказа; основной обработки заказа; организации выполнения услуг), что позволит повысить эффективность, качество, аутентичность предоставляемых и оказываемых услуг на рынке единых государственных услуг;

получило дальнейшее развитие:

переменные (внутренние и внешние) системы рынка ЕГУ, которые сформировали его факторный потенциал, отличающийся тетраекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров;

тенденции по востребованности государственных и муниципальных услуг, которые сформированы на основе взаимодействия с населением и показывают высокий уровень востребованности: выплаты социальных пособий; получение услуг по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации; юридические сделки с недвижимостью; регистрация граждан Российской Федерации по месту жительства или пребывания; регистрация юридических операций с автотранспортными средствами; государственное оформление получения водительского удостоверения в соответствующих государственных органах;

перспективные направления развития цифровых технологий в государственном управлении, которые включают создание единого портала государственных услуг; развитие социальных сетей, как источника массива данных информации; создание системы «Электронное правительство»; внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах;

Теоретическая и практическая значимость работы. Теоретическое значение полученных результатов определяется актуальностью цели и задач исследования, а также достигнутым уровнем разработанности изучаемых проблем, научной новизной, полученной в результате исследования, разработкой концептуальной схемы рынка единых государственных услуг.

Практическая значимость заключается в том, что обоснованные теоретические положения доведены до уровня целевых научно-методических подходов, разработок и рекомендаций, направленных на формирование и функционирование рынка ЕГУ. Наибольшую практическую значимость имеют представленные и разработанные предложения и рекомендации, такие как: математическая модель функционирования системы единых государственных услуг; комплекс механизмов функционирования системы единых государственных услуг (механизм процесса предоставления единых государственных услуг, механизм обработки заказа на государственную услугу, алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или непредоставление услуги, механизм анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ); факторный потенциал с тетраекторной направленностью переменных; структура ЕГУ как информационной системы, включающей автоматизированный банк данных (АБД) и специальным образом организованные базы данных, а также, программные, технические, языковые, организационно-методические средства, обеспечивающие коллективное использование баз данных.

Работа выполнена в соответствии с комплексным планом научно-исследовательских работ ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля», а также в рамках госбюджетных тем ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»: «Потребительский рынок Донбасса: мониторинг, стратегии, перспективы» (2017 г.); «Развитие сферы услуг в нестабильной рыночной среде» (2017 г.); «Форсайт-исследования сферы товаров и услуг» (2019 г.).

Рекомендации, предложенные в диссертационной работе, одобрены и внедрены в деятельность Администрации города Северодонецка Луганской Народной Республики (справка № 1105/1 от 12.10.2022 г.); Министерства чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (справка № 22/837 от 23.12.2022 г.); Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики (справка № 342/06 от 03.02.2023 г.).

Теоретико-методические результаты исследования используются в учебном процессе ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» при преподавании учебных дисциплин: «Управление качеством государственных и муниципальных услуг», «Маркетинг услуг», «Правовое обеспечение развития информационных систем», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» (справка № 108-115-580/79 от 17.01.2023 г.).

Методология и методы исследования. Теоретической основой исследования являются концептуальные положения фундаментальных и прикладных работ отечественных и зарубежных исследователей по проблемам формирования и функционирования рынка единых государственных услуг.

Методологической основой диссертационной работы выступили совокупность принципов, приемов научного исследования, общенаучные и специальные аналитические методы, применение которых создало условия для решения поставленных задач, позволило системно и комплексно исследовать формирование и функционирование рынка единых государственных услуг.

Для решения поставленных в диссертации задач использовались традиционные методы: индукции и дедукции, анализа и синтеза, способ сравнения и группировки, обобщения и систематизации информации (концептуальная схема рынка ЕГУ; обобщенная структура системы ЕГУ; научно-методологический подход к формированию механизма предоставления ЕГУ; факторный потенциал с тетраекторной

направленностью переменных; перспективные направления развития цифровых технологий в государственном управлении). Нашли свое применение специальные методы: превентивное прогнозирование (исследование характера изменений услуг в зависимости от предположительного поведения клиентов); моделирование (обеспечения гибкости государственных услуг; создание цифровой бизнес-модели; алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или не предоставленной услуги; анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ); компиляция (при создании системы специальным образом организованных баз данных; при создании схемы связей по принципу «каждый с каждым» между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами, укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу); кластеризация (при оценке современного состояния рынка ЕГУ); экономическая диагностика (исследование рынка ЕГУ).

Информационной базой решения научных задач диссертационной работы послужили законодательные и нормативные акты, регламентирующие формирование и функционирование рынка единых государственных услуг, статистическая отчетность МФЦ и официальные данные сайтов порталов Единых государственных услуг.

Положения, выносимые на защиту. По результатам исследования на защиту выносятся следующие основные положения:

1. Факторный потенциал с тетраекторной направленностью переменных.
2. Обобщенная структура системы ЕГУ.
3. Специфические критерии методологии кластеризации на рынке ЕГУ.
4. Схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг.
5. Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.
6. Модель обеспечения гибкости государственных услуг.

7. Перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг.

8. Схема связей по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг.

9. Направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ.

10. Алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставления некачественной услуги или непредоставление услуги.

11. Укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ.

12. Научно-методологический подход к формированию механизма предоставления ЕГУ.

13. Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики.

14. Концептуальная схема рынка ЕГУ.

Степень достоверности и апробация результатов. Диссертационная работа является результатом самостоятельных научных исследований автора.

Сформулированные и аргументированные в диссертационной работе научные положения, заключения, выводы и предложения получены автором самостоятельно на основании всестороннего исследования процесса и механизма формирования и функционирования рынка единых государственных услуг. Вклад автора в коллективно опубликованные работы конкретизирован в списке основных публикаций.

Основные положения диссертационной работы докладывались и обсуждались на 10 научно-практических конференциях разного уровня, основными из которых являются: Проблемы глобального переустройства в контексте социально-экономического развития стран, регионов и сельских территорий (г. Краснодар, 2021 г.); Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития (г. Курск, 2021 г.); Концепции и модели устойчивого инновационного развития

общества (г. Таганрог, 2021 г.); Инновационные технологии как инструмент развития и модернизации экономики (г. Стерлитамак, 2022 г.); Инновационный дискурс развития современной науки (г. Петрозаводск, 2022 г.); Актуальные проблемы экономической деятельности и образования в современных условиях (г. Волгоград, 2022 г.); Инновации и инвестиции как драйверы социального и экономического развития (г. Тюмень, 2023 г.); Инновационное развитие современной науки: теория и практика (г. Петрозаводск, 2023 г.); Инновационные подходы в современной науке (г. Москва, 2023 г.); Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации (г. Пенза, 2023 г.).

Публикации. По результатам исследования опубликовано 29 работ, в том числе 3 монографии, из которых одна авторская монография, 17 статей в рецензируемых научных изданиях, 2 статьи в прочих изданиях, 10 тезисов в материалах научно-практических конференций различного уровня. Общий объем публикаций – 36,37 печ. л., из которых 35,69 печ. л. принадлежат лично автору.

Структура диссертационной работы определяется четко обозначенной целью и полностью соответствует логике и последовательности решения сформулированных автором задач исследования. Диссертация состоит из введения, пяти разделов, заключения, списка использованной литературы (318 наименований) и приложений. Общий объем диссертации составляет 401 страницу.

РАЗДЕЛ 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НАУЧНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1 Теоретические аспекты формирования рынка единых государственных услуг

В настоящее время для создания конкурентоспособной компании необходимо уделять повышенное внимание новому тренду развития экономики – цифровой экономике.

Цифровая экономика – это деятельность, непосредственно связанная с развитием цифровых технологий, которая включает в себя предоставление онлайн-услуг, электронные платежи, электронную коммерцию, краудфандинг [106, С. 265–281].

Как правило, основными элементами цифровой экономики являются электронная коммерция, интернет-банкинг, электронные платежи, интернет-реклама и интернет-игры. Цифровая экономика считается новой основой для формирования и развития различных сфер, таких как банковское дело, розничная торговля, транспорт, электроэнергетика, образование, здравоохранение и многие другие [300].

Цифровая экономика – это вид экономики, характеризующийся активным внедрением и фактическим применением цифровых технологий для сбора, хранения, обработки, преобразования и передачи данных абсолютно во всех сферах человеческой деятельности. Это концепция социально-экономических и организационно-технических отношений, основанных на использовании цифровых информационных и телекоммуникационных технологий [7, С. 96-98.].

Кроме того, это сложная организационно-техническая концепция в виде набора различных элементов (производственных, инфраструктурных,

организационных, программных, нормативных, законодательных и т.д.) с распределенным взаимодействием и взаимным применением экономическими представителями с целью обмена знаниями в условиях постоянного развития. Ключом к определению цифровой концепции является обмен знаниями, технологии, которые позволяют это делать, и общество, которое может участвовать в этом обмене и управлять им [40, С. 42-57.].

Цифровые технологии пронизывают все сферы деятельности современного человека. В таких условиях процесс применения информационных технологий в различных отраслях экономики и государственном управлении является неизбежным и абсолютно необходимым фактором гармоничного и стабильного развития страны. Цифровизация способствует оптимизации деятельности управленцев всех видов и уровней, но, кроме этого, формирует и новые зоны риска [287].

В связи с вышеуказанным, выявление существующих проблем и перспектив цифровизации экономики Донецкой Народной Республики является особенно актуальным [220, С. 230–235].

Основная цель научного исследования – рассмотреть направления развития цифровой экономики и влияния развития рынка цифровых технологий и услуг на государственное управление; представить характеристику государственных услуг и определить основные векторы в цифровизации сферы услуг и предоставлении государственных услуг через единый портал; определить современные направления формирования рынка единых государственных услуг.

Цифровую экономику следует рассматривать как новое явление, которое сформировалось под влиянием прогрессивных изменений в технологиях и представляет собой систему экономических отношений, основанных на использовании цифровых средств передачи информации. Развитие цифровой экономики требует новых подходов, методов и инструментов построения системы государственного управления, которая

значительно эволюционировала под влиянием демократических преобразований и развития гражданского общества.

Поэтому в настоящее время существует потребность в понимании сущности цифровой экономики в обществе как объективной реальности, которая уверенно развивается, а также в поиске дальнейших путей ее развития в рамках системы государственного управления.

Цифровая экономика является важной основой функционирования информационного общества на основе информационно-коммуникационных технологий, в соответствии с чем ее можно отнести к приоритетам развития системы государственного управления.

Таким образом, сформировано определение цифровой экономики с позиции составляющей системы государственного управления как комплексной модели взаимодействия экономических и управленческих субъектов, действующих на основе широкого использования информационно-коммуникационных технологий для удовлетворения потребностей населения и повышения эффективности государственного сектора.

Развитие цифровой экономики и цифровых технологий важно для государственного сектора с учетом услуг, получаемых как бизнесом, так и гражданами страны. Наиболее распространенными цифровыми услугами, доступными сегодня в мире, являются регистрация нового бизнеса, подача заявления на получение лицензии на ведение бизнеса, подача заявления на получение свидетельства о рождении и оплата коммунальных услуг.

Основными факторами, препятствующими распространению цифровых услуг, являются низкий уровень финансирования технологического развития и кибербезопасности, наличие пиратства программного обеспечения, недостаточная защита прав интеллектуальной собственности, недостаточное количество абонентов мобильной широкополосной связи, значительные инвестиционные риски, неразвитые финансовые и банковские услуги.

Правительству совместно с бизнесом необходимо предпринять следующие шаги для преодоления проблемы развития цифровой экономики:

- развивать инфраструктуру мобильного интернета, интернета вещей, облачных технологий и кибербезопасности, т.е. «прочную» инфраструктуру;
- создавать полноценные условия для электронной коммерции и электронного бизнеса;
- формировать «мягкую» инфраструктуру, направленную на открытость данных, идентификацию и доверие граждан, улучшение государственных услуг и т.д.;
- обеспечивать проекты цифровой трансформации путем их реализации на региональном и национальном уровнях;
- предоставлять населению информацию о возможных рисках от тотальной цифровизации экономики;
- обеспечивать технологическую и консультационную поддержку в области использования защищенных информационно-коммуникационных систем.

На сегодняшний день главной движущей силой применения на практике прорывных информационных технологий является государственное и муниципальное управление. Информационные технологии при этом дают возможность повышения качества предоставления государственных услуг и результативности и эффективности госуправления, а также более полно задействовать потенциал удаленных территорий [64].

Внедряемые в настоящее время цифровые технологии (технологии «цифрового правительства») позволяют значительно увеличить возможности по анализу данных и, соответственно, повысить надежность планирования, мониторинга и оценки программ.

Так, если сегодня анализ данных при оценке результатов зачастую сводится к сопоставлению плановых и фактических значений показателей, оценке степени исполнения мероприятий и достижения контрольных точек, то использование «больших данных» и искусственного интеллекта позволяет оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные целевые группы (например, путем применения

рандомизированных контролируемых исследований), устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, вырабатывать варианты коррекции программ и политик и оценивать вероятность их успешной реализации [41, С. 70–93].

Процесс цифровизации государственного управления является частью стратегии, которая направлена на улучшение доступа к товарам и услугам по всей Европе, как для граждан, так и для бизнеса, но также направлена на использование потенциала ИКТ-технологий для содействия инновациям, устойчивости, экономическому росту и прогрессу.

Благодаря поощрению прав цифрового гражданства и внедрению модели открытого правительства цифровые технологии открывают бесчисленные возможности как для организации управления, так и для отношений между гражданами, предприятиями и администрациями. Эффективное и инновационное государственное управление должно обеспечивать быстрое и качественное обслуживание граждан, которые в свою очередь должны соответствовать элементам цифрового гражданства.

Элементами, отличающими цифровое гражданство, являются следующие:

- цифровой доступ: прежде всего, для цифрового гражданства необходимо поддерживать свободный доступ к технологиям;
- цифровые права и обязанности: с одной стороны есть права, связанные, в частности, на неприкосновенность частной жизни, обработка данных и свободы слова, с другой стороны есть обязанности, и обязанностями, которые предполагают правильное использование техники, в отношении законодательства;
- цифровые навыки: технология постоянно развивается и на рынке труда все больше требуются инновационные цифровые навыки;

- цифровая связь: благодаря новым технологиям каждый человек имеет возможность общаться и сотрудничать с кем угодно, из любого места и в любое время;

- цифровая коммерция: сейчас рынок цифровой и покупки в интернете становятся все более распространенными, при этом необходимо установить правила, чтобы защитить потребителей цифровой коммерции;

- цифровое здоровье и благополучие: новые технологии могут принести пользу также в секторе здоровья (например, электронные истории болезни и электронный рецепт).

Процессы внедрения цифровых технологий в государственное и муниципальное управление требуют задействования специализированных команд цифровой трансформации, построенных на ролевой модели управления проектами – каждый участник такой команды имеет конкретную квалификацию, компетенции и зону ответственности.

Цифровая команда, как правило, имеет следующую структуру:

- CDTO (Chief Digital Transformation Officer) – руководитель по цифровой трансформации, проводник единой политики цифрового развития, который обеспечивает управление реализацией проектов цифровой трансформации и координацию проектов национальной программы «Цифровая экономика» с другими органами власти, а также выбирает цели проекта, вырабатывает последовательность действий и согласовывает бюджет [201];

- главный архитектор платформы, который отвечает за проведение практической автоматизации, обеспечивает целостность платформы, включая поддержку системы управления бизнес-процессами, единство бизнес-процессов и интеграцию процессов всех участников платформы на взаимовыгодной основе;

- CDO (Chief Data Officer) – руководитель по работе с данными, который отвечает за своевременное обеспечение подразделений необходимыми данными и аналитикой, их хранение и обработку. Основной

функцией CDO в субъектах Федерации в первую очередь является интеграция данных, в рамках которой осуществляется интеграция с федеральными ГИС, консолидация внутренних данных, консолидация данных муниципальных образований, интеграция с коммерческими экосистемами;

– СТО (Chief Transformation Officer) – руководитель по цифровому проектированию и процессам, который отвечает за внедрение процессного подхода и проектирование новых цифровых сервисов [277].

На протяжении последних лет вопросам повышения эффективности деятельности органов власти в Российской Федерации уделяется особое внимание. Это одна из приоритетных задач реформирования сферы управления. Одним из направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг [52, С. 67-77.].

Система государственного управления основана на процессах, связанных с оказанием государственных услуг населению. Государственные услуги представляют собой деятельность по реализации функций определенных органов разных уровней власти для клиентов, которые изъявили желание по различному виду специфических запросов в пределах установленных нормативными правовыми актами и полномочиями органов, предоставляющих государственные услуги.

Рынку ЕГУ присуще своеобразие, связанное с изменчивостью в информационной и материальной ценности услуг для населения. Необходим постоянный мониторинг запросов населения в ЕГУ, их количественных и качественных изменений во времени, географическом положении, социальных и национальных условиях и т.д. Такой мониторинг важно проводить с применением специальных методов, однако в настоящее время используется мониторинг в Интернете с использованием искусственного интеллекта (ИИ).

Анализ теоретических аспектов формирования рынка ЕГУ позволил определить дальнейшее развитие переменных (внутренних и внешних)

системы рынка ЕГУ, которые сформировали его факторный потенциал (рис. 1.1), отличающийся тетравекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров.

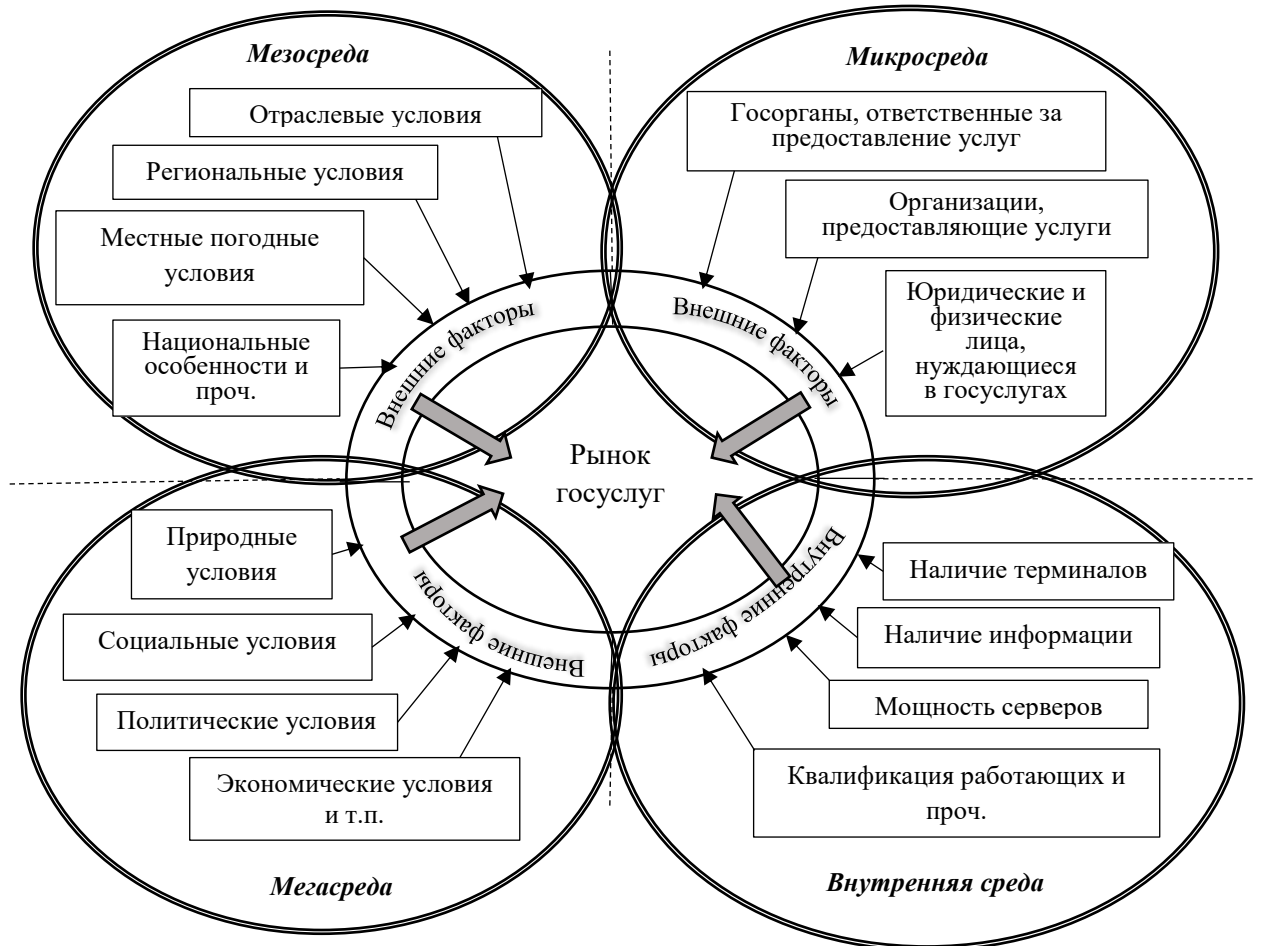


Рисунок 1.1 – Факторный потенциал с тетравекторной направленностью переменных

Ключевым приоритетом для цифровизации ведомств на рынке единых государственных услуг является информационная безопасность, в первую очередь — сохранность персональных данных. Согласно исследованию компании InfoWatch, в 2019 году в России число случаев кражи персональной информации выросло более чем на 40%, а количество скомпрометированных записей персональных данных – примерно в шесть раз, составив порядка 170 млн штук [35].

В настоящий момент Росреестр разрабатывает концепцию цифровой трансформации на 2021 - 2023 годы, которая позволит сформировать единую ИТ-архитектуру, оптимизировать бизнес-процессы и в результате качественно и оперативно оказывать весь спектр услуг гражданам по принципу «одного окна», в том числе на Едином портале госуслуг Российской Федерации [213].

Поскольку оказание услуг – это одно из основных предназначений государства, то сложная ситуация в данной сфере демонстрирует необходимость мер государственного регулирования по укреплению клиентской ориентации в деятельности государственных органов.

Клиентоориентированный подход – это общая маркетинговая концепция, и в случае предоставлении государственных услуг можно говорить, что необходимо усиливать ориентацию органов власти и их подведомственных организаций на нужды потребителя.

Именно такой подход поможет достичь главную цель административной реформы – повышение качества и доступности государственных услуг.

Можно выделить три основные ситуации, когда оказываются востребованы инструменты клиентоцентричного подхода:

- создание нового продукта или сервиса;
- усовершенствование уже существующего продукта или сервиса (включая обслуживание и поддержку);
- масштабирование уже существующего продукта или сервиса.

Возникновение этих ситуаций говорит о том, что в организации назрели перемены. Они могут быть продиктованы тем, что изменилась конъюнктура рынка, или устарела линейка продуктов, или произошел какой-то кризис, или изменилась правовая среда, или появились новые требования к организации и т. п.

Создание нового, обновление или масштабирование старого продукта или сервиса может быть способом решить возникшие проблемы и затруднения. Клиентоцентричный подход к этому процессу может вывести

организацию на новый уровень, значительно повысить ее конкурентоспособность и эффективность [82, С. 45-50.].

Необходимо отметить, что не только государство, но и общество в целом заинтересованы как в минимизации всех видов затрат при взаимодействии, так и в достижении наилучшего конечного результата такого взаимодействия. Приоритет административной реформы – это, в первую очередь, ориентация на потребителя и повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг [190, С. 9-12].

Задача повышения качества государственных и муниципальных услуг весьма актуальна и является одним из приоритетных направлений как в работе Правительства Российской Федерации, так и в работе региональных властей [2, С. 135-140.].

В настоящее время происходит процесс становления системы мониторинга качества оказанных государственных услуг. В связи с этим наблюдаются неизбежные временные организационно-методологические трудности организации процесса контроля качества предоставления государственных услуг [104, С. 161-167.].

К сожалению, пока не сложилось официально принятой классификации государственных и муниципальных услуг, а различные авторские подходы к данному вопросу довольно сильно разнятся по своим принципам. Тем не менее, какие бы принципы классификации не были заложены в основу маркетинга госуслуг, основное внимание маркетологов должно быть направлено на исследование «узких мест», т.е. тех факторов, которые могут нарушить нормальное течение процесса оказания государственных и муниципальных услуг.

В процессе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг необходимо, в первую очередь, тщательно изучить и понимать потребности клиентов и возможные изменения этих потребностей при изменении воздействия на население тех или иных факторов внешней среды.

Ценовая политика на услуги должна обеспечивать ясность, прозрачность и удобство платежей, а также их взаимосвязь со значимостью самой услуги или необходимой информации, связанной с ее предоставлением.

Очень важным моментом является построение дружественных отношений между клиентами и производителями услуг. С этим тесно увязано формирование эффективной линии продвижения услуг. Развитая система консультационной и рекламной деятельности, предоставление справочных материалов способствует развитию обоих элементов маркетинговой деятельности.

Поскольку работа пользователя с автоматизированным банком данных должна протекать в режиме реального времени, т.е. когда ответ на запрос поступает непосредственно в ходе сеанса, то необходимо использовать интерактивные технологии. Государственные услуги должны обладать свойством универсальности требований ко всем услугополучателям.

Несмотря на многообразие услуг, необходимо, чтобы услуги предоставлялись по мере возможности на том уровне административного управления, который ближе всего к отдельному гражданину [288, С. 5–8.].

В связи с этим в работе выделены основные перспективные направления развития цифровых технологий в государственном управлении в Донецкой Народной Республике, которые приведены и обоснованы ниже.

1. По примеру давно созданного информационного ресурса в Российской Федерации для получения желаемой оптимизации цифровых технологий необходимо создание единого портала государственных услуг, который уже на данном этапе и в перспективе развития Республики позволит улучшить эффективность информатизации нашего общества.

2. Социальные сети. На данный момент в Республике социальные сети не являются полноценным ресурсом для управленческой деятельности, отсутствует возможность оставлять свой электронный адрес в качестве официального.

3. Динамичное развитие цифровых технологий в нашей республике позволяет в перспективе создать систему «Электронное правительство» по аналогичному типу и опыту внедрения в Российской Федерации [227, С. 114–117.].

4. Внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах – перспективное направление информатизации управления ДНР. На данном этапе вне зависимости от способа обращения все данные граждан регистрируются в информационной базе «Обращения граждан» отделом по работе с обращениями граждан Донецкой Народной Республики [273, С. 344–351.].

В 2021 г. ДНР создан Единый портал «Госуслуги ДНР» [46], который создан волонтерской командой guDNR в рамках борьбы с коррупцией и улучшения управленческих процессов в государственных органах.

На рис. 1.2 представлен скриншот интерфейса Единого портала «Госуслуги ДНР».

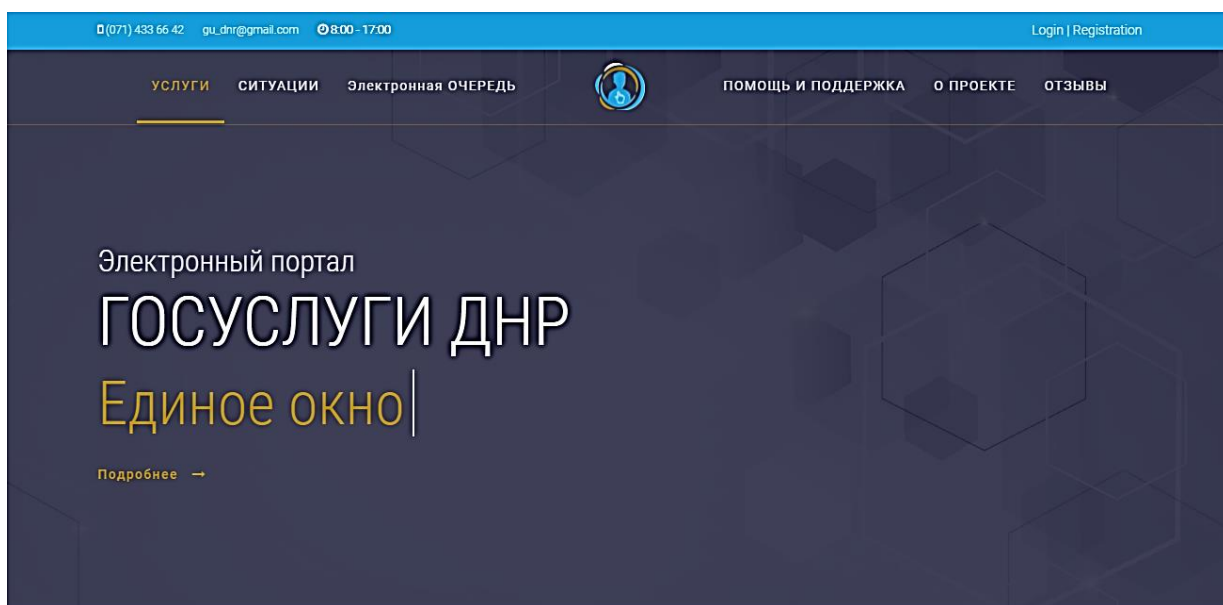


Рисунок 1.2 – Единый портал «Госуслуги ДНР» (скриншот интерфейса портала)

На портале обслуживаются и граждане ДНР и юридические лица ДНР. Например, граждане ДНР могут осуществить реализацию различных услуг, связанных семейными вопросами и детьми, решить социальные вопросы, образование, паспорта и визы, транспорт, бизнес, налоговое администрирование, финансовые вопросы, вопросы трудоустройства и безработицы, правопорядка, лицензирования и аккредитации, жилья и строительства. Портал находится в разработке и постоянно совершенствуется.

Также граждане ДНР, имеющие паспорта граждан Российской Федерации могут пройти регистрацию на Едином портале государственных услуг Российской Федерации [213].

С помощью портала граждане ДНР могут получить загранпаспорт, оплатить штрафы ГИБДД, получить информацию о состоянии лицевого счета в ПФ, узнать о пенсионных накоплениях; получить историю обращений в Пенсионный фонд РФ, узнать налоговую задолженность, отправить декларацию, зарегистрировать автомобиль, получить адресно-справочную информацию и многие другие услуги [47].

Главные преимущества единого портала заключаются в следующем:

- круглосуточная доступность;
- получение услуги из любого удобного места;
- доступность сервисов по регистрационным данным портала;
- нет необходимости ждать письменного подтверждения;
- получение информации по интересующей теме;
- отсутствие очередей;
- присутствие службы поддержки;
- отсутствие коррупции, т. к. заявитель не обращается напрямую в ведомство для получения услуги;
- фиксированный срок получения услуги;
- возможность обжалования результатов получения услуги.

Во всех отраслях хозяйствования, на рынке товаров и услуг, в системе государственного управления наблюдаются процессы трансформации [107, С. 92–95.].

На рынке единых государственных услуг наблюдаются трансформационные процессы относительно широкого и масштабного внедрения современных информационных технологий и приспособления данного рынка к требованиям информационного общества и информационной эры [174, С. 107–119.].

Современные информационные технологии, которые модернизируются на основе цифровых технологий являются основой в формировании системы обеспечения функционирования рынка единых государственных услуг.

На базе информационных технологий планируется создавать сервисы и суперсервисы для взаимодействия государства и населения на рынке единых государственных услуг:

- инфраструктурное обеспечение с созданием оригинального доступа к сервисам и суперсервисам для обеспечения функционирования электронного государства;

- развитие электронных сервисов в различных сферах государственного управления (в первую очередь в социально значимых – ЖКХ, здравоохранение, образование, кадастровый и другие виды учета, культура, спорт и других);

- создание электронных правительств регионов и России в целом и прочее [65].

Формирование единого информационного центра и создание комплекса мероприятий, связанных с организацией его дальнейшего функционирования способствует быстрому и оперативному решению возникающих социальных вопросов и проблем у граждан и населения, юридических вопросов предпринимательских структур, обеспечивающих их дальнейшее функционирование [66, С. 542–544.]. Поэтому решение таких вопросов должно иметь официальную, взвешенную, юридическую правовую основу и

создание единого информационного центра должно осуществляться на правовой основе государственными и муниципальными органами власти во взаимодействии с профильными министерствами и ведомствами.

В настоящее время на территории Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики возникает потребность повышения уровня взаимодействия государства и субъектов предпринимательства по вопросам, связанным с информационным обеспечением на рынке единых государственных услуг [152-159].

Информационное обеспечение регулирования, например предпринимательской деятельности, является важнейшим элементом, влияющим на принятие своевременных и эффективных управленческих решений.

Выполнить поставленную задачу позволит организация единой цифровой платформы информационного обеспечения регулирования предпринимательской деятельности. Для эффективной работы единой цифровой платформы, прежде всего, необходимо определить нормативно-правовую основу её организации и функционирования [81, С. 11–13].

Одним из основополагающих факторов повышения эффективности оказания государственных и муниципальных услуг в условиях рыночной экономики является развитие конкурентной среды [289, С. 182–191.].

Высокий уровень конкурентной рыночной среды обеспечивается выполнением комплекса мероприятий, которые будут способствовать формированию такой системы, которая будет соответствовать стандартам качества государственных и муниципальных услуг, которые являются базисом современного рынка единых государственных услуг.

В целях повышения прозрачности деятельности органов исполнительной власти и учреждений, целевого, экономного и «прозрачного» расходования бюджетных средств, повышения удовлетворённости населения в Республике проработан новый подход к реализации бюджетной политики на основе цифровых технологий, включающий в себя несколько этапов [181]:

1. Внедрение инструмента «государственное задание» – планирование бюджета как комплекса ассигнований на выполнение таких заданий.
2. Построение системы целеполагания и формирование целевых программ.
3. Формирование «программного» бюджета.
4. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти, бюджетных учреждений, реализации программ развития [288, С. 5–8].

Внедрение современных информационных технологий, цифровизация экономики и общества распространилось на все сферы жизни граждан Донецкой Народной Республики, в том числе и на органы государственной власти. Многочисленные исследования уровня информатизации государственного управления Донецкой Народной Республики указывают на необходимость совершенствования степени информатизации всех межотраслевых систем и их качественное взаимодействие.

Основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя следующие:

- оперативность – обращение за электронными услугами сокращает временные расходы на их оказание;
- снижение рисков – отсутствие необходимости личного контакта заявителя с чиновником;
- минимум документов – при получении услуги в электронной форме исключается необходимость предоставления тех документов, которые уже есть в распоряжении властных органов;
- мобильность – услуги могут быть получены в любой точке в любое время посредством сети Интернет;
- снижение бюрократических барьеров – происходит благодаря внедрению системы электронного документооборота (СЭД);
- контроль – заявитель может контролировать процесс получения услуги через «Личный кабинет» на портале «Госуслуги»;

– проактивность получения услуги без индивидуальной инициативы заявителя.

На рис. 1.3 представлен скриншот интерфейса Единого портала государственных услуг Российской Федерации.

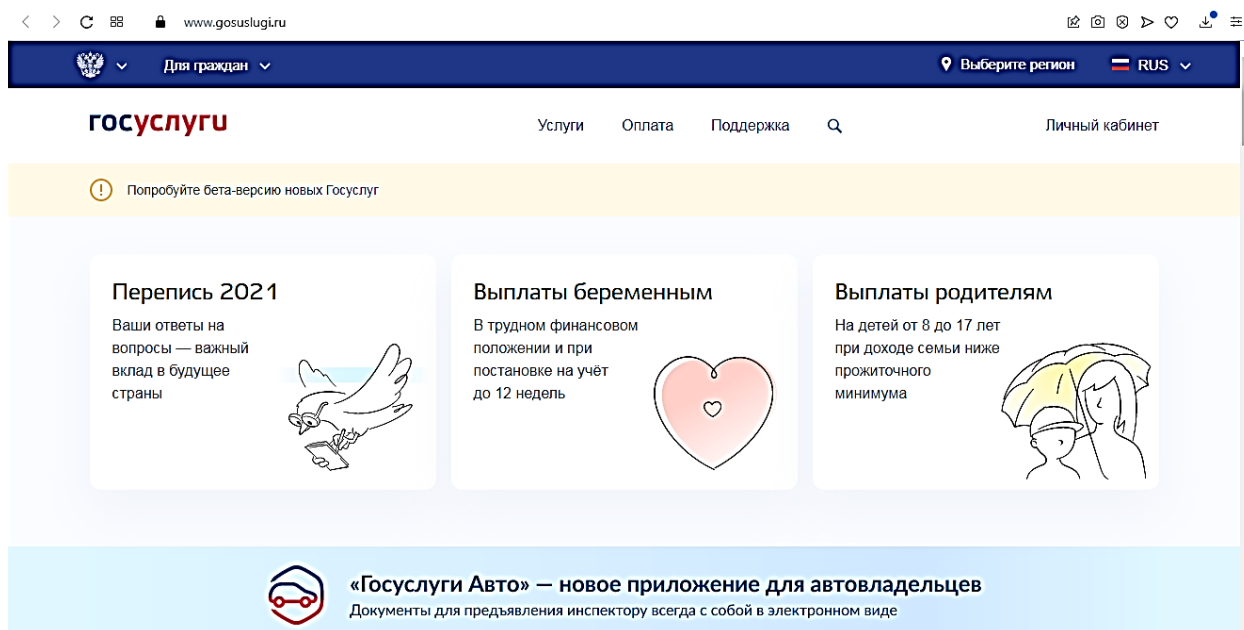


Рисунок 1.3 – Единый портал государственных услуг Российской Федерации (скриншот интерфейса портала)

В 2020 году количество зарегистрированных пользователей на портале «Госуслуги» увеличилось на 12 млн человек и превысило 78 млн граждан. Это почти 2/3 всех граждан старше 14 лет. За прошлый год количество граждан, которые воспользовались сервисами единого портала, увеличилось почти вдвое – до 56 млн человек.

За период активной деятельности персонала и сотрудников МФЦ Российской Федерации в 2020 г. отметим повышение уровня аудитории и посещаемости консультационных центров, практически, по официальным данным МФЦ, в два раза, что благоприятно сказалось на динамике числа заявителей, интернет-пользователей через интернет портал МФЦ, соответственно поданных пакетов документов для решения социальных и

общественно значимых для граждан вопросов в их интересах и конечно общего числа обращений граждан [151].

1.2 Обобщенная структура системы единых государственных услуг

В настоящее время в Российской Федерации вопросы, связанные с качеством предоставляемых государством услуг, имеют особую актуальность и социальную значимость [108, С. 461–464.].

Организации и учреждения, функционирующие на рынке единых государственных услуг формируют прежде всего взаимосвязанную систему очередей, которая обеспечивает формирование коммуникационной политики между органами государственной и муниципальной власти и населением для решения социальных и экономических потребностей граждан страны, деятельность которых должна быть направлена на полное и качественное удовлетворение данных потребностей граждан на рынке единых государственных услуг.

В то же время, в соответствии с одним из основных направлений реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 года необходимо повысить качество и оперативность предоставляемых государственных услуг, в том числе посредством электронного правительства и перевода государственных услуг в электронную форму [235].

Удовлетворенность клиента государственной услугой является следствием комплексного воздействия таких факторов, как:

- реализация потребности в государственной услуге (получение услуги);
- процесс предоставления государственной услуги (доступность, своевременность);
- результат (положительное решение о предоставлении государственной услуги, улучшение материального положения потребителя услуги);

- положительная оценка окружения (знакомых и родственников);
- сопричастность к классу (группе) таких же потребителей государственной услуги (принадлежность к категории ветеранов).

Систематические социологические опросы граждан дают возможность сформировать большие базы данных официальной и статистической информации, которая позволила получить результаты о востребованности государственных и муниципальных услуг [26]. На данном этапе трансформационных процессов, которые происходят в системе государственного управления, наиболее востребованными являются услуги, связанные с комплексом мероприятий, направленных на решение социальных вопросов в рамках программ социальной поддержки.

Например, по результатам социологических исследований, в органах государственной власти и местного самоуправления решением вопросов по выплате пособий и помощь заинтересовались и получили помощь в данных органах около 18,7% респондентов в 2020 г. и по сравнению с 2019 г. данный показатель увеличился на 5,3%, что достаточно аргументировано с учетом фактических политических и экономических событий 2019-2020 гг. и обоснованных и взвешенных решений государства и органов власти по реализации стратегических социальных программ поддержки населения.

В частности, на рост востребованности социальной поддержки в 2020 году повлияло назначение президентом единовременных выплат для семей с детьми и обострение ситуации на бирже труда (повышенный спрос на пособия по безработице) [67].

Многофункциональный центр «Мои документы» (МФЦ) – это уполномоченное учреждение, созданное с целью оказания общественно значимых государственных и муниципальных услуг гражданам в формате «одного окна».

В настоящее время модель организации системы МФЦ требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и

происходящими технологическими изменениями, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов, к которым относятся:

- резкое ускорение изменений во всех сферах жизнедеятельности человека в связи с переходом на цифровые технологии, активизировавшие масштабные культурные и социальные изменения;

- возрастающие потребности населения в получении наиболее широкого спектра услуг и сервисов в комфортных условиях в кратчайшие сроки, новые стандарты качества работы;

- активное внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления, в том числе в области оказания госуслуг при низкой готовности населения в использовании этих технологий, переход в «цифровую экономику»;

- неготовность к цифровой трансформации услуг ряда органов власти регионального и, особенно, муниципального уровня, услуги которых представлены в МФЦ;

- размытая ответственность за несвоевременные или неправомерные решения ведомств в связи с переходом на оказание комплексных услуг (суперсервисов), зависимость заявителей от технических «сбоев систем», непрозрачность алгоритмов.

Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации внутренних процессов в системе МФЦ, которые должны способствовать:

- максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ;

- согласованности и технологичности взаимодействия МФЦ и органов власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей;

- адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов;
- применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ;
- формированию финансовой модели деятельности МФЦ;
- повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями [86].

В соответствии с прогнозируемыми перспективами развития МФЦ, которые тщательно разрабатываются систематически государственными и ведомственными органами, в 2021 г расширился перечень оказываемых услуг через МФЦ, которые направлены на решение вопросов, связанных рождением ребенка, трудовой миграцией, состоянием здоровья, уплатой штрафов, утратой близкого человека и решением юридических вопросов в правовом поле как для физических лиц, так и для юридических лиц [290].

Перечень услуг, предоставляемых через МФЦ, систематически расширялся, о чем свидетельствуют результаты научного исследования и в этом определена заслуга самих граждан, которые при анкетировании, социологических опросах, онлайн-тестировании на официальном сайте «Единая справочная система центров государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Российской Федерации» при ответах на вопросы указывают те услуги, в которых они заинтересованы и которые важны и будут защищать их гражданские права и социальные гарантии [48].

Подобная компиляция данных направлена на построение взаимовыгодных и комфортных отношений между клиентами и производителями услуг, а также способствует формированию эффективной линии продвижения услуг, при этом развитая система консультационной и рекламной деятельности, предоставление справочных материалов будут способствовать развитию обоих элементов системы ЕГУ.

Нормальное функционирование системы обеспечивается техническими и программными средствами поиска, обработки и выдачи информации (рис. 1.4).

Обобщенная структура системы ЕГУ отображает совокупность клиентов, кластеризация которых по ряду специфических критериев необходима для повышения социально-экономической эффективности функционирования рынка государственных услуг.

Центральной частью системы ЕГУ является автоматизированный банк данных (АБД), т.е. система специальным образом организованных баз данных, а также, программные, технические, языковые, организационно-методические средства, обеспечивающие коллективное использование баз данных. Современный подход к организации функционирования рынка единых государственных услуг на основе цифровых технологий является залогом для обеспечения исполнения государственных программ по цифровизации экономики.

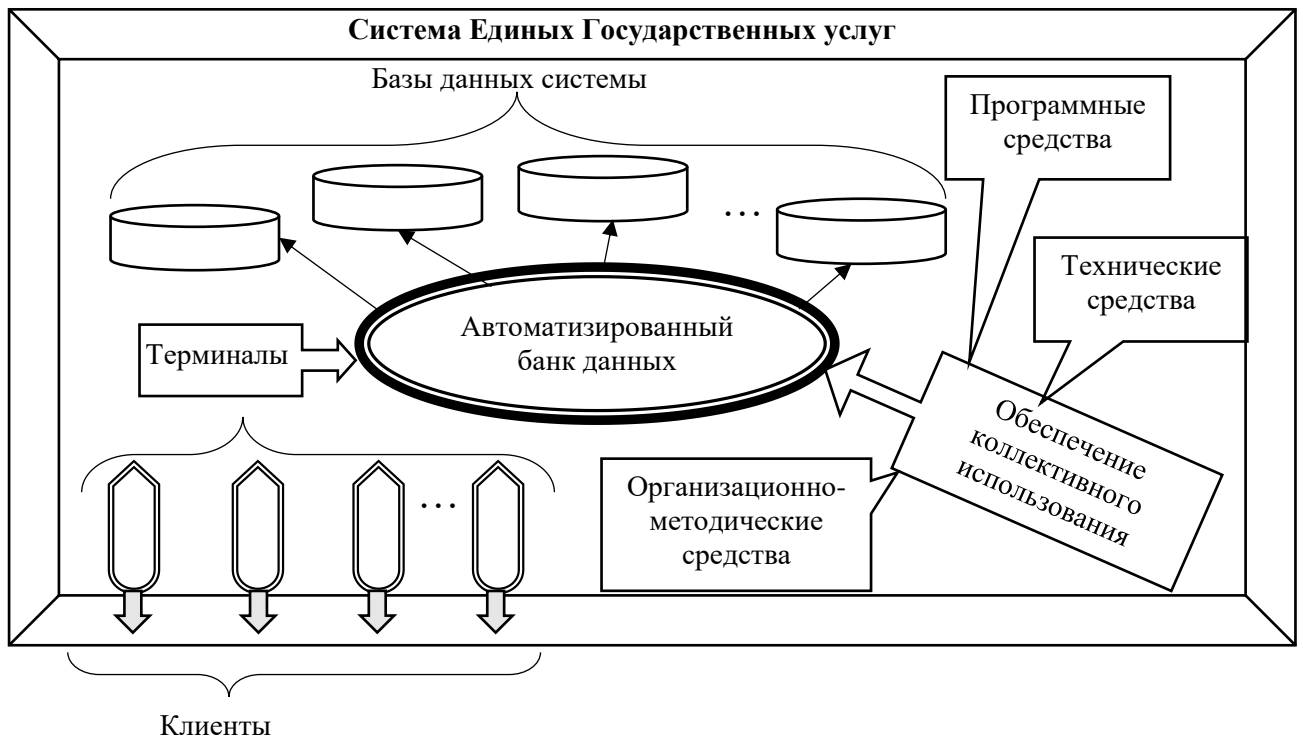


Рисунок 1.4 – Обобщенная структура системы ЕГУ

Представленная обобщенная структура системы единых государственных услуг имеет практическую ценность для организации и исполнения функциональных задач существования рынка единых государственных услуг, так как она обобщает базисные элементы, комплексное использование которых позволит получить социальный и экономический эффект. Важно учесть весомый момент в организации функционирования рынка единых услуг относительно использования цифровых технологий, потому что обеспечение выполнения услуг осуществляется с помощью автоматизированного банка данных и данные операции должны протекать в режиме реального времени и поэтому для эффективной обработки запроса важно использовать интерактивные технологии.

Эти технологии бывают самых разных форм, размеров и оформлений. Они варьируются от веб-сервисов, аппаратных датчиков, настольных или мобильных приложений и многого другого. Они могут быть полностью цифровыми, такими как веб-сервисы, или могут содержать аналоговые компоненты, такие как кнопки, ползунки, переключатели и тумблеры, встроенные в панели управления.

Аудит текущего состояния инфраструктуры электронного правительства (ИЭП) демонстрирует ряд технических и организационных недостатков, ограничивающих развитие электронного правительства. ИЭП создавалась последовательно, по мере возникновения новых задач, без проектирования технической архитектуры, стандартизации внешних интерфейсов, должного документирования информационных систем и порядка их эксплуатации. Сформированная инфраструктура недостаточно управляема и имеет ограничения по развитию, что является объектом поиска дальнейших научных решений.

Взаимодействие системы и клиентов в ЕГУ через удаленные автоматизированные банки данных имеет существенные преимущества перед классическим использованием информации из АБД:

– во-первых пользователю предоставляется непосредственно та информация, которая ему нужна, в отличие от информационных продуктов на технических носителях, поэтому он получает и оплачивает только ту информацию, которая ему нужна;

– во-вторых, поскольку используются большие массивы данных, обеспечивается полнота необходимой информации;

– в-третьих, за счет высокой скорости и централизации обновления поддерживается актуальность данных;

– в-четвертых, более развитое и мощное программное обеспечение позволяет не только находить и получать необходимую информацию, но и осуществлять ее графическую обработку или обрабатывать в соответствии с интересами клиента.

Таким образом, можно выделить актуальные тренды в развитии рынка единых государственных услуг:

1. Широкое внедрение цифровых технологий преобразует структуру рынка услуг в целом.

2. Изменяются привычки клиентов и потребителей, благодаря использованию интернет-устройств, которые предоставляют потребителям прямой доступ к онлайн-услугам.

3. Расширяется спектр предоставляемых услуг, оказывая влияние на этапы формирования, продвижения и распространения услуги.

Это означает, что органы государственной и муниципальной власти должны адекватно и целостно планировать, разрабатывать стратегию и реализовывать ее по всем каналам продвижения услуги. И это является основной причиной, почему органы государственной и исполнительной власти во всем мире вкладывают значительные средства в цифровизацию государственных услуг [101, С. 145–148.].

Государственная политика, направленная на трансформацию экономики и цифровизацию рынка единых государственных услуг, осуществляется в рамках информационной открытости и прозрачности информации,

аутентичности автоматизированных баз данных для решения социальных и экономических вопросов для обеспечения функционирования социально-политических систем в целом, обеспечивая полноценную доступность информации для всех участников процесса предоставления единых государственных услуг, а также полноту предоставляемой информации потребителям услуг из различных источников информации от министерств и ведомств, от бизнес-структур, предприятий, организаций и учреждений [58, С. 360-363.].

Цифровая экономика сложная и многогранная экономическая структура, которая требует к себе внимания всех заинтересованных субъектов взаимодействия, как со стороны государства, министерств, ведомств, так и стороны предприятий, организаций и учреждений всех отраслей хозяйствования и всех сфер деятельности, которые на пути цифровой трансформации прилагают максимум усилий для преобразования экономики в целом для решения глобальных государственных, национальных вопросов развития [106, С. 265-281.].

Важно обратить внимание на совместное решение таких вопросов для развития цифровой экономики, как:

- формирование цифровой инфраструктуры, которая включает расширение возможностей интернет-пространства и интернет-среды;
- создание условий для развития электронной коммерции на основе регулирования со стороны государства и бизнес-структур организации функционирования маркетплейсов для решения бизнес-задач, формирования мобильного интернет-сообщества, которое заинтересовано в получении услуг высокого качества и удовлетворения своих потребностей, как жизнеобеспечивающих, так и социальных и юридических, которые необходимо решать на высоком компетентном уровне;
- формирование информационного пространства на основе современных цифровых технологий, в котором все участники будут заинтересованы взаимодействовать и которое будет гарантировать, прежде

всего, защиту интересов все участников процесса обмена информацией и безопасность хранения личных данных [272];

– создание планов и дорожных карт выполнения государственных программ и национальных проектов по развитию цифровой экономики, цифровым технологиям, цифровому управлению с определением ответственных лиц за выполнением комплекса мероприятий по реализации проектов на всех уровнях цифровизации экономики [248];

– внедрение цифровых технологий для создания консультационных центров для получения ответов на вопросы потребителей услуг, получения консультации с помощью специалистов, консультаций чат-ботов и электронных консультантов, официальных сайтов для получения информации по запросу или консультаций узких профильных специалистов [298, 299, 313, 314].

На этапе трансформации электронного правительства внедрение цифровых технологий в функционирование рынка единых государственных услуг будет иметь стратегическое значение для государства и населения, так как все участники процесса будут иметь рациональный и эффективный результат в политической и экономической сфере.

Таким образом, создаются предпосылки для формирования конкурентных преимуществ сферы услуг в стране, так как решаются глобальные вопросы повышения уровня цифровизации экономики страны, общественного контроля за результатами деятельности государства, министерств и ведомств и исполнения законодательной, исполнительной и судебной власти, органов местного самоуправления, которые являются стратегически важными субъектами рынка единых государственных услуг и от качества и результативности их деятельности будет зависеть благосостояние населения страны.

В результате научного поиска векторов развития экосистем на рынке единых государственных услуг следует выделить основные направления развития, в основу которых заложены принципы государственного

управления, регулирования, контроль, надзора, которые направлены, в отличие от существующих, на выполнение научно-исследовательской и обучающей функций:

- определение наиболее важных компонентов решений, как управленческих, так и стратегических, и выбор тактики для получения возможностей (выгод, благ);
- определение процесса приоритизации компонентов решений;
- определение уровня зрелости и взвешенности решений в соответствии с техническими, физическими возможностями и дифференциацией предложений;
- использование полного спектра компонентов, основанных на комплексных решениях;
- разработка программ тестирования и диагностирования компонентов решений и установление доверия к бренду;
- формирование экосистемных территорий инноваций и стимулирование научно-технических прорывов;
- достижение баланса между созданием комплексного решения ускорением продвижения услуги на основе цифровых прорывных технологий;
- использование потенциала и возможностей технологических инноваций: большие данные (Big data), искусственный интеллект, блокчейн, интернет-вещей, цифровая прослеживаемость, квантовые коммуникации;
- формирование концепции развития экосистем на рынке единых государственных услуг на основе использования и внедрения инноваций цифровой бизнес-архитектуры.

Таким образом, в результате научного исследования рассмотрены основные направления развития цифровой экономики и влияние развития рынка цифровых технологий и услуг на государственное управление; представлена характеристика государственных услуг и определены основные векторы в цифровизации сферы услуг и оказания государственных услуг через

единый портал; описаны государственные услуги, которые предоставляются через единые порталы и тенденции в их развитии; определены современные направления формирования рынка единых государственных услуг.

1.3 Методология кластеризации на рынке единых государственных услуг

Цифровая трансформация открывает возможности и является императивом для устойчивого роста макроэкономических показателей. Но немногие организации готовы внедрять новые решения в темпах и масштабах, необходимых для того, чтобы идти в ногу с развитием индустрии 4.0 [109, С. 254–261.].

В результате лидеры рынка цифрового пространства все больше полагаются на бизнес-экосистемы для предложения и развертывания полного набора решений. Хорошо структурированные и хорошо управляемые бизнес-экосистемы стали источником конкурентных преимуществ для тех, кто может хорошо работать, поскольку клиенты требуют целостных, хорошо интегрированных решений, которые могут помочь им быстро достичь результатов [306].

Подобно экосистемам реальной жизни, бизнес-экосистемы на основе программного обеспечения предполагают сложные взаимодействия между несколькими сторонами, в которых каждая выполняет определенную роль, способствующую общему успеху системы.

Практическая ценность цифровой экосистемы имеет высокий уровень, так как реализация программы развития цифровой экосистемы будет основой для генерации бизнес-идей и бизнес-решений множества заинтересованных субъектов хозяйствования, деятельность которых нацелена на получение ценностного предложения и выгодных результатов и функционирование

рынка единых государственных услуг является триггером в исполнении государственных политических и экономических стратегических задачах.

Навигация и управление экосистемами могут быть сложными из-за различных бизнес-моделей, операционной модели и последствий для выхода на рынок, но компании, которые успешно делают это, получают значительные преимущества в виде ускоренного повышения производительности участников.

Планирование корпоративных ресурсов (ERP) и управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) – это цифровые решения, демонстрирующие мощь экосистемы.

Экосистемы ERP и CRM, созданные такими компаниями, как SAP и Salesforce, могут принести огромную пользу всем вовлеченным сторонам: Salesforce сообщает, что каждый заработанный ею доллар в 2017 году приносил окружающей экосистеме 3,67 доллара США, и ожидается, что к 2022 году эта цифра увеличится до 5,18 доллара США. Наблюдение за экосистемой ERP и CRM и различная ценность, которую каждый игрок приносит другим, раскрывает схему того, как такая экосистема может работать в цифровом контексте.

Таким образом, поставщики цифровых промышленных решений должны предлагать широкий спектр компонентов решений, слаженно работающих вместе для достижения результатов для клиентов. Даже стандартное предложение, такое как прогнозное обслуживание, должно сочетать аналитику, визуализацию, отчетность и автоматизацию [103].

Кроме того, поставщики цифровых промышленных решений также должны создавать или интегрировать системы, процессы и внутренние возможности фронт- и бэк-офиса, которые позволяют упаковывать, продавать и предоставлять предложения в более гибких моделях потребления, таких как оплата за использование или выставление счетов на основе результатов. Мы называем эти технологические компоненты, процессы и внутренние возможности цифровой бизнес-архитектурой.

При изучении данного направления исследования, при рассмотрении тенденций развития экосистем на рынке единых государственных услуг стоит отметить и труды ученых и специалистов в сфере государственного управления и администрирования, которые непосредственно принимают участие в формировании и разработке государственных и национальных проектов и концепций по трансформации экономики и внедрении экосистемного подхода в цифровые технологии: Клейнер Г.Б., Рыбачук М.А., Карпинская В.А., Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И., Петров М., Буров В., Шклярчук М., Шаров А. и другие.

Целью научного исследования является изучение основных тенденций развития экосистем в целом в экономике и на рынке единых государственных услуг, описание характерных факторов формирования данных тенденций и определение современных принципов, которые являются основой экосистем нового формата на рынке единых государственных услуг.

Развитие платформ и экосистем – это современный тренд. Ведущие компании мира строят экосистемы, поддерживая свою долгосрочную привлекательность и развитие. В мире существует две страны, где национальные экосистемы уже достигли существенного развития – это США и Китай. Россия может стать третьей страной с масштабными национальными экосистемами [87].

Одним из значимых факторов формирования экосистемного подхода является развитие цифровых технологий, которые, с одной стороны, создают новые возможности для предпринимателей в экономике, с другой – предлагают эффективные методы использования данных возможностей в государственном и муниципальном управлении [83, С. 2-15.].

В итоге можно выделить следующие признаки государственных и муниципальных услуг:

– деятельность органов государственной власти, местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, государственных

и муниципальных организаций по реализации конкретной функции (организация и оказание услуги);

- деятельность выполняется только по запросам заявителей;
- у исполнителей есть пределы полномочий по оказанию услуг, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;
- деятельность по реализации прав и обязанностей заявителей.

Использование цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение задач, которые считаем возможным сгруппировать в виде следующего перечня:

- информационно-коммуникационные (заключается в систематизированном отслеживании, поиске, сборе, фильтрации информации, ее хранении, продвижении и предоставлении информационных и разъяснительных услуг);
- регулятивно-управленческие (формирование регуляторно-управленческого и методическо-нормативного обеспечения процесса управления и принятия управленческих решений);
- обучающе-образовательные (процесс обучения и повышения квалификации руководства, сотрудников и персонала для работы в сфере прорывных цифровых технологий и обслуживания экосистем);
- контрольно-надзорные (направлена на формирование системы измерения результатов работы, видеорегистрации и фиксации действий на основе цифровых технологий и облачных технологий, а также обеспечение сохранности и защиты информации).

Предлагаем в результате поиска научных решений включить в перечень задач, которые стоят перед сектором государственного управления при внедрении цифровых технологий и научно-исследовательскую задачу, которая заключается в поиске и обосновании инновационных научных

теоретико-методических и прикладных решений в формировании и развитии экосистем на рынке единых государственных услуг.

Например, в Российской Федерации уже введено в действие Распоряжение Правительства РФ от 28 августа 2019 г. № 1911-р «Об утверждении Концепции создания государственной единой облачной платформы» [260], согласно которому Минкомсвязи России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти обеспечить координацию деятельности по переводу, обработке и хранению государственных информационных ресурсов, не содержащих сведения, составляющие государственную тайну, в государственную единую облачную платформу [151].

Важным преимуществом для бизнеса в развитии экосистем являются следующие направления деятельности бизнеса: рост эффективности и прозрачности; развитие малого и среднего предпринимательства; привлечение инвестиций в российскую экономику; развитие национального венчурного рынка; обеспечение национальной безопасности; обеспечение технологической независимости (например, развитие беспилотных технологий, кросс-отраслевой трансфер технологий и т.д.) [88].

Новый формат госуслуг – это цифровые суперсервисы, которые должны охватить 90% «взаимодействия» граждан и бизнеса с государством. В Российской Федерации сформированы 25 суперсервисов, которые охватывают основные жизненные ситуации граждан и бизнеса и выполняют примерно 200 отдельных услуг федерального, регионального и муниципального уровня, а также негосударственные услуги.

Формирование и работа цифровых суперсервисов – это комплексный и системный подход в функционировании бизнес-процессов, в организации бизнес-взаимодействия между связанными лицами и субъектами взаимодействия, в которой работают и тесно переплетены полномочия сотрудников органов власти, аналитиков, экспертов, общественных организаций и граждан [89].

Минэкономразвития России разработало законопроект, который вносит поправки в Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [89], который четко определяет применение системного и комплексного подходов при осуществлении и оказании государственных и муниципальных услуг, важным нововведением которого является перевод услуг в электронный вид, повышение уровня проактивности населения, действия которого в условиях формирования экосистемы направлено на существование в соответствии с важными и глубинными жизненными принципами, независимо от влияния внешних факторов на формирование личности и ее ценностей, особенно в условиях перехода граждан в статус экстерриториальности [189].

Значимым и важным фактором является тот факт, что Центральный банк Российской Федерации [278] не видит барьеров на пути формирования экосистем по инициативе государства. Необходимо на пути трансформации экономики в экосистемную модель решения государственных задач сформулировать программу государственного регулирования экосистем в России, основанную на концептуальном подходе стратегического планирования и прогнозирования [280].

В условиях планирования бизнес-процессов, при формировании экосистем в бизнесе и государстве в целом следует всегда помнить о целях формирования соответствующих экосистем, так как государственные экосистемы направлены на создание общественного блага, а коммерческие экосистемы – на получение максимальной прибыли и выгоды и обеспечение устойчивого экономического развития.

В Донецкой Народной Республике в соответствии с рядом принятых нормативных правовых актов с 1 сентября 2021 года закупка товаров, работ и услуг за счет бюджетных средств и средств от приносящей доход деятельности на территории осуществляется посредством электронной торговой площадки (ЭТП) «Е-торги». Оператором ЭТП выступает государственное учреждение «Служба государственного заказа» [237].

Использование новых электронных платформ и цифровых технологий создает предпосылки для трансформации функций государственного управления, развития институциональных форм, развития рынка единых государственных услуг, позволяющих обеспечивать более эффективное взаимодействие между государственными органами управления и обществом. Однако успешная реализация данной программы возможна только при условии достижения консенсуса в определении стратегических целей выбранной обществом модели социально-экономического развития, базирующейся на фундаментальном понимании роли, задач и функций государства, частного бизнеса и общества [110, С. 116–118.].

В этой связи концепция цифровой трансформации институтов государственного управления требует осмысления и разработки новых базовых положений [238, С. 60–72.].

Цифровая экономика как компонент системы государственного управления – это комплексная концепция, которая предполагает цифровизацию государственных услуг и развитие государственного сектора посредством активного внедрения цифровых продуктов во все сферы общества [241, С. 136–153.].

В настоящее время существует потребность в понимании сущности цифровой экономики в обществе как объективной реальности, которая уверенно развивается, а также в поиске дальнейших путей ее развития в рамках системы государственного управления.

В целом, можно выделить следующий перечень мер, реализуемых государствами и направленных на развитие цифровой экономики: развитие инфраструктуры, представляющей основу для формирования новых моделей ведения бизнеса и построения научных и социальных сетей; снижение барьеров в отраслях цифровой экономики; повышение уровня владения цифровыми технологиями, обучение и переквалификация специалистов; обеспечение доверия к надежности и безопасности цифровой

инфраструктуры, оценка рисков; развитие цифрового сектора экономики [244].

Цифровая экономика является важной основой функционирования информационного общества на основе информационно-коммуникационных технологий, в соответствии с чем ее можно отнести к приоритетам развития системы государственного управления [64].

Развитие цифровой экономики, равно как и цифровизация государственного управления ставит перед государствами вызовы по управлению новой реальностью [111, С. 37-39.]. Для определения основных векторов повышения эффективности развития рынка единых государственных услуг, необходимо представить информацию о процессе предоставления электронных услуг и обозначить преимущества развития рынка единых государственных услуг для дальнейшей разработки направлений повышения эффективности развития рынка единых государственных услуг в условиях цифровизации сферы услуг в целом.

Кластеризация рынка ЕГУ должна опираться на анализ постоянного мониторинга изменения переменных всех уровней тетравекторной направленности. В связи с колебаниями этих переменных возникает необходимость более гибкого реагирования. Например, возникновение на мезоуровне воздействия непредвиденных природных катаклизмов вызывает потребность в срочных изменениях в составе и структуре услуг по преодолению негативных последствий для населения, оказания необходимой помощи, причем характер таких изменений может отличаться для различных кластеров в зависимости от их характеристик.

Результат кластеризации рынка ЕГУ влияет на характеристики баз данных, ценовую политику, способы оказания госуслуг и т.п.

С учетом особенностей государственных услуг определены специфические критерии кластеризации клиентов на рынке ЕГУ:

- доходы (соотношение оплаты за предоставленные услуги с уровнем доходов населения);

- место проживания (обуславливает вид предоставляемых услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности);
- опыт работы в интерактивном режиме (выделение клиентурного потока, не обладающего опытом работы с информационными продуктами и нуждающегося в дополнительной помощи специалистов);
- характер информационной деятельности (выделение промежуточных и конечных пользователей) [136, С. 38-52.].

Последний критерий кластеризации основан на том, что промежуточные пользователи (или информационные посредники) проводят поиск информации по заказу своих клиентов и обладают большими навыками и опытом работы с информационными продуктами, а конечные пользователи удовлетворяют свои информационные потребности.

Процесс предоставления электронных услуг на рынке единых государственных услуг, на наш взгляд, обязательно должен придерживаться принципов государственного управления, цифровизации экономики и осуществляться следующим образом:

- 1) происходит подготовка и размещение информации о публичной услуге соответствующим органом публичной администрации на официальном вебсайте и / или в Едином государственном портале административных услуг;
- 2) осуществляется информирование физических и юридических лиц о порядке предоставления публичных услуг;
- 3) обеспечивается прием и регистрация электронного заявления от лица о получении публичной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 4) происходит передача принятого электронного заявления лица к ведомственным информационным ресурсам с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 5) завершается предоставление электронной услуги путем получения лицом электронного документа [36, С. 43-47.].

Цифровизация государственного управления на рынке единых государственных услуг повышение качества государственного управления за счет создания и внедрения современных информационных технологий [239, С. 22-36.]. В России внедрение цифровых технологий пока находится на начальном этапе: в основном в сфере государственного управления.

Однако среди базовых технологий можно встретить прорывные технологии, направленные в первую очередь на совершенствование предоставления государственных услуг, исполнение контрольно-надзорных функций на основе развития в государственном управлении систем идентификации и защиты данных, раскрытия информации, формирования «цифровых двойников» [140, С. 5-28].

Технологии искусственного интеллекта требуют огромного объема и широкого разнообразия данных для машинного обучения и улучшения алгоритмов. Каждодневное использование интернет-браузеров, электронной почты, социальных сетей и мессенджеров, особенно на мобильных устройствах, предоставляет эти возможности. Внешние источники данных дополняют внутренние данные о транзакциях, предоставляя психографические и поведенческие данные [92, С. 128-129.].

Особое отличие, используемое в государственном управлении, это то, что интернет-данные могут быть собраны онлайн, в реальном времени и в широком масштабе. Более того, затраты на хранение данных снижаются, а возможности растут быстрее, что упрощает управление большим объемом информации. Доступность, а также возможность использования этих прорывных технологий помогает в проведении научного поиска решений относительно их применения и внедрения в деятельность органов государственного управления.

Достижение высокого качества сервиса обслуживания клиентов в системе государственного управления является приоритетной задачей при формировании политики развития государственной системы управления.

Для решения всех поставленных задач по повышению качества предоставления услуг на рынке единых государственных услуг, созданию особых условий для их предоставления, систематизации и унификации деятельности МФЦ, для формирования системы стандартизированного управления изменениями всех важных процессных элементов необходимо внедрять облачные технологии, которые являются бизнес-решением для выполнения обозначенных задач.

Облачное хранение информации обеспечивает доступ к данным даже в том случае, если возникнут какие-либо проблемы с физическим оборудованием. Кроме того, облачные сервисы имеют системы периодического резервного копирования; таким образом, информация полностью защищена от гипотетических потерь.

Существует ложное представление о физической безопасности облачных хранилищ. Облачные базы данных на самом деле представляют собой набор физических серверов с кибербезопасностью высокого уровня в соответствии со стандартами физической безопасности.

Центры обработки данных и поставщики услуг облачного хранения обязаны соблюдать строгие действующие правила, которые регулируют местоположение и конкретные требования, а также обработку хранимой информации. Работая в облаке, информация доступна из любого места и в любое время. Такая доступность обеспечивает невиданную ранее универсальность и маневренность.

Кроме того, облако улучшает коммуникацию и процессы между пользователями, позволяя легко обмениваться информацией и улучшая рабочие процессы.

Отказ от физических серверов позволяет напрямую экономить на инвестициях в инфраструктуру. Автоматическое и оптимизированное

изменение размера места для хранения в зависимости от его использования означает, что стоимость в значительной степени зависит от его использования. Кроме того, снижаются инвестиционные затраты за счет отказа от технического обслуживания, лицензий, ремонта и т.д.

Облачные технологии и инструменты, которые с ними работают, постоянно обновляются и развиваются автоматически, что позволяет администрациям избегать необходимости прилагать усилия для адаптации к изменениям. Кроме того, стандарты совершенствуются с целью улучшения интеграции различных информационных систем для облегчения перехода администраций.

Переход от физических ресурсов к виртуальным подразумевает снижение воздействия нашей деятельности на окружающую среду, сокращение выбросов углекислого газа и уровня загрязнения окружающей среды, что также укрепляет имидж государственной администрации в глазах граждан.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 1

1. Цифровая экономика является важной основой функционирования информационного общества на основе информационно-коммуникационных технологий, в соответствии с чем ее можно отнести к приоритетам развития системы государственного управления. Дано определение цифровой экономики с позиции составляющей системы государственного управления как комплексной модели взаимодействия экономических и управленческих субъектов, действующих на основе широкого использования информационно-коммуникационных технологий для удовлетворения потребностей населения и повышения эффективности государственного сектора.

2. Система государственного управления основана на процессах, связанных с оказанием государственных услуг населению. Государственные услуги представляют собой деятельность по реализации функций

определенных органов разных уровней власти для клиентов, которые изъявили желание по различному виду специфических запросов в пределах установленных нормативными правовыми актами и полномочиями органов, предоставляющих государственные услуги.

3. Раскрыты теоретические аспекты формирования рынка ЕГУ, вследствие чего получили дальнейшее развитие переменные (внутренние и внешние) системы рынка ЕГУ, которые сформировали его факторный потенциал, отличающийся тетравекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров. Результаты исследования показали, что тетравекторная направленность позволяет сгруппировать переменные и соотнести их относительно внутренней среды рынка ЕГУ, микросреды, мезосреды и мегасреды. Переменные «наличие терминалов», «наличие информации», «мощность серверов», «квалификация персонала» формируют вектор внутренней направленности. Вектор микросреды управляет переменными «госорганы, ответственные за предоставление услуг», «организации, предоставляющие услуги» и «юр- и физлица, нуждающиеся в госуслугах». Направленность мезосреды координирует переменные «отраслевые условия», «региональные условия», «местные погодные условия» и «национальные особенности». Вектор мегасреды включает «природные условия», «социальные условия», «политические условия» и «экономические условия». Тетравекторность факторного потенциала подразумевает изменчивость и развитие номенклатуры переменных.

4. Сформирована обобщенная структура системы единых государственных услуг, которая в отличие от существующих, дополнена инновационными технологиями в организации процесса предоставления единых государственных услуг, связанными с моделированием «больших данных» на основе технологий параллельного обслуживания с использованием искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг.

5. Подобная компиляция данных направлена на построение взаимовыгодных и комфортных отношений между клиентами и производителями услуг, а также способствует формированию эффективной линии продвижения услуг, при этом развитая система консультационной и рекламной деятельности, предоставление справочных материалов будут способствовать развитию обоих элементов системы ЕГУ. Нормальное функционирование системы обеспечивается техническими и программными средствами поиска, обработки и выдачи информации.

6. Практические предложения, представленные в обобщенной структуре системы единых государственных услуг по моделированию «больших данных» и искусственного интеллекта на рынке ЕГУ позволят оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные кластеры клиентов, устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, выработать варианты коррекции программ и политик, а также оценивать вероятность их успешной реализации.

7. Изучение методологии кластеризации на рынке единых государственных услуг позволило ее усовершенствовать в направлении определения специфических критериев кластеризации клиентов на рынке ЕГУ. Специфичность критериев обусловлена: соотношением оплаты за предоставленные услуги с уровнем доходов населения; видовым оказанием услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности; выделением клиентурного потока, не обладающего опытом работы с информационными продуктами и нуждающегося в дополнительной помощи специалистов; выделением промежуточных и конечных пользователей. Совершенствование методологии применяемыми методами кластеризации позволят эффективнее (быстрее и точнее) определять запросы клиентов и способствовать улучшению качества обслуживания населения.

8. С целью обеспечения единообразного качества предоставления услуг на рынке единых государственных услуг, условий их предоставления,

унификации деятельности МФЦ на территории Российской Федерации, а также быстрого, повсеместного, стандартизированного управления изменениями процессов необходимо создание единого облачного решения, соответствующего следующим функциональным требованиям: унификация перечня предоставляемых услуг и связанных с ними технологических процессов; организация прямого информационного обмена между всеми МФЦ и поставщиками услуг для обеспечения экстерриториальности предоставления услуг; предварительный анализ правомерности получения той или иной услуги, интеграция с порталом госуслуг; доступ МФЦ к инфраструктуре электронного правительства, к различным государственным информационным системам и электронным сервисам поставщиков услуг; централизация технологических процессов предоставления услуг для унификации условий и скорости их оказания; сбор и систематизация сведений о клиентском опыте взаимодействия граждан с органами власти и электронными сервисами, выявление вариантов решений возникающих проблем.

Основные научные результаты раздела опубликованы в научных публикациях [106, 107, 108, 109, 110, 111, 136].

РАЗДЕЛ 2

ЦИФРОВЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА РЫНКЕ ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2.1 Оценка современного состояния рынка единых государственных услуг и их востребованности

Государственные услуги – это услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Предоставление государственных услуг в социальной сфере уже стало естественным процессом социальной политики государства. Несмотря на то, что из определения государственной услуги не следует, что такая услуга должна способствовать удовлетворению потребностей граждан, именно удовлетворенность потребителя предоставленной услугой должна являться мерилем оценки эффективности и качества такой услуги [112, С. 76-80.].

В то же время «качество услуг, оказываемых населению, относится к числу показателей оценки эффективности деятельности региональных правительств и иных органов исполнительной власти» [57, С. 94-103.].

Информатизация современного общества осуществляется посредством интенсификации процесса внедрения информационных и цифровых технологий развития общества и максимального удовлетворения потребностей граждан в решении вопросов государственного и муниципального значения, которые в совокупности являются объектами рынка единых государственных услуг.

Именно решение вопросов государственного и муниципального значения для граждан побуждают органы государственной власти использовать и применять новые возможности по работе и обработке больших баз данных за более короткие промежутки времени, используя при этом

технологии следующего поколения, такие как блокчейн, «интернет вещей», дополненная виртуальная реальность, искусственный интеллект и многие другие, внедрение которых уже на данном этапе реализации государственных и национальных программ по цифровизации экономики дает реальный фактический результат

Однако, безусловно стоит отметить, что переход к оказанию и предоставлению государственных и муниципальных услуг на рынке единых государственных услуг в электронном виде будет и имеет свои отличительные особенности, как положительные, так и негативные, которые будут формировать своего рода препятствия и задача государственных органов прогнозировать и предвидеть такие результаты и разрабатывать комплекс превентивных мероприятий по устранению или снижению риска возникновения негативных последствий и результатов электронного предоставления единых государственных услуг.

Таким образом, формирование цифровой экономики в России является новым видом экономических отношений и одним из основных условий инновационного прорыва [174, С. 116].

Известные ученые и практики в своих научных публикациях, исследуя функционирование рынка единых государственных услуг, изучали эффективность деятельности правительств субъектов Российской Федерации и пути повышения их эффективности, современные технологии цифровой экономики на рынке товаров и услуг и это такие ученые, как: Зарецкая Д.С., Костин, К.Б., Березовская А.А.

Сформированные научные мысли и идеи относительно современных особенностей функционирования рынка единых государственных услуг на данном этапе научного исследования разработки и внедрения инновационных технологий в организации процесса предоставления единых государственных услуг определяют необходимость пересмотра и переопределения процедур и услуг в цифровой перспективе на рынке единых государственных услуг, детального изучения и совершенствования теоретических и научно-

методологических основ функционирования рынка единых государственных услуг в целом.

В политической сфере и в управлении государством при выполнении единых государственных услуг экономический эффект от внедрения информационно-коммуникационных технологий заключается в том, что создаются предпосылки для реальной и постоянно контролируемой со стороны общества открытости власти и деятельности ее отдельных институтов и представителей.

Эффективное и инновационное государственное управление должно обеспечивать быстрое и качественное обслуживание граждан, обеспечивая надежность, качество, своевременность выполнения государственных услуг, которые в свою очередь должны соответствовать элементам цифрового гражданства.

В диссертационной работе представлен обзор основных макроэкономических показателей развития Российской Федерации на этапе трансформации экономики страны (ПРИЛОЖЕНИЕ А Макроэкономические показатели развития Российской Федерации. Таблица А.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2010-2022 гг., тыс. чел. (потенциальных потребителей государственных услуг). Таблица А.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг. Таблица А.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел. Таблица А.4 – Объем и структура денежных доходов населения Российской Федерации по источникам поступления, руб. Таблица А.5 – Размер ежемесячного пособия на ребенка в зависимости от категорий семей получателей по субъектам Российской Федерации, руб. Таблица А.6 – Получатели ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации, 2017-2021 гг., тыс. чел. Таблица А.7 – Численность получателей ежемесячных денежных выплат по Российской Федерации, человек. Таблица А.8 – Среднедушевые денежные доходы населения по субъектам Российской Федерации за период 2020-2022 гг., руб./месяц) [262].

При исследовании макроэкономических показателей развития Российской Федерации в табл. 2.1 представим фрагмент Приложения А, Таблица А.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2010-2022 гг., тыс. чел. которая указывает на потенциальных клиентов – потенциальных потребителей государственных услуг и официальные статистические материалы указывают на снижение численности в 2022 г. по сравнению с 2021 г. на 614 тыс. чел. и на динамику численности населения по некоторым возрастным группам: 10-14 – на 340 тыс. чел., 35-39 лет – 339 тыс. чел., 45-49 лет – С. 159 тыс. чел. (рис. 2.1) [262].

Таблица 2.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2018-2022 гг., тыс. чел. (потенциальных потребителей государственных услуг)

Возрастные группы	2018	2019	2020	2021	2022	Абс. откл.
1	2	3	4	5	6	7
Всё население	146880	146781	146749	146171	145557	-614
в том числе в возрасте, лет:						
0 – 4	9347	9032	8579	8080	7597	-483
5 – 9	8873	9085	9309	9551	9624	73
10 – 14	7598	7825	8049	8257	8597	340
15 – 19	6816	6947	7161	7272	7433	161
20 – 24	7336	7114	6889	6776	6774	-2
25 – 29	11120	10222	9427	8582	7985	-597
30 – 34	12766	12718	12633	12423	11920	-503
35 – 39	11425	11735	12003	12131	12470	339
40 – 44	10453	10594	10708	10915	11022	107
45 – 49	9499	9674	9896	9980	10139	159
50 – 54	9372	9021	8846	8892	8976	84
55 – 59	11049	10811	10443	9857	9349	-508
60 – 64	9783	10027	10106	10300	10320	20
65 – 69	7937	8179	8339	8469	8558	89
70 и более	13506	13797	14361	14686	14793	107
Возрастные группы						
моложе трудоспособного	27254	27430	27442	27387	27317	-70
трудоспособном	82264	81362	82678	81881	83227	1346
старше трудоспособного	37362	37989	36629	36903	35013	-1890

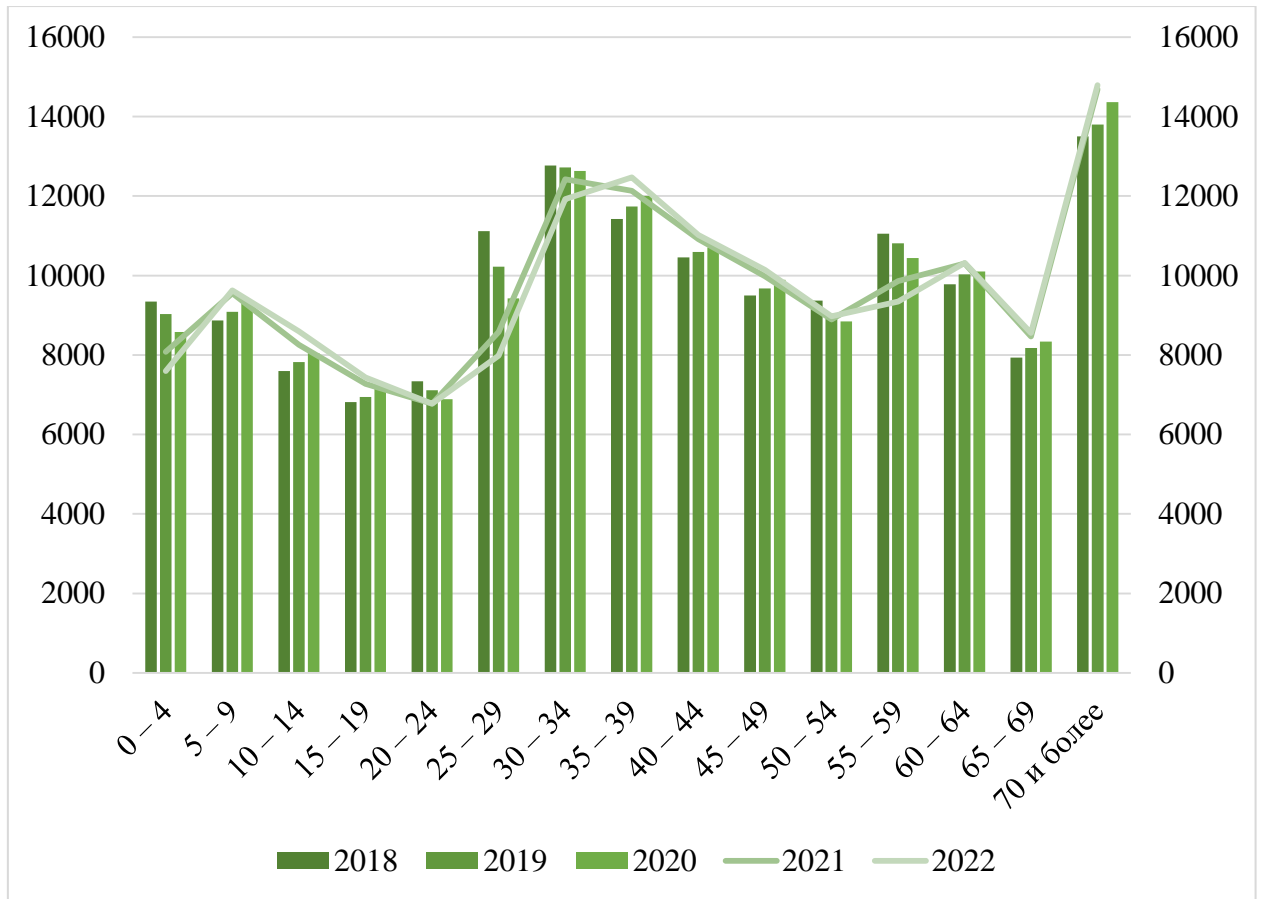


Рисунок 2.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2018-2022 гг., тыс. чел.

Процесс разработки требований в системе поддержки для оценки качества предоставления государственных услуг предоставляются очень сложно и важно, так как ошибки в требованиях могут привести к высоким затратам на развитие всей системы.

Приложение А Таблица А.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг. было составлено с целью уточнения информации относительно численности населения Российской Федерации, как женщин, так и мужчин для формирования информации о потенциальных потребителях государственных услуг и их разделению по половому принципу, так как в классификации государственных услуг выделяются социальные пособия для мужчин и отдельные категории выплат для женщин (табл. 2.2, рис. 2.2) [262].

Таблица 2.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг.

Годы	Все население,	в том числе		В общей численности населения, процент	
	млн.	мужчины	женщины	мужчины	женщины
	человек				
1	2	3	4	5	6
2010	142,9	66,1	76,8	46	54
2011	142,9	66,1	76,8	46	54
2012	143,0	66,1	76,9	46	54
2013	143,3	66,3	77,0	46	54
2014	143,7	66,6	77,1	46	54
2015	146,3	67,8	78,5	46	54
2016	146,5	67,9	78,6	46	54
2017	146,8	68,1	78,7	46	54
2018	146,9	68,1	78,8	46	54
2019	146,8	68,1	78,7	46	54
2020	146,7	68,1	78,6	46	54
2021	146,2	67,9	78,3	46	54
2022	145,6	67,7	77,9	46	54
Абс. отк. 2022/2021	-0,6	-0,2	-0,4	-	-

Отмечено, что численность населения Российской Федерации составляет в 2022 г. 145,6 млн. чел., что на 0,6 млн. чел. меньше, чем в 2021 г. и соотношение мужчин и женщин в 2022 г. в процентном показателе составляет 46% и 54% соответственно [27].

Хотя прогнозы на будущее России очень сложны, по оценкам, к 2050 году Россия опустится с 9-го места по численности населения на 17-е. Планируется увеличить сокращающееся население России за счет поощрения иммиграции и повышения рождаемости, но оценки показывают, что население России сократится со 142 миллионов в 2014 году до всего лишь 128 миллионов к 2050 году [229].

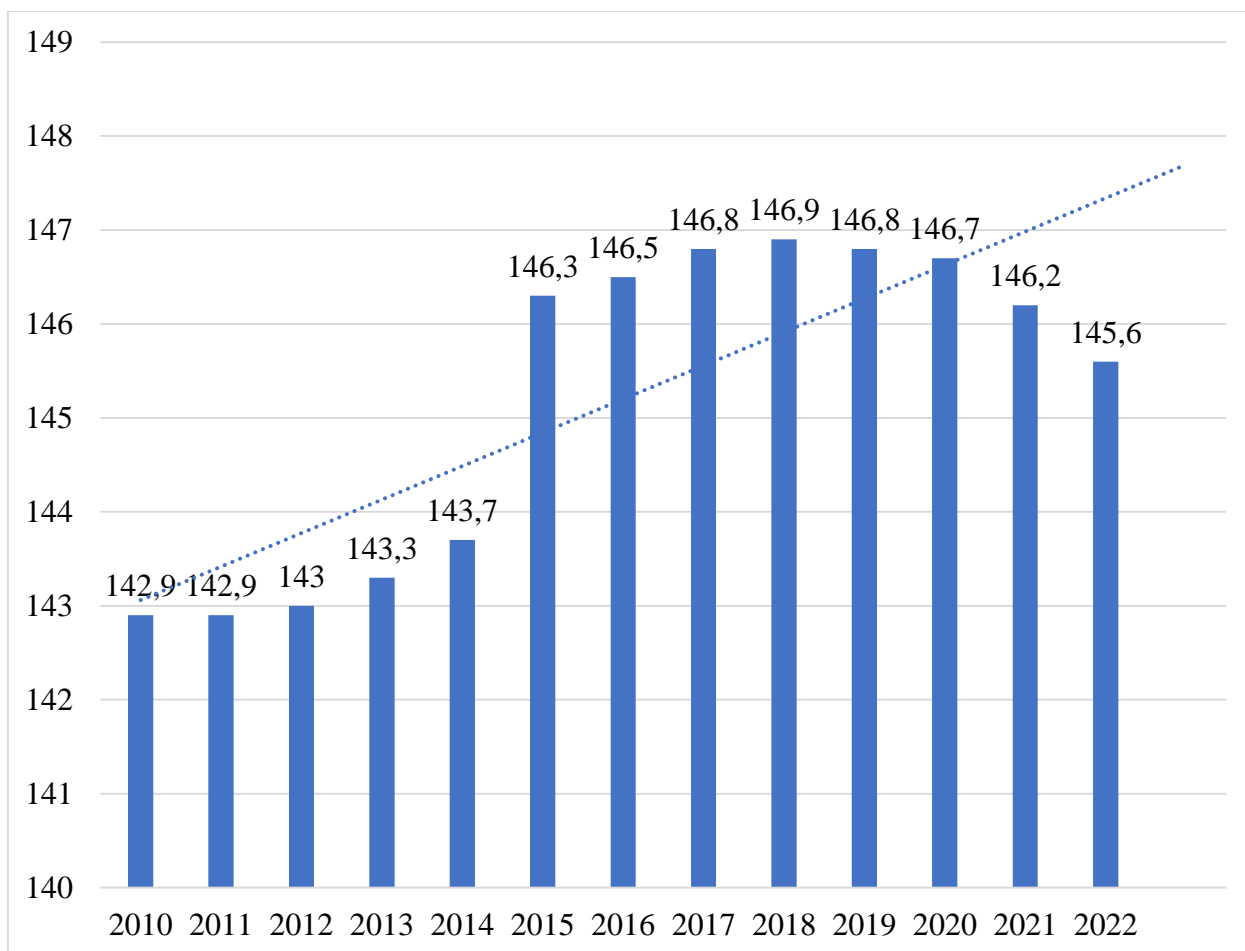


Рисунок 2.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг.

Изменение численности населения по вариантам прогноза, на данном этапе научного исследования выделим высокий вариант прогноза, в Российской Федерации визуализировано в Приложение А Таблица А.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел.

Отметим, что в период до 2035 г. прогнозируется рост численности населения до 149760,8 тыс. чел., что выше показателя за 2023 г. на 2478,9 тыс. чел. (табл. 2.3, рис. 2.3) [262].

Таблица 2.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел.

Год	Высокий вариант прогноза			
	Население на начало года	Изменения за год		
		общий прирост	естественный прирост	миграционный прирост
2023	147281,9	163,0	-192,8	355,8
2024	147444,9	137,5	-221,3	358,8
2025	147582,4	131,4	-230,4	361,8
2026	147713,8	132,4	-232,3	364,7
2027	147846,2	144,3	-223,5	367,8
2028	147990,5	169,2	-201,5	370,7
2029	148159,7	201,3	-172,6	373,9
2030	148361,0	227,6	-149,2	376,8
2031	148588,6	250,9	-127,8	378,7
2032	148839,5	277,2	-103,5	380,7
2033	149116,7	306,7	-76,1	382,8
2034	149423,4	337,4	-47,4	384,8
2035	149760,8	365,5	-21,3	386,8

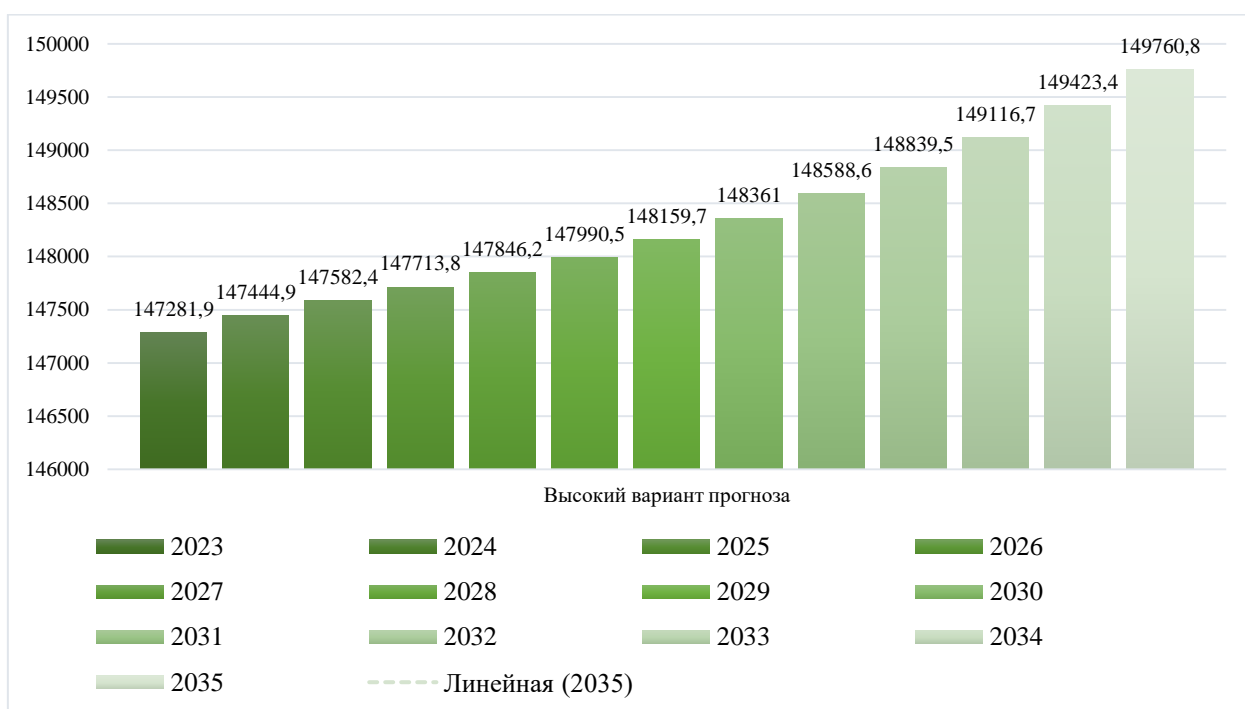


Рисунок 3.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел.

Основанием для оценки числа получателей ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации за 2019-2021 гг. послужило Приложение А Таблица А.6 – Получатели ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации, 2017-2021 гг., тыс. чел., что позволило сделать выводы о том, что в 2021 г. число получателей по всем категориям снизилось и говорит о том, что социальная политика в Российской Федерации относительно данных групп населения ведется систематически на высоком уровне в системе управления (табл. 2.4) [1, С. 254-262.].

Таблица 2.4 – Получатели ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации, 2017-2021 гг., тыс. чел.

Наименование	2019	2020	2021
1	2	3	4
Численность получателей пособия	3632	4060	3600
из них получатели пособия на детей:			
одиноких матерей	781	840	755
военнослужащих по призыву	1,0	0,9	0,8
родителей, уклоняющихся от уплаты алиментов	6,4	5,5	6,1
Численность детей до 16 (18) лет, на которых назначено пособие	6997	7696	6841
из них дети:			
одиноких матерей	1122	1184	1071
военнослужащих по призыву	1,0	0,9	0,8
родителей, уклоняющихся от уплаты алиментов	6,9	7,1	5,4

Обеспечить реализацию этих функций в комплексе никакими рыночными или конкурентными механизмами невозможно. Стимулирование мотивационных принципов активизации трудовой деятельности работников направлено на стимулирование работников к увеличению производства, обеспечению ресурсного потенциала активной социальной политики государства. Все источники дохода, размер и направление поступлений и

расходов налогов и социальных отчислений должны быть прозрачными и понятными каждому работнику и потребителю общественных благ.

Согласование личных, коллективных и общественных интересов подразумевает, прежде всего, создание механизмов, исключающих возможность возникновения и развития опасного для стабильности общества уровня социально-экономического неравенства [318, С. 183–187.].

На основании Приложения А Таблица А.8 – Среднедушевые денежные доходы населения по субъектам Российской Федерации за период 2020-2022 гг. сделана оценка размера денежных доходов населения по субъектам Российской Федерации по федеральным округам соответственно и хотелось бы отметить федеральные округа, в которых за 2022 г. наметилась тенденция повышения качества жизни и доходов населения в рублях за месяц (табл. 2.5).

Это такие федеральные округа, как: Центральный федеральный округ, Северо-Западный федеральный округ, Южный федеральный округ, Уральский федеральный округ, Сибирский федеральный округ, Дальневосточный федеральный округ, что также является основанием для формирования политики развития рынка единых государственных услуг [38].

Таблица 2.5 – Среднедушевые денежные доходы населения по субъектам Российской Федерации за период 2020-2022 гг., руб./месяц

Наименование	2020 год	2021 год	2022 год	Абс. отк. 2022/2021
1	2	3	4	5
Российская Федерация	36 240	40 304	44 937	4633
Центральный федеральный округ	48 566	54 796	59 427	4631
Северо-Западный федеральный округ	39 486	44 632	50 157	5525
Южный федеральный округ	30 910	34 994	39 252	4258
Северо-Кавказский федеральный округ	24 525	26 772	29 551	2779
Приволжский федеральный округ	28 625	31 310	35 450	4140
Уральский федеральный округ	37 351	40 219	45 377	5158
Сибирский федеральный округ (с 2018г.)	27 999	30 778	35 386	4608
Дальневосточный федеральный округ (с 2018г.)	39 086	42 454	48 342	5888

Это означает пересмотр и переопределение процедур и услуг в цифровой перспективе и предоставление другим администрациям и, насколько это возможно, также гражданскому обществу свободного доступа к данным и услугам [302].

В диссертационной работе представлены статистические данные о результатах функционирования и развития рынка единых государственных услуг в Российской Федерации и Донецкой Народной Республике (ПРИЛОЖЕНИЕ Б Статистические данные о результатах функционирования и развития рынка единых государственных услуг. Таблица Б.1 – Официальные статистические данные о количестве жалоб поданных и рассмотренных в Российской Федерации за май 2023 г. Рисунок Б.1 – Скрин-обзор официальных страниц портала «госуслуги» Российской Федерации, 2022 г. Таблица Б.2 Пошаговая инструкция регистрации на портале Госуслуг для жителей Донецкой Народной Республики).

За прошлый год количество граждан, которые воспользовались сервисами единого портала, увеличилось почти вдвое (до 56 млн человек). Средняя ежедневная аудитория портала увеличилась в два раза и превысила 4 млн пользователей в день. Количество обращений к portalу за прошлый год превысило 1,5 млрд.

Согласно данным опроса граждан Российской Федерации 59,1% опрошенных пользуются государственными услугами через Единый портал и только 40,9% граждан Российской Федерации еще не обращались за предоставлением государственных и муниципальных услуг [214].

Важным фактом является то, что государство выступает гарантом идентификации человека в цифровом пространстве через цифровой профиль в рамках Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) [49].

В Российской Федерации портал Госуслуги на рынке единых государственных и муниципальных услуг [213] насчитывает 126 млн зарегистрированных пользователей, 228 млн услуг оказано, 78 млн платежей проведено на сумму 76 млрд руб. Прогноз развития портала Госуслуг

предполагает, что к 2024 году 300 госуслуг будут доступны для заинтересованных пользователей, из которых 120 услуг на федеральном уровне, 180 услуг на региональном и муниципальном уровнях, 95% услуг будут оказываться полностью в электронном виде.

Важно отметить положительную тенденцию, которая наблюдается на рынке единых государственных услуг и которая заключается в том, что динамика роста спроса и востребованности по вопросам социальной поддержки стабильна на протяжении с 2018 г. и до настоящего времени и составляет в среднем по годовым показателям около 9,8% в год.

Исследования показали, что наиболее востребованными являются:

- выплаты социальных пособий;
- получение услуг по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации;
- юридические сделки с недвижимостью;
- регистрация граждан Российской Федерации по месту жительства или пребывания;
- регистрация юридических операций с автотранспортными средствами;
- государственное оформление получения водительского удостоверения в соответствующих государственных органах.

Кроме этого, выявлены перспективы развития рынка ЕГУ по оказанию услуг «Уведомление и обжалование штрафов за нарушение ПДД онлайн», «Правосудие онлайн», «Рождение ребенка», а также «Утрата близкого человека», «Трудовая миграция онлайн», «Мое здоровье онлайн».

Основными направлениями общественных потребностей и запросов субъектов электронного управления, которые формируют его объект, являются:

- создание, отправка, передача, получение, обработка, использование, контроль выполнения и хранения электронных документов;

– технологическое объединение функционально связанных составляющих системы электронного взаимодействия и комплексная система защиты информации;

– доступ и обеспечение с помощью средств информационно-коммуникационных технологий к загрузке, заполнению, представлению в электронной форме заявлений и других документов, обращение к дистанционной оплате за предоставление государственной услуги в электронной форме, а также получение субъектами обращения информации о ходе рассмотрения их заявлений и результатов предоставления административных услуг;

– непосредственное удовлетворение потребностей и запросов физических и юридических лиц в сфере финансов, социальной защиты, регистрации, нотариальной деятельности, гражданства и миграции, образования и культуры, семьи, безопасности и защиты, связи и информатизации, внешнеэкономической деятельности, недвижимого имущества и строительства, сельского хозяйства, природных ресурсов и экологии, транспорта, интеллектуальной собственности [91, С. 455-480.].

Процесс цифровизации государственного управления является частью стратегии, направленной на улучшение доступа к товарам и услугам по всему миру, как для граждан, так и для бизнеса, а также на использование потенциала ИКТ-технологий для содействия инновациям, устойчивости, экономическому росту и прогрессу.

Благодаря продвижению прав цифрового гражданства и внедрению модели открытого правительства цифровые технологии открывают неисчислимые возможности как для организации управления, так и для взаимоотношений между гражданами, предприятиями и администрациями.

Эффективное и инновационное государственное управление должно обеспечивать быстрое и высококачественное предоставление услуг гражданам. Это означает пересмотр и переопределение процедур и услуг в цифровой перспективе и предоставление другим администрациям и,

насколько это возможно, также гражданскому обществу свободного доступа к данным и услугам.

Использование электронных подписей, передача документов и информации в цифровом виде или электронное выставление счетов (как в государственном, так и в частном секторе) больше не являются новостью. В настоящее время граждане могут активно участвовать в жизни общества с помощью онлайн-инструментов, и это представляет собой цифровую трансформацию гражданства. Учитывая важность этого вопроса, необходимо обучать людей цифровой грамотности, повышать уровень цифровой культуры и цифровых навыков.

Это доказывает тот факт, что в системе государственного управления при совершенствовании деятельности и функционирования рынка единых государственных услуг цифровые технологии являются основой развития доступной и устойчивой цифровой экономики, что позволит повысить качество жизни населения, уровень цифровой среды, цифровые навыки населения и популяризировать прогрессивные цифровые решения в системе государственного управления.

Цифровое гражданство и его дальнейшее развитие позволит расширить права цифрового гражданства, создаст условия для разработки и внедрения модели открытого цифрового правительства, потому что технологии нового поколения открывают широкие возможности для бизнес-решений, которые внедряются в деятельность государственного аппарата управления и важны для развития рынка единых государственных услуг [112, С. 76-80.].

Эффективное и инновационное государственное управление должно обеспечивать быстрое и качественное обслуживание граждан, которые в свою очередь должны соответствовать элементам цифрового гражданства [302].

Цифровое гражданство, набор прав и обязанностей, связанных с цифровой сферой, направлено на упрощение взаимоотношений между гражданами, предприятиями и государственным управлением с помощью цифровых технологий. Цифровое гражданство устанавливает право граждан и

предприятий на доступ ко всем интересующим их данным, документам и услугам в цифровом режиме, чтобы гарантировать упрощение доступа к услугам.

Элементами, отличающими цифровое гражданство, являются следующие:

– цифровой доступ: прежде всего, для получения цифрового гражданства необходимо поддерживать свободный доступ к технологиям;

– цифровые права и обязанности: с одной стороны, существуют права, связанные, в частности, с неприкосновенностью частной жизни, обработкой данных и свободой выражения мнений, с другой стороны, существуют обязанности, которые предполагают надлежащее использование технологии в соответствии с законодательством;

– цифровые навыки: технологии постоянно развиваются, а трудовые ресурсы рынок все больше требует инновационных цифровых навыков;

– цифровая коммуникация: благодаря новым технологиям у каждого есть возможность общаться и сотрудничать с кем угодно, из любого места и в любое время;

– цифровая коммерция: сейчас рынок стал цифровым, и онлайн-покупки становятся все более распространенными, поэтому необходимо установить правила для защиты;

– цифрового здоровья и благополучия потребителей: новые технологии могут принести пользу и в секторе здравоохранения (например, электронная карта пациента или цифровой рецепт).

Для достижения цифрового гражданства необходима компьютеризация государственного управления, которая называется электронным правительством, функционирование которого предусматривает развитие цифрового администрирования на основе внедрения цифровых решений и цифровых технологий.

2.2 Формирование современной цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг

В Концепции государственного регулирования цифровых платформ и экосистем, которая представлена Министерством экономического развития Российской Федерации сказано, что «цифровая платформа» – это бизнес-модель, позволяющая потребителям и поставщикам связываться онлайн для обмена продуктами, услугами и информацией, включая предоставление продуктов/ услуг/ информации собственного производства [87].

Цифровая бизнес-модель фокусируется на использовании цифровых технологий для создания ценностного предложения. Цифровые технологии меняют то, как создается ценность, а также меняют результат инноваций [113, С. 31-39.].

Стратегические векторы развития глобальной цифровой инфраструктуры и определенной легкости, с которой технологии могут быть интегрированы, создание новой и инновационной цифровой бизнес-модели доступно и является важным и своевременным вектором развития рынка единых государственных услуг, который развивается быстрыми темпами.

Формирование современных цифровых бизнес-моделей на рынке единых государственных услуг это стратегически важная задача, которая требует теоретического и научно-методологического осмысления, обоснования, аргументации предложений и рекомендаций по трансформации рынка единых государственных услуг.

Исследовав публикации ученых и практиков, хотелось бы выделить экспертов Центра стратегических разработок, результаты исследований которых касаются развития государства нового трансформационного облика в условиях трансформации цифровой экономики и формирования цифровой платформы, таких как Петров М., Бузов В., Шкляр М., Шаров А. [210].

Также хотелось бы выделить мнение Смотрицкой И.И., которое было получено в результате собственных научных исследований, и утверждает, что

единые цифровые информационные платформы, которые также используются на рынке единых государственных услуг, формируются на основе сквозных цифровых технологий и прорывных технологий [238, С. 60-72.].

Новые технологии требуют новые бизнес-модели, которые позволяют предприятиям, организациям и учреждениям превращать технологические инновации в коммерческий успех. Сами бизнес-модели претерпевают постоянные изменения, поэтому главной задачей предпринимателей и менеджеров является корректировка общего направления их развития компании и, в частности, выбранная ими модель.

В этом смысле бизнес-модели становятся постоянно и спонтанно развивающимися системами со своей собственной структурой и внутренним поведением [114, С.85–86.].

В частности, успех или провал корпоративной стратегии часто зависит от бизнес-модели, которая вынуждает компании, ищущие источники роста, вносить инновационные изменения в свои процессы и продукты. Это, в свою очередь, определяет интерес к исследованию способов создания новых бизнес-моделей и адаптации существующих моделей к динамичной рыночной среде.

«Бизнес-модель» – это относительно новая концепция современного бизнеса и стратегического управления, поэтому в ней есть много нерешенных вопросов и проблемных областей. Ее изучение также актуально в связи с отсутствием единого подхода к пониманию бизнес-моделей и неразвитыми концептуальными и методологическими основами создания и анализа бизнес-моделей.

Большинство существующих научных исследований посвящено бизнес-моделям компаний в области информационно-коммуникационных технологий. В частности, бизнес-модели рассматриваются как новые аналитические единицы, которые используются для описания того, как компании управляют своим бизнесом, и, наконец, рассказывают о том, как создается ценность, а не только о том, как эта ценность сохраняется и умножается.

В последние годы акцент исследований сместился на изучение инновационных бизнес-моделей, которые компании использует для коммерциализации прорывных идей и технологий [308, С. 56–70].

Цифровая трансформация системы государственного управления на этапе формирования стратегии развития цифровой экономики направлена на повышение качества системы государственного управления и эффективности выполнения поставленных государственных задач, повышение доступности рынка единых государственных услуг и его открытости для граждан и масштабное использование цифровых технологий будет способствовать выполнению поставленных задач на основе формирования цифровых бизнес-моделей, которые являются основой цифровых платформ.

Для реформирования системы государственного управления этап трансформации ознаменовался принятием в 2008 году Президентом Российской Федерации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации [235], государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)», которая была направленная на создание целостной и эффективной системы использования информационных технологий, в том числе в сфере государственного управления [215].

Масштабная трансформации институтов государственного управления, формирование нового формата функционирования рынка единых государственных услуг стало возможным благодаря принятию Президентом Российской Федерации в 2017 г. и внедрением в действие Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы [256] рядом других нормативных актов, которые утверждены согласно правовым нормам, установленным Министерством юстиции Российской Федерации [143].

Согласно исследованиям и мнениям экспертов Центра стратегических разработок на пути развития государства нового трансформационного облика в условиях развития цифровой экономики и формирования цифровой платформы следует обратить внимание на выполнение стратегических задач в

сфере государственного управления, в том числе и при выполнении государственных услуг на рынке единых государственных услуг [279]:

- создание государственной цифровой платформы на основе микросервисной бизнес-архитектуры, которая бы учитывала единство бизнес-целей государственного правительства нового формата, базирующейся на едином массиве данных;

- контроль и оценка всех трансформационных процессов на рынке единых государственных услуг, которые согласно государственным программам переводятся из электронной формы в цифровую форму, используя систему удаленной биометрической идентификации, цифровизацию контрольно-надзорной и разрешительной деятельности органов государственного управления;

- оказание проактивных государственных услуг с учетом выполнения принципов социального обеспечения согласно государственной политике социального и экономического развития [210].

Стратегическая цель формирования и внедрения Единых цифровых информационных платформ это формирование системы государственного управления нового формата на основе горизонтальной интеграции и эффективного взаимодействия государственных органов управления, эффективное функционирование которой возможно при формировании современных цифровых бизнес-моделей на рынке единых государственных услуг [238, С. 60-72.].

Например, Костяков С. считает, что бизнес-модели в цифровой экономике распространяются в сфере государственного управления на многочисленных партнеров из других отраслей, предоставляющих продукты и сервисы [281].

Радикальные изменения и преобразования в социально-экономической ситуации страны и в мире в целом, вызванные последствиями коронавирусной пандемии и развитием постпандемийной экономики, нашли свое отражение на формировании и предоставлении государственных и муниципальных услуг на

рынке единых государственных услуг, а также на их востребованности [113, С. 31-39.].

По результатам научных исследований выявлено, что по показателям за 2022 г. востребованность государственных услуг на рынке ЕГУ возросла по услугам, связанным с выплатой, например, социальной поддержки на 5,1%, при этом, услуги по оформлению загранпаспорта снизилась на 3,8% [291, С. 62-68.].

Таким образом, в ходе научного исследования проведены социологические опросы, результаты которых указывают на тенденцию к росту востребованности государственных и муниципальных услуг согласно законодательным и нормативно-правовым документам, в частности:

- выплаты социальных пособий;
- поддержки социально-защищенным слоям населения и малообеспеченным гражданам;
- получение услуг по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации;
- юридические сделки с недвижимостью и все сопутствующие операции по оказанию соответствующих услуг;
- регистрация граждан Российской Федерации по месту жительства или пребывания;
- регистрация юридических операций, связанных с учетом или снятием с учета автотранспортных средств;
- государственное оформление получения водительского удостоверения в соответствующих государственных органах.

При проведении опроса граждан Российской Федерации были систематизированы параметры получения приоритетных государственных услуг для граждан на рынке единых государственных услуг за 2020-2021 гг. (табл. 2.6).

Таблица 2.6 – Параметры получения государственных услуг, которые имеют большое значение для граждан на рынке единых государственных услуг за 2020–2021 г., %

Показатели	2020 г.	2021 г.
Снижение периода или срока предоставления или оказания государственной услуг	31,8	32,1
Минимальный пакет документов	28,3	28,6
Минимальные очереди и снижение затрат времени на очереди	22,6	23,1
Упрощение процедуры заполнения документов и бланков заявлений	17,9	17,8
Снижение уровня затрат по оказываемым услугам	16,8	16,9
Внимательные и вежливые, тактичные работники в центрах оказания государственных услуг	15,3	15,7
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	12,7	12,9
Удобный график работы центров оказания государственных услуг	11,6	11,8
Повышение качества приема посетителей	9,4	9,7
Доступность и легкость в поиске информации о предоставляемых государственных и муниципальных услуг	9,2	9,5
Снижение обращений граждан в органы власти или другие учреждения	8,6	8,8
Решения вопросов удобной транспортной развязки и удобного расположения	6,3	6,6

*составлено автором на основе источника [213].

Современное и многоплановое развитие цифровых решений позволяет гражданам получить на портале госуслуг (Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) – ЕПГУ) любую услугу любого федерального ведомства, доступную в цифровом виде (принцип единой фронтальной системы и омниканальности) [169].

На этапе современных трансформационных процессов важнейшим резервом повышения эффективности политического управления является

внедрение и использование информационно-коммуникационных в работу политических и государственных организаций [94, С. 138.].

Официальные источники дают возможность отметить, что популярность интернет-пространства и информационно-коммуникационных средств взаимодействия создают информационную площадку для проведения открытых мероприятий и онлайн-встреч политиков, бизнесменов, социальных и общественных представителей, блогеров, граждан страны, которые масштабно используют современные медиа, блоги, видео-каналы для трансляции мероприятий и прямого общения и оппонентами и заинтересованными лицами.

В связи с этим вопросы построения конструктивной политической коммуникации для реализации эффективного политического управления являются первостепенными [225, С. 367-370.].

Для эффективной реализации такой деятельности и повышения качества обеспечения прав и свобод человека и гражданина необходимо оптимизировать деятельность нового для России формирования – многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг [15, С. 13-18.].

Использование цифровых технологий в сфере государственного управления и предоставления государственных услуг позволяет получить доступ ко всей необходимой информации, а также дает возможность быстро и эффективно получить необходимую государственную услугу [197, С. 490-493.].

Например, Росреестр планирует применять искусственный интеллект для оптимизации своих бизнес-процессов. В частности, технологии ИИ предложено использовать в сервисе по распознаванию документов. Этот инструмент нужен для сокращения трудозатрат на создание электронного архива, а также на проверку документов и извлечение необходимой информации [35].

Использование искусственного интеллекта позволяет снизить уровень трудозатрат превент-субъекта в области как мониторинга внешних переменных и изменений потребностей клиентов в госуслугах, так и прогнозных расчетов, что позволяет уменьшить штат персонала, освободить работников от рутинной работы в области мониторинга и прогнозных расчетов, а превент-субъекту позволяет сконцентрироваться на новых схемах ЕГУ [222].

Способность больших данных улучшать услуги, предлагаемые гражданам – это реальность, которую государственные органы не игнорируют; фактически, их наличие является признаком настоящего цифрового правительства.

Анализ и обработка больших объемов данных – это то, что позволит администрациям позиционировать себя как признанную организацию, которая предлагает и может гарантировать качественные государственные услуги. Необходимо реформировать организационную культуру организаций, чтобы справиться с этим цифровым вызовом в управлении, поскольку цифровая трансформация требует перестройки государственной службы будущего. Потому что если что-то и характеризует государственные структуры (или, по крайней мере, предполагается, что они являются таковыми), то это роль гаранта государственных услуг, которые определяют государство и качество жизни его граждан, и для этого государственные администрации должны быть лидерами в своей сфере деятельности.

Использование цифровых технологий в смежных областях для граждан может показаться трудной и даже непреодолимой задачей, но это необходимое средство для поддержания преобладающей роли, ожидаемой от государственных органов. Если эти организации обязаны устанавливать правовую базу, нормы и обеспечивать их соблюдение – посредством юридического уведомления, политики конфиденциальности – чтобы гарантировать минимальный уровень услуг, но всегда более высокий; они должны использовать современные технологические достижения и самые

передовые решения, чтобы не только предполагать, но и выполнять цели организации.

Технологическая адаптация профессиональной карьеры в секторе государственной службы является ключевой в проекте цифровой трансформации. Сотрудникам не хватает навыков работы с цифровыми технологиями: знания последствий политики конфиденциальности, соблюдения требований законодательства на веб-сайтах общественных организаций или в социальных сетях государственных администраций. Эти недостатки устраняются с помощью различных инициатив: от программ утилизации отходов и обучения до найма новых сотрудников.

Экосистема включает набор собственных и партнерских сервисов, объединенных вокруг одной компании, основа работы которой заключается в комплексном формировании платформы для работы единых сервисов, удовлетворяющих потребности пользователя: взаимосвязь сервисов, единая точка входа, пакетные подписи, голосовые помощники. Платформы внутри этой экосистемы объединяются единой системой управления данными в цифровом виде, обеспечивая связность и синергию [115, С. 156-163].

Переход к экосистеме – закономерный ответ на изменение потребностей всех участников рынка, а также на развитие технологий.

Предпосылки формирования экосистемы:

- потребность клиентов в быстром получении различных качественных продуктов и услуг с минимальными усилиями через удобные цифровые каналы;
- развитие технологий, позволяющих организациям эффективно взаимодействовать с клиентами и партнерами (например, комплексная диджитализация бизнеса, BigData–аналитика, API);
- готовность поколения Z предоставлять компаниям доступ к своим персональным данным для того, чтобы получать оптимальные продуктовые предложения и персонализированную коммуникацию;

– выход на рынок инновационных компаний, предоставляющих более клиентоориентированный сервис.

Для того чтобы стать «центром экосистемы», организации следует соответствовать ряду критериев:

– масштабная клиентская база и владение отношениями с клиентом (включая высокий уровень доверия);

– открытость организации к изменениям и готовность адаптироваться к меняющейся бизнес–среде;

– владение данными о клиентах и их использование для повышения эффективности взаимодействия;

– сильный и известный бренд, а также позитивное восприятие организации на рынке.

Основным инструментом, позволяющим успешно разрабатывать и внедрять инновации, является выделение «центра изменений».

1. Создание отдельного организационно функционального блока (юридического лица), специализирующегося на инновациях.

2. Наделение созданного блока/юридического лица полномочиями по разработке и пилотированию проектов.

3. Назначение выделенного руководителя «центра изменений» с соответствующими полномочиями и компетенциями.

4. Внедрение «инновационных» КПЭ для созданного блока разработки и пилотирования) и функциональных блоков тиражирование проектов.

5. Запуск и поддержка «центра изменений».

Использование продвинутых подходов к управлению, таких как Lean и Agile, позволит максимизировать эффективность экосистемы: гибкое внесение изменений в разрабатываемый продукт за счет итерационного подхода к разработке, концепция MVP (минимальный жизнеспособный продукт) использование прототипа продукта для его выпуска на рынок и тестирования.

Современная цифровая инфраструктура представляет собой цифровую площадку для эффективного взаимодействия всех участников экосистемы, действия которых направлены на реализацию стратегически важных задач для развития общества.

Функционирование цифровой инфраструктуры осуществляется благодаря реализации цифровых возможностей технологий распределенного программного обеспечения, которые создают условия для продвижения соответствующих услуг и важной информации по реализации функций государственных и муниципальных органов по интернет-каналам.

Полноценное развитие всех потенциальных возможностей цифровой инфраструктуры имеет все необходимые предпосылки на фоне динамичного развития интернет-пространства, растущим охватом и покрытием интернетом широкой географии страны, повышающимся спросом на мобильные телефоны нового поколения, которые имеют широкие возможности по реализации своих функций в интернете, а также с учетом возможностей ведущих аналитических и исследовательских компаний по сбору и обработке больших баз данных на основе BigData–аналитика [102].

Особо следует выделить доклад «Трансформация современных бизнес-моделей в сторону экосистем», который был подготовлен директором практики FS консультирования, PricewaterhouseCoopers Гайсиной Д.В., а также менеджером практики FS консультирования, PricewaterhouseCoopers Аболенцевым А.В., старшим консультантом практики FS консультирования, PricewaterhouseCoopers Боруховым С.А., которые в своем докладе выделили основные положения, направления траектории трансформации современных бизнес-моделей [251].

Цифровые бизнес-модели одновременно просты и сложны для понимания и в результате научного исследования необходимо понять: как именно цифровые технологии трансформируют бизнес-модель, так как различные тенденции и движущие силы определяют трансформацию бизнес-моделей, особенно в условиях трансформации цифровых бизнес-моделей и

экосистем на рынке единых государственных услуг. Сложность, скорость и эффективность этих воздействий все больше оказывают воздействие на рынке единых государственных услуг, в целом на решение задач трансформации рынка товаров и услуг.

Масштабные маркетинговые исследования развития цифровой экономики в России указывают на высокие макроэкономические показатели взаимосвязи и взаимозависимости между такими глобальными экономическими категориями, как политика, государство, экономика, маркетинг, электронная коммерция и цифровая экономика.

В таблице 2.7 представлены статистические данные о развитии сегмента маркетинга и рекламы в России за 2013–2020 гг.

Таблица 2.7 – Статистические данные о развитии сегмента маркетинга и рекламы в России за 2013–2020 гг.

Годы	Сумма, млрд.руб.	Темп роста, %
2013	122	-
2014	141	15,5
2015	150	6,4
2016	191	27,3
2017	224	17
2018	262,9	17,3
2019	314	19
2020	349,8	11

*составлено автором на основе источника [295]

Наибольший темп роста зафиксирован в развитии сегмента маркетинга и рекламы в России в 2016 г., который составил 27,3% или 191 млрд. руб. в 2017 г. соответственно показатель вырос на 17% и в 2018 г. составил темп роста 17,3%, а в 2019 г. вырос показатель по данному сегменту на 19%, что в совокупном суммарном значении составило 314 млрд. руб.

В таблице 2.8 представлены статистические данные о развитии сегмента электронной коммерции в России за 2013–2020 гг.

Таблица 2.8 – Статистические данные о развитии сегмента электронной коммерции в России за 2013–2020 гг.

Годы	Сумма, млрд.руб.	Темп роста, %
2013	563	-
2014	882	58,6
2015	1032	17
2016	1375	33,2
2017	1725	26
2018	1953,4	13,2
2019	4172,8	8
2020	6007	22

*составлено автором на основе источника [295]

На формирование сегментов рекламы, маркетинга и электронной коммерции в условиях формирования цифровой экономики и цифровых экосистем оказывают влияние такие факторы, как цифровизация, рост влияния технологий, трансформация экономики и бизнеса, удаленная работа, усиление формата взаимодействия и способа коммуникаций, глобальное политическое, экономическое и социальное влияние изменений.

Из-за низкой стоимости, глобальной цифровой инфраструктуры и легкости, с которой технологии могут быть интегрированы, создание новой и инновационной цифровой бизнес-модели находится в пределах досягаемости большинства заинтересованных структур, в том числе и органы государственной власти [303].

Продукты и процессы, которые когда-то были физическими, теперь стали цифровыми. Аналогичным образом внутренние процессы в компании когда-то в значительной степени зависели от бумаги, но теперь цифровые технологии позволяют осуществлять совместные и социальные процессы, ускоряя принятие решений и экономя время. Практически все может быть оцифровано для получения данных. Смартфоны, взаимодействие в социальных сетях – практически все, что угодно, с помощью датчиков. Рост

числа устройств интернета вещей является массовым. К 2025 году 41,6 млрд устройств интернета вещей будут генерировать более 79,4 млрд.

Разнообразие цифровых экосистем уже велико, и большинство известных экосистем охватывают множество отраслей и включают отрасли промышленности, партнеров, конкурентов, клиентов и предприятий. Это также противоречит традиционным установкам в отрасли. Подход «контролировать и централизовать» разваливается на части, и на первый план выходит мышление «соединять и объединять». Вот почему это также одна из самых успешных прорывных бизнес-моделей.

Поэтому важно понять, что эти цифровые экосистемы не способны выжить только с одним участником и рынок единых государственных услуг указывает нам на множество взаимосвязанных участников, единомышленников, заинтересованных сторон.

Растущий интерес к бизнес-экосистемам привел к экспоненциальному росту исследований в области экосистем. С учетом того, что рыночная оценка технологических гигантов, спонсоров множества экосистем, по-прежнему остается заоблачной, ажиотаж вокруг цифровых экосистем не ослабевает. Чтобы понять развитие экосистем, необходимо взглянуть на процесс трансформации отрасли.

В течение очень долгого времени, общества во всем мире организовывали экономическую деятельность, предоставляя особые привилегии определенным группам (гильдиям, кастам, профессиям), которые в обмен на свои привилегии обеспечивали бы эффективное выполнение деятельности, входящей в их компетенцию, с помощью регулирования.

Сектора, от банковского дела до здравоохранения, были довольно жесткими и статичными, и было трудно изменить то, как можно было организовать бизнес. Тем не менее, последние несколько десятилетий ознаменовали более смелый дух экспериментов для регулирующих органов, а рост оцифровки создал более взаимосвязанный мир.

Оцифровка рабочих процессов в компаниях, производящих продукты и услуги, упростила изменение сферы предлагаемых услуг в соответствии с желаниями конечных потребителей, а также с интересами различных участников отрасли. Добавьте к этому глобализацию и тот факт, что потоки цифровых данных могут передаваться мгновенно при очень низких затратах, и эти силы переопределяют всю архитектуру секторов [315].

Большое внимание уделяется тому, как модернизировать государственное управление, при этом потенциальные решения обсуждаются и внедряются на различных этапах в государственном секторе [304]

Таким образом, для развития ключевых направлений цифровизации – технологий анализа больших данных, искусственного интеллекта, интернета вещей и технологий блокчейна необходимо создание условий для развития криптоэкономики, реализация риск-ориентированного подхода к требованию локализации данных, устранение правовых неопределенностей в отношении обработки персональных данных и формирование благоприятного режима для развития технологий анализа больших данных, пересмотр действующих законодательных норм [84, С. 87-90.].

Однако создание единого окна на рынке единых государственных услуг с бесшовной интеграцией нужных пользователю сервисов – очень сложная задача. Мировые и российские цифровые экосистемы находятся на стадии развития, и найти единый путь ко всем приложениям экосистемы очень трудная, но разрешимая проблема, что является важной задачей научного исследования.

Определено, что стратегические векторы развития глобальной цифровой инфраструктуры и определенная легкость, с которой технологии могут быть интегрированы, создание новой и инновационной цифровой бизнес-модели доступно и является важным и своевременным вектором развития рынка единых государственных услуг, который развивается быстрыми темпами.

Представлена построенная схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг, которая в отличие от существующих,

включает в себя принципы и элементы действующих государственных программ по развитию цифрового общества и должна быть организована на основе интеграции и симбиоза основных преимуществ использования цифровых инноваций в системе государственного управления и формирования экосистемы цифровой платформы (рис. 2.4).

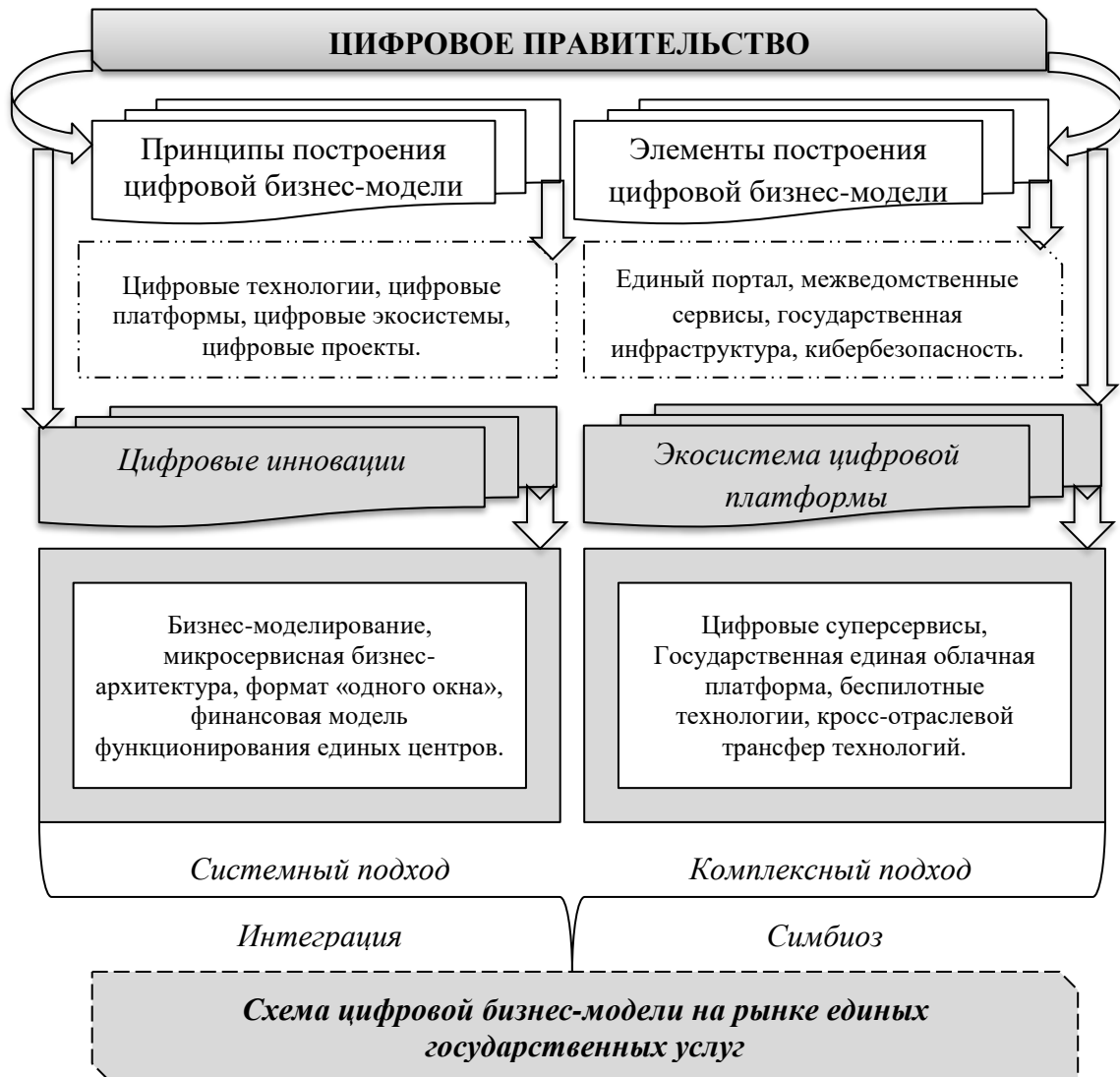


Рисунок 2.4 – Схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг

Научный поиск решений для разработки и формирования цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг направлен выполнять стратегически важную для государственного управления задачу,

направленную на аргументацию и обоснование научных и прикладных основ, практических решений относительно дальнейшего развития цифровизации системы государственного управления и рынка единых государственных услуг, функционирование которых направлено на решение государственных задач во исполнение государственных и национальных программ развития.

Органы государственной власти прилагают значительные усилия для реализации поставленных стратегических задач в развитии рынка единых государственных услуг и в целом цифровой трансформации системы государственного управления [101, С. 145-148.].

Преимущества использования цифровых платформ и цифровых площадок в системе государственного управления формируют тенденции дальнейшего развития рынка единых государственных услуг и это требует полномасштабной трансформации основных целей и задач государственного сектора экономики, направленной на формирование прочных связей взаимодействия между государством, населением, обществом и бизнесом и получение взаимовыгодных результатов сотрудничества

Экосистемы представляют собой одну из бизнес-моделей в цифровой экономике. В связи с тем, что в ближайшей перспективе они начнут занимать в экономике доминирующее положение, что, в свою очередь, может иметь для экономики и ее субъектов как положительные, так и отрицательные последствия, является понятным и закономерным стремление регуляторов предусмотреть меры по наращиванию позитивных эффектов и снижению рисков, связанных с экосистемами.

В эпоху, когда главным драйвером экономики является потребительский спрос, компании стремятся удовлетворять как можно большее количество потребностей клиента. По оценке экспертов McKinsey, к 2025 г. на экосистемы может прийти около 30% глобального ВВП (60 трлн долл. США) [311].

Традиционно крупнейшими международными экосистемами считают четыре американские технологические компании: Google, Apple и Amazon (так

называемая GAFA) и две китайские: Alibaba и Tencent. Эти бигтех-компании за счет успешного использования цифровых платформ и естественного включения в свой периметр смежных сегментов рынка нарастили существенное влияние за счет как финансовой успешности, так и массовости клиентской аудитории.

При этом китайские представители власти и бизнеса сфокусированы в первую очередь на национальном рынке в силу его масштаба и количества населения, их международная экспансия менее выражена по сравнению с американскими технологическими гигантами. В отличие от глобальных бигтех-компаний китайские экосистемы при выходе на иностранные рынки сохраняют национальный фокус: оказание услуг китайским туристам за рубежом и продвижение китайских производителей товаров.

Например, были предложения по формулировке цифровой площадке, которая состояла из 25 суперсервисов, которые будут охватывать основные жизненные ситуации граждан и бизнеса и не менее 90% их соприкосновений с государством. Они будут раскладываться примерно на 200 отдельных услуг федерального, регионального и муниципального уровня, а также негосударственные услуги — например, банковские.

При этом необходимо отметить, что потенциальное регуляторное воздействие на экосистемы должно учитывать следующие принципиальные моменты:

1. Экосистемы, как и любые бизнес-модели, не могут становиться отдельным предметом регулирования ввиду высокой вариативности бизнес-моделей осуществления любой предпринимательской деятельности.

2. Деятельность экосистем носит кросс-секторальный и мультиотраслевой характер.

3. За основу понятийного аппарата предлагается взять разработки АНО «Цифровая экономика», в том числе классификацию цифровых платформ, разработанную участниками реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации», которые нашли отражения в презентациях

«Цифровые платформы: подходы к определению и типизации», «Цифровые платформы: новая рыночная власть» и др.

4. Экосистемы не порождают новых видов деятельности и потому не формируют новых отраслевых рисков, хотя, возможно, могут усиливать имеющиеся. Для урегулирования этих рисков нет необходимости создания отдельного регулирования [226].

Социальные нововведения делятся на экономические (материальные стимулы, показатели, системы оплаты труда), организационно-управленческие (организационные структуры, формы организации труда, выработка решений, контроль за выполнением), социально-управленческие (целенаправленные преобразования внутри коллективных отношений), правовые (изменения в трудовом и хозяйственном законодательстве) и педагогические (методы обучения, воспитания).

По своему инновационному потенциалу нововведения бывают (принципиально новые технологии, методы управления и т.д.), комбинаторными (использование различного сочетания конструктивных элементов), модифицирующими (улучшение исходных конструкций) [95].

Появление новой комбинации не влечет заимствование ресурса, нужно создавать новый ресурс.

Относительно роли новатора в социально-экономической эволюции необходимо отметить следующее:

– новаторы и консерваторы представляют две группы экономически активных агентов, которые участвуют в конкурентной борьбе между собой и внутри группы;

– эффективная экономическая политика должна быть направлена не только на создание условий для новаций и новаторов, но и на укрепление консервативной модели поведения, так как ее разрушение способно резко увеличить безработицу с соответствующими отрицательными последствиями для будущих инвестиций и развития;

– число новаторов может расти при замедлении темпа роста ВВП либо при снижении ВВП, безработица при этом может не изменяться или несколько возрасти при росте ВВП (классическое представление, что при росте ВВП всегда растет занятость). Эта модель объясняет также, почему возможен и спад с ростом безработицы при росте цен, а также спад с ростом безработицы без ощутимого роста цен.

Важно отметить, что экономический рост в целом может поддерживаться исключительно усилиями консерваторов. Более того, нельзя утверждать, что консерватор не стремится к прибыли, а ее пытается достичь только новатор [249, С.2-13.].

Инновационные процессы, которые происходят в экономике и в системе государственного управления оказывают большое влияние на формирование качества жизни, благополучие и комфорт граждан страны и активная позиция государства относительно дальнейшего развития и цифровизации рынка единых государственных услуг создает благоприятный инвестиционный климат в бизнес-среде.

2.3 Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения

В условиях глобальных вызовов, структурных трансформаций Российская Федерация прилагает максимальные усилия, для того чтобы в это непростое для страны время укреплять свои позиции в мировых рейтингах и особенно это касается международных рейтингов по индикаторам конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, цифровой готовности и ведению бизнеса [304].

Вектор цифровизации экономики и цифровизации государственного управления, который взяла страна доказывает важное значение и актуальность внедрения всего комплекса мероприятий, которые предусмотрены

национальными программами развития и федеральными проектами развития территорий, которые направлены на выполнение важной миссии – создание всех условий для повышения качества жизни, качества оказываемых услуг населению, гармонизация жизни населения и благосостояния территории [117, С. 95-100.].

Руководство государственных, федеральных органов власти и ведомственные органы делают все возможно, чтобы гармонизировать существующую методику мониторинга, оценки качества государственных услуг, максимально приблизив ее к аналогам зарубежных стран, которые сохраняют дружественные связи с Российской Федерацией.

Качество, оперативность, эффективность, гибкость – это только несколько важных индикаторов качества оказываемых государственных услуг, которые напрямую ли косвенно оказывают влияние на целый комплекс показателей конкурентоспособности страны, которые являются базисом или основой для проведения международных исследований и ключевыми показателями при формировании рейтингов [246, С. 66-83.].

Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» определены пять национальных целей развития: повышение уровня благополучия населения, сохранение населения и их благосостояния; повышение качества жизни и сохранения здоровья населения; формирование возможностей для реализации талантов, умственных и физических способностей детей и взрослых, для самореализации индивидуальных особенностей и идей населения; удобная, комфортная, понятная, гибкая и главное безопасная среда для реализации жизненных функций населения;

в) комфортная и безопасная среда для жизни;

г) достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство;

д) цифровая трансформация.

В рамках каждой национальной цели развития Указом № 474 установлены целевые показатели, характеризующие ее достижение в 2030 году [257].

Ряд известных ученых в своих научных публикациях уделяют внимание важным направлениям исследований и в своих статьях рассматривают теоретические и научно-методологические аспекты цифровизации государственного управления, результаты цифровой трансформации и инновационного развития рынка единых государственных услуг, особенности предоставления государственных услуг в Российской Федерации и в Донецкой Народной Республике. Отметим таких ученых, это: Прудникова И.Н., Доля Е.А., Добролюбова Е.И., Чаусова Я.С., Руль Л.В., Харченко В.А., Чернявская Т.Г., Демидов А.Ю., Лукашов А.И., Акаткин Ю.М., Ясиновская Е.Д., Башкирева А.С.

На рынке единых государственных услуг система единых услуг, согласно единому мнению ученых и практиков, однозначно относится к сложным системам, которые представляют собой симбиоз сложных систем, функционирующих на основе применения распределенных, параллельных принципов обслуживания потребителей государственных услуг населению [119, С. 965-971.].

При тщательной оценке актуальной темы исследования, основной целью которой является изучение теоретических аспектов и практического значения параллельного обслуживания в системе единых государственных услуг, требует дополнительного обоснования и уточнения диалектика формирования понятия «качество обслуживания на рынке единых государственных услуг в рамках подхода менеджмента качества и менеджмента сферы услуг, цивилизованного подхода.

Согласимся с важным утверждением С.Н. Костиной при изучении современных проблем оценки качества оказания государственных услуг о том, что относительно эффективности и качества государственных услуг (бюджетная, экономическая, социальная эффективность) на рынке единых

государственных услуг проблема оценки качества имеет свои специфические особенности, так как сложно оценить уровень и качество предоставления информации, установление или подтверждение права, материальное обеспечение права (табл. 2.9) [97, С. 49–57.].

Таблица 2.9 – Диалектика формирования понятия «качество обслуживания на рынке единых государственных услуг»

№ п/п	Научные подходы	Характеристика параметра	Специфические особенности
1	2	3	4
1	Подход менеджмента качества	Качество услуг – это степень удовлетворения ожиданий потребителей.	Нематериальный характер, неосвязаемость услуги, несохраняемость услуги.
2	Подход менеджмента сферы услуг	Качество услуг – это совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет удовлетворять нужды потребителя в получении социальных и личных государственных и муниципальных услуг.	Недолговечность услуги, неотделимость от потребителя, зависимость от исполнителя.
3	Цивилизованный подход	Качество услуг – это прежде всего цивилизованный подход к качеству, результативности, оперативности и качеству обслуживания.	Неразрывность связи с техническим оснащением, технологическим сопровождением, программным обеспечением при обслуживании, эмоциональное удовлетворение потребителя услуги.

С целью упрощения процедур предоставления услуг и сервисов, оказываемых на базе МФЦ (вне зависимости от статуса поставщика), при одновременном расширении их перечня необходимо обеспечить решение следующих задач: обеспечение предоставления в МФЦ всех государственных и муниципальных услуг, за исключением услуг, оказание которых в МФЦ невозможно или нецелесообразно.

Разработка и комплексная реализация общесистемных мероприятий, направленных на решение указанных задач, позволит перейти к новому формату организации предоставления услуг на всей территории Российской Федерации [86].

Успех от реализации поставленных задач возможен только при консолидации общих интересов, взаимодействии всех заинтересованных и взаимосвязанных структур государственного сектора управления, что должно найти воплощение в формировании институциональных форм взаимодействия нового формата [238, С. 60-72.].

Эффективное использование принципа параллельности процессов вычислений и обработки аналитической информации будет являться важным инструментом достижения высокой скорости в работе, существенной экономии времени, быстрого документооборота, текучести очереди потребителей государственных услуг.

При оценке производительности многофункциональных центров на рынке единых государственных услуг первостепенное значение имеет продолжительность вычислительных процессов и скорость их выполнения при параллельном обслуживании в системе единых услуг.

Случайный характер процессов формирования, обработки и передачи данных обуславливает необходимость применения стохастических моделей, в качестве которых широко используются модели массового обслуживания. Использование аппарата теории массового обслуживания позволяет построить математические модели коммутационных сетей и провести теоретические исследования параметров функционирования реальной вычислительной системы.

Одним из основных принципов при проектировании современных компьютерных сетей является параллельность процессов обработки информации при оказании единых государственных услуг [53, С. 49-54].

Совершенствование каналов обслуживания на рынке единых государственных услуг будет способствовать снижению административных

барьеров, повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, упрощению процедуры оказания государственных услуг и сокращению сроков их предоставления, разработке и внедрению единых стандартов обслуживания населения [252, С. 47–59].

Подводя итог научного исследования, систематизируем данные о каналах обслуживания на рынке единых государственных услуг, которые позволят быстрее адаптироваться к инновациям в сфере единых услуг. К каналам обслуживания на рынке единых государственных услуг относятся на региональном уровне региональные каналы оказания государственных и муниципальных услуг, официальные каналы обслуживания; на официальных сайтах государственных организаций, официальных каналах обслуживания [297, С.75-98.]:

Таким образом, следует отметить, что система единых государственных услуг, которая направлена, прежде всего, на обеспечение функционирования системы массового обслуживания, должна быть сориентирована на повышение качества обслуживания.

Необходимо особое внимание обратить на управление качеством, которое представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов. Во многих органах государственного управления проблема заключается в плохом потоке информации, медленном документообороте и плохом взаимодействии между организационными подразделениями. Часто это можно наблюдать при отсутствии надлежащего руководства, что приводит к автономизации целей организации. С помощью электронных инструментов многие добрые службы могут справиться с этим явлением.

Эффективные действия правительства жизненно важны, но их также следует укреплять за счет учета интересов широкой общественности. Новая концепция, которая относится к функционированию государственного управления в наше время, называется этическим управлением. Что ж, это в значительной степени для того, чтобы восстановить доверие общественности

к государству, его элитам и государственному управлению. Доверие возможно восстановить благодаря сотрудничеству политиков и чиновников.

В настоящее время более важным, чем получение конкурентного преимущества, является достижение удовлетворенности клиентов. Это чрезвычайно важно для администрации и даже в буквальном смысле не имеет конкуренции. Благодаря его профессионализму это может способствовать укреплению доверия граждан, в то время как в случае с местной администрацией - поддерживать местное сообщество путем создания его конкурентных преимуществ (например, привлечение инвестиций, помощь в сборе средств, повышение правовой грамотности граждан).

Оценка результатов научных исследований основных данных о функционировании рынка единых государственных услуг дает возможность определить причины, которые определяют невысокую эффективность использования цифровых технологий в системе государственного управления, которые были систематизированы в следующий перечень:

- формальный подход, консерватизм и бюрократизм госслужащих, которые прослеживается в некоторых отделениях с массовыми очередями потенциальных клиентов и отсутствием возможности оказать индивидуальный подход, так как скорость и оперативность выполнения в таких отделениях тоже показатель работы персонала с населением и гражданами;

- невысокая активность отдельных граждан в решении вопрос по реализации государственных услуг, которая в определенной степени может зависеть от социальной грамотности, информационной осведомленности граждан, гибкого графика для получения государственных услуг;

- отсутствие четкого целеориентирования в решении социально значимых вопросов для личного удовлетворения собственных потребностей и нужд;

- недостаточно полное применение концептуального, системного подхода в реализации основных стратегических задач развития рынка единых

государственных услуг, что приводит к путанице и несогласованности в нормативно-правовой базе, технической и организационной нагроможденности законодательной базы.

Разработанная концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения (рис. 2.5).



Рисунок 2.5 – Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения

Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения, кроме стоимостных элементов (цена услуги, расходы для клиента), учета запросов населения, размера потребительской ценности, удобств и коммуникаций с клиентами, отличается дополненными

составляющими глобального контроля и превентивным прогнозом характера изменений услуг, введение которых позволит скоординировать деятельность на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг.

Для оценки уровня качества предоставления государственных услуг в ходе научного исследования выделим элементы системы оценки качества государственных услуг:

- нормативно-правовое регулирование системы оценки качества государственных услуг, разработка регламента оказания государственных услуг (установление инновационных критериев и параметров оценки качества);

- систематический мониторинг и оценка качества предоставления государственных услуг государственными органами на основе экспертных оценок и независимой экспертизы;

- оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами, независимыми организациями, исследовательскими центрами, электронными сервисами, рейтинговыми системами, основанными на мировых трендах и тенденциях [119, С. 965-971.].

Исследование показало, что система госуслуг характеризуется рядом существенных отличий [170]. В первую очередь, это необходимость постоянного и тщательного мониторинга воздействия на состояние услуг внешних переменных, что является особенно актуальным в условиях стремительных изменений климатического, политического, экономического и социального характера.

Вторым важным отличием является необходимость на базе указанного мониторинга производить прогноз изменений в запросах клиентов, в связи с изменениями внешних переменных, в особенности на мезоуровне.

Использование превентивных методов в организации процесса предоставления единых государственных услуг позволит провести оценку

современной классификации государственных услуг и позволит руководству расширить перечень предлагаемых государственных услуг, трансформировать структуру индивидуальных услуг и создаст условия для адаптации сектора государственного управления к кризисным ситуациям, которые в настоящее время вызваны политической нестабильностью и западными санкциями, которые оказывают влияние на все отрасли хозяйствования, систему государственного управления и в целом экономику.

Предложенный превентивный подход позволяет сделать упор на существенное расширение обязанностей субъектов как в функции контроля, так и в функции прогнозирования (рис. 2.6), поэтому необходимо использовать современный инструментарий (искусственный интеллект), позволяющий эффективно решить проблемы повышения производительности труда превент-субъекта (представителя органа по предоставлению ЕГУ).

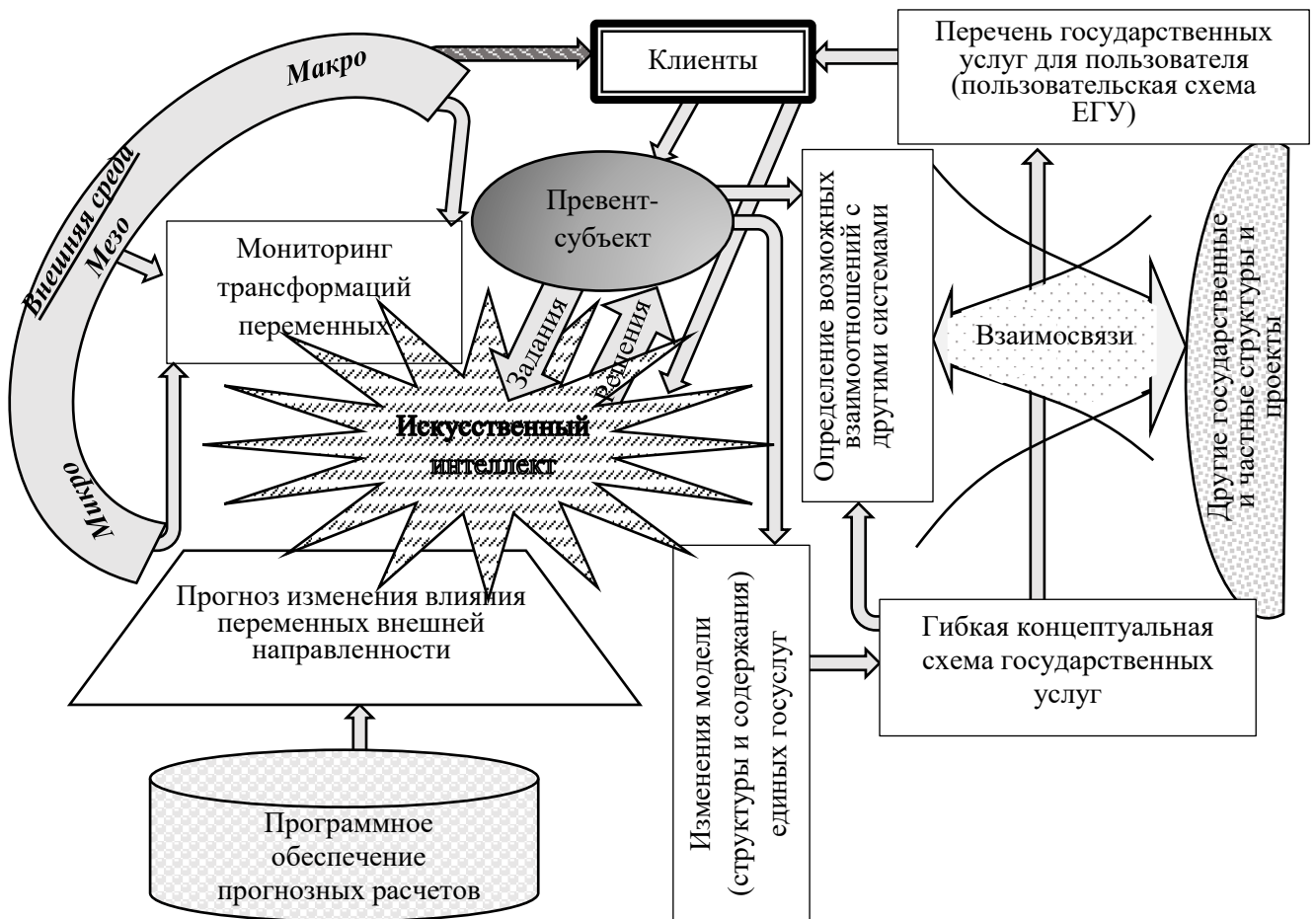


Рисунок 2.6 – Модель обеспечения гибкости государственных услуг

Как видно из разработанной модели обеспечения гибкости государственных услуг, создающей лабильность и лояльность концептуальной схемы государственных услуг, превентивные методы оказывают значительное влияние на процесс оказания государственных услуг, создавая условия для их маневренности и гибкости в процессе предоставления услуг, что особенно актуально в период кризисных ситуаций, которые включают мониторинг трансформаций переменных, прогноз изменения влияния переменных внешней направленности, изменения модели (структуры и содержания) единых госуслуг, использование программного обеспечения прогнозных расчетов, что позволит повысить свойства системы государственного управления к адаптации под кризисным влиянием внешних и внутренних факторов и будет иметь возможность перестраивать систему согласно требованиям времени и изменениями факторов внешней среды.

Тем более, что прогнозирование таких изменений позволяет принимать меры заблаговременно, кроме того, такие превентивные меры дают возможность перенастраивать систему заранее и с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования [118, С. 66-72.].

Модель обеспечения гибкости государственных услуг, которая предложена впервые, подтверждает целесообразность предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.

В сфере государственных услуг целесообразно адаптировать и применять глобальный контроль внешних переменных и превентивного прогноза характера изменения услуг.

Важнейший элемент при создании усиленного искусственным интеллектом контекстуального подхода развития рынка единых государственных услуг – это построение связанной экосистемы сенсоров и устройств либо на точке продаж, либо на территории покупателя, что тоже

возможно согласно планам развития рынка единых государственных услуг [92, С. 228.].

Как только инфраструктура будет на месте, специалистам понадобится только определить триггеры и ответные действия. Когда подходящий человек с индивидуальным профилем находится недалеко от сенсоров, можно больше узнать и потребностях человека и его эмоциях и желаниях, что дает возможность оценить его настроения и предположить его интерес к определенным видам услуг и предложить наиболее подходящий вид услуг на рынке единых государственных услуг.

Специалисты на основе превентивного подхода формирования системы взаимодействия могут взаимодействовать с клиентом и даже создать иммерсивный клиентский опыт для клиента определенного возраста, пола, социальной группы населения.

Согласно исследований мнения экспертов Центра стратегических разработок, на пути совершенствования нового трансформационного облика государства в условиях развития цифровой экономики и формирования цифровой платформы следует обратить внимание на выполнение стратегических задач в сфере государственного управления, в том числе и при выполнении государственных услуг на рынке единых государственных услуг [279]:

- создание государственной цифровой платформы на основе микросервисной бизнес-архитектуры, которая бы учитывала единство бизнес-целей государственного правительства нового формата, базируясь на едином массиве данных;

- контроль и оценка всех трансформационных процессов на рынке единых государственных услуг, которые согласно государственным программам переводятся из электронной формы в цифровую форму, используя систему удаленной биометрической идентификации, цифровизацию контрольно-надзорной и разрешительной деятельности органов государственного управления;

– оказание проактивных государственных услуг с учетом выполнения принципов социального обеспечения согласно государственной политики социального и экономического развития.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 2

1. Результаты проведения оценки современного состояния рынка ЕГУ и их востребованности среди населения способствовали выявлению определенных тенденций. Исследования показали, что наиболее востребованными являются: выплаты социальных пособий; получение услуг по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации; юридические сделки с недвижимостью; регистрация граждан Российской Федерации по месту жительства или пребывания; регистрация юридических операций с автотранспортными средствами; государственное оформление получения водительского удостоверения в соответствующих государственных органах. Кроме этого, выявлены перспективы развития рынка ЕГУ по оказанию услуг «Уведомление и обжалование штрафов за нарушение ПДД онлайн», «Правосудие онлайн», «Рождение ребенка», а также «Утрата близкого человека», «Трудовая миграция онлайн», «Мое здоровье онлайн».

2. Процесс цифровизации государственного управления является частью стратегии, которая направлена на улучшение доступа к товарам и услугам по всей Европе, как для граждан, так и для бизнеса, но также направлена на использование потенциала ИК-технологий для содействия инновациям, устойчивости, экономическому росту и прогрессу. Благодаря поощрению прав цифрового гражданства и внедрению модели открытого правительства цифровые технологии открывают бесчисленные возможности как для организации управления, так и для отношений между гражданами, предприятиями и администрациями.

3. Сформированная схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг включает в себя принципы и элементы действующих государственных программ по развитию цифрового общества и должна быть организована на основе интеграции и симбиоза основных преимуществ использования цифровых инноваций в системе государственного управления и формирования экосистемы цифровой платформы. Применение цифровых технологий в рамках данной схемы позволяет найти оперативное и наиболее точное решение для ряда задач, сгруппированных по информативно-коммуникационному, регулятивно-управленческому, обучающе-образовательному, контрольно-надзорному и научно-исследовательскому принципам.

4. В связи с повышением качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг с целью повышения эффективности деятельности рынка единых государственных услуг и оптимизации процесса предоставления услуг населению представим тренды обеспечения гибкости рынка единых государственных услуг, которые будут направлены на развитие цифровых технологий в государственном управлении Донецкой Народной Республики.

5. Результаты разработки концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг показали, что с целью повышения социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения необходимо расширение номенклатуры применения определенных элементов воздействия на объекты и субъекты рынка ЕГУ: анализ стоимости услуг и расходов клиентов, контроль удобства оказания услуги для клиента, трансформация запросов клиентов, изменение их потребительской ценности, вариативность коммуникаций, постоянный мониторинг изменений внешних переменных и проведение превентивного прогнозирования характера изменения услуг.

6. Элементы воздействия будут способствовать улучшению эффективности и качества оказания государственных услуг через координацию деятельности на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг. Модель обеспечения гибкости государственных услуг, которая предложена впервые, подтверждает целесообразность предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.

7. Разработанная модель обеспечивает лабильность и лояльность процесса оказания государственных услуг благодаря проведению превентивного прогноза искусственным интеллектом, с целью принятия заблаговременных мер и перестройки системы к новым принципам функционирования, а также формированию новых адекватных стратегически обоснованных заданий субъектам рынка ЕГУ.

8. Систематизированы данные о каналах обслуживания на рынке единых государственных услуг, которые позволят быстрее адаптироваться к инновациям в сфере единых услуг. К каналам обслуживания на рынке единых государственных услуг относятся на региональном уровне региональные каналы оказания государственных и муниципальных услуг, официальные каналы обслуживания; на официальных сайтах государственных организаций, официальных каналах обслуживания.

Основные научные результаты раздела опубликованы в научных публикациях [112, 113, 114, 115, 116, 117, 119].

РАЗДЕЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНОСТЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

3.1 Перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг

Развитие информационных и цифровых технологий меняет конъюнктуру труда, формы занятости в экономике [33, С. 122]. Цифровизация экономики влечет за собой трансформационные процессы, которые оказывают значительное влияние на формирование трудового потенциала и человеческого капитала страны, что крайне важно для развития рынка единых государственных услуг на этапе цифровизации деятельности государственных и муниципальных органов власти.

В рамках Федерального проекта «Цифровое государственное управление» [264, 265] национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [184] проводятся мероприятия по Цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг непосредственно при участии Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [151] и ряда профильных министерств, таких как Министерство здравоохранения Российской Федерации [144], Министерство науки и высшего образования Российской Федерации [145], Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [146], Министерство просвещения Российской Федерации [147], Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [148], Министерство финансов Российской Федерации [149], Министерство экономического развития Российской Федерации [150].

На рынке государственных услуг оптимизационные процессы проводятся по двум направлениям, которые являются ключевыми в

реализации программы по цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг: системный подход к решению всех жизненных ситуаций граждан и бизнеса в комплексе с широким использованием специализированных сервисов, а также цифровой масштабной трансформации деятельности государственных и муниципальных органов на основе использования моносервисов для оказания услуг населению [247].

Цифровые технологии – это технологии, которые используют компьютеры и/ или другую современную технику для записи кодовых импульсов и сигналов в определенной последовательности и с определенной частотой [138, С. 37-44.].

Использование популярных и уже признанных цифровых технологий и облачных сервисов для реализации облачных решений в системе обработки данных открывают перед потенциальными клиентами широкие возможности использования технического потенциала цифровых технологий для повышения эффективности государственных услуг и их предоставления, а также для повышения прозрачности и доверия граждан.

Применение цифровых технологий в функционировании рынка единых государственных услуг позволило странам, которые попали под влияние мировой пандемии, разработать новые подходы в обслуживании населения и решения жизненно важных вопросов и добиться устойчивых показателей развития цифровой экономики. Сделаны попытки использования цифровой технологии GovTech для улучшения управления, что особенно важно для рынка единых государственных услуг.

Облачные технологии сверх популярны и активно используются во многих отраслях хозяйствования и масштабно применяются в сфере государственного управления [99, С. 30-34.].

Минимальные затраты в использовании, экономичность, доступность и легкость в использовании, широкая база пользователей и инновационная архитектура являются главными отличительными характеристиками облачных технологий нового поколения. Облачные технологии представляют

собой комплекс информационных услуг, включая хранение, поиск и передачу информации, обеспечение ее безопасности и многое другое [100, С. 25-28.]

Государственные институты масштабно используют возможности сформированных и существующих интернет-платформ и сервисов, сайтов и социальных сетей, мобильных приложений [283, С. 5-11.].

Лучшее управление также означает лучшие результаты в области развития, что особенно актуально для стран с формирующейся рыночной экономикой Европы и Центральной Азии, многие из которых все еще переходят к рыночной экономике [284, С. 30-36.].

В Европе и Центральной Азии в государственном секторе в целом занято 86 миллионов человек, или 25 процентов от общего числа занятых. Это значительно выше среднемирового показателя в 16 процентов, хотя по региону существуют значительные различия: в Беларуси, например, в государственном секторе занято почти 40 процентов рабочей силы, в то время как в Румынии этот показатель составляет всего 13 процентов.

Государственный сектор предлагает работникам относительно высокий уровень жизни и поэтому часто привлекает одних из самых образованных работников в регионе. Особенно в странах с низким уровнем дохода государственные служащие значительно более образованны, чем среднестатистический человек.

Например, в странах Южного Кавказа, Центральной Азии и Западных Балкан доля лиц с высшим образованием, занятых в государственном секторе, более чем в два раза превышает среднестатистическую численность населения.

Роль правительства в экономике Европы и Центральной Азии не только велика по сравнению с другими регионами, но, вероятно, также возрастет в ближайшие годы. До трети населения в странах региона с высоким уровнем дохода и около 45 процентов граждан в странах с переходной экономикой поддерживают расширение государственного сектора.

Отчасти это объясняется тем, что стареющее население нуждается в расширении государственных услуг, таких как здравоохранение, услуги по уходу за инвалидами и долгосрочный уход.

Глобализация и технологические изменения привели к снижению доходов и гарантий занятости для многих работников, особенно наиболее уязвимых. Вызванный этим рост неравенства привел к увеличению спроса на перераспределение доходов. За прошедший год кризис с COVID-19 усилил желание людей, чтобы государство играло более важную роль в системах общественного здравоохранения, образования и социальной защиты. Например, в странах Южного Кавказа, Западных Балкан и некоторых частях Центральной Азии за последние 25 лет наблюдалось значительное повышение качества управления, хотя и с некоторым ухудшением в последние годы, особенно на Западных Балканах.

Повышение производительности государственного сектора может оказать глубокое влияние на стимулирование экономики Европы и Центральной Азии, где государственный потенциал во многих странах все еще слаб, а среди многих граждан сохраняется недоверие к правительству. Цифровые технологии и революция в области обработки данных предоставляют правительствам возможность решить эти проблемы.

Стратегически важным инструментом продвижения на рынке государственных услуг является таргетирование [183, С. 24-31.].

Отметим, что самым важным результатом цифровизации на рынке государственных услуг является тот факт, что в рейтинге цифровизации госуправления Всемирного банка Россия в 2022 году вошла в десятку лидеров [309].

Цифровая трансформация экономики и деятельности правительственных и государственных органов создает максимальные возможности для формирования высокого уровня информационной безопасности. Разработаны и успешно выполняются для организации цифровой трансформации Паспорт федерального проекта «Цифровые

технологии, Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление», Паспорт федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» [202, 203, 204]. По данным Правительства Российской Федерации, число организованных кибератак на автоматизированные системы управления увеличилось на 80%, при этом констатируются факты повышения уровня кибератак с финансовых данных на деятельность государственных и правительственных органов [285].

Прежде всего стоит отметить, что перемены должны начаться внутри самих правительств. Как таковые, они должны поощрять внедрение и развитие надежных систем обработки данных в рамках государственной службы. Это потребует найма и наращивания потенциала персонала для улучшения использования данных для принятия решений, основанных на фактических данных. Также необходимо усилить цифровизацию государственных услуг и улучшить координацию децентрализованных систем данных между учреждениями.

Большая доступность и использование данных, а также цифровизация дают возможность укрепить доверие между гражданами, в том числе путем содействия эффективному сотрудничеству между правительствами и гражданским обществом. Одним из наиболее многообещающих способов сделать это является использование открытых правительственных данных [305].

По мере того, как глобальный импульс, поддерживающий открытое правительство, продолжает набирать обороты, Группа Всемирного банка помогает странам-клиентам стать более открытыми для достижения более инклюзивных и устойчивых результатов в области развития. В Европе и Центральной Азии, как и во всем мире, правительства, которые являются более открытыми и прозрачными, могут действовать более результативно и результативнее и, таким образом, лучше подготовлены для стимулирования роста частного сектора и удовлетворения потребностей всех граждан [80].

В период структурных трансформаций граждане страны являются непосредственными участниками совершенствования рынка единых государственных услуг, когда цифровые технологии масштабно внедряются в сфере государственного управления в деятельность органов государственной власти, что предопределяется масштабным выстраиванием государством стратегических ориентиров на создание электронного правительства и переход на цифровые формы взаимодействия участников управленческих отношений [120, С. 36-43.].

В этом контексте актуально говорить о происходящей цифровой трансформации административно-процедурной деятельности органов государственного управления [274, С. 354-356.].

Не только организации частного сектора постоянно пытаются трансформироваться, чтобы оставаться значимыми с постоянно меняющейся экономикой. Организации в правительстве и общественном секторе также пришли к признанию важности автоматизации для повышения эффективности работы и сокращения ненужных расходов, что позволяет больше инвестировать в улучшение качества обслуживания граждан, когда речь заходит о государственных услугах.

Правительства и государственный сектор активно работают над подготовкой к эпохе технологического прогресса, ориентированной на граждан.

Ряд авторов сделали значительный вклад в развитие теоретических основ и научно-методических подходов в развитие рынка единых государственных услуг и развитие стратегии цифровизации государственного управления. Это такие ученые, как: С. А. Хайбуллина, Л.И. Овчинникова, Н.А. Восколович, Т.Ю. Василькевич, О.А. Воробьева, К.В. Важинский, И.И. Какадий, А.И. Просвирина, Е.И. Добролюбова, А.Н. Старостина, Я. Н. Рязанов, Ю.С. Булгатова, А.В. Дырхеев, Т.В. Васильева.

Применение интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг направлено на обеспечение прозрачности

удовлетворения растущих ожиданий граждан в отношении цифровых услуг предложение более упорядоченного перечня качественных услуг; повышение открытости информированности между государственными учреждениями и гражданами.

Стоит отметить, что в качестве положительных результатов внедрения информационно-телекоммуникационных технологий в государственное управление следует рассматривать отсутствие больших очередей за справками, документами, пособиями и т. д.; экономия времени, средств, как со стороны граждан, так и служащих; удобство в виде перевода архива документов в электронный вид; борьба с коррупцией [193, С. 136–138.].

Уровень эффективного взаимодействия между исполнительными органами и гражданами способствует повышению качества предоставления услуг, и сокращаются сроки их предоставления. Для обеспечения поэтапного перехода государственных органов на полноценное использование информационной инфраструктуры России с октября 2011 года деятельность федеральных ведомств была переориентирована на непосредственно электронное взаимодействие, однако активно стали использовать электронное правительство только с июля 2012 года [20, С. 410–425.].

В деятельности рынка единых государственных услуг использование интерактивных цифровых технологий получили свое признание и по результатам деятельности МФЦ наблюдаются значительные результаты, полученные на основе внедрения цифровых интерактивных технологий, которые значительно повлияли на сокращение очередей, снижение затрат времени на нахождение в очередях для клиентов рынка единых государственных услуг. Использование интерактивных технологий пользуются успехом как среди руководства, персонала и сотрудников МФЦ, так и населения, которое ощутило данные преобразования и получает услуги высокого качества [21, С. 26–29.].

Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработана стратегически важная для дальнейшего

развития рынка единых государственных услуг Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [90].

Важное стратегическое значение для развития рынка единых государственных услуг имеют направления Концепции, которые ориентированы на оптимизацию порядка и процесса предоставления единых государственных услуг, катализатором которой является комплекс информационных и цифровых технологий, разработчиком которых является специализированные государственные учреждения и ведомственные структуры, профильные организации.

А также важное значение для совершенствования рынка единых государственных услуг имеет развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры электронного правительства, так как цифровые трансформации ведут к расширению границ влияния электронного правительства, что очень важно на этапе развития цифровой экономики [211].

Актуальными для научного исследования являются важные для населения вопросы, которые касаются внедрения интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг. Внедрение принципов клиентоцентричности в госуправлении параллельно цифровизации направлено прежде всего на повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов через трансформацию подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем, проактивного информирования о новых возможностях, возникающих в государстве, в том числе за счет внедрения новых цифровых решений.

Несмотря на то, что с уверенностью можно констатировать факт положительной тенденции в переводе большинства услуг в электронный вид, обеспечивающей упрощение процедуры получения социальной поддержки, исключать вариативный процесс подачи заявлений не стоит.

Так как такое обстоятельство может лишать возможности получать некоторые меры социальной помощи в силу отсутствия у многодетной семьи, например, доступа к компьютерной технике или Интернету; индивидуальных причин, влияющих на нежелание регистрироваться на Портале государственных услуг или, возможно, их вероисповедания, которое запрещает пользоваться сетью Интернет.

Поэтому целесообразно будет ввести наравне с электронным обращением – личное, чтобы многодетные семьи могли самостоятельно выбирать наиболее удобную для себя форму подачи заявлений.

Однако именно введение информационно-коммуникативных технологий и новых схем оказания через многофункциональные центры способствует расширению доступности государственных услуг, а в соответствии с этим актуальному развитию системы предоставления социальной поддержки [73].

Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан требует учета различных показателей, отражающих непосредственные, промежуточные и конечные результаты такого взаимодействия, а также риски, связанные с переходом к «цифре». В части оказания государственных услуг для такой оценки целесообразно использовать индекс цифровизации взаимодействия государства и граждан.

Дальнейшие перспективные направления исследований в сфере оценки цифровизации взаимодействия государства и граждан связаны с изучением влияния доверия граждан к органам государственного управления на уровень цифровизации взаимодействия государства и граждан, а также с учетом взаимодействия граждан и государства в рамках иных видов государственных функций (выработки и реализации государственной политики, регулирования, контрольно-надзорной деятельности) [12, С. 45–56.].

Одной из основных проблем при переводе государственных и муниципальных услуг в электронный вид являются законодательные барьеры. Работа в данном направлении ведется. Принимаются поправки к уже

принятым законам. Более того, устранение нормативных барьеров должно повысить ключевые показатели эффективности мероприятий в ходе мониторинга деятельности федеральных органов и регионов РФ.

Другой немаловажной проблемой является отсутствие единой методологии перевода услуг в электронный форму на федеральном уровне, что в свою очередь не позволяет сделать процесс оказания услуг более эффективным.

Решением этой проблемы может стать внедрение системы подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид с соответствующей методическими рекомендациями [228, С. 238-240.].

Ежегодно Департамент труда и социальной защиты населения Москвы совместно с Департаментом информационных технологий проводит работу по увеличению количества услуг, которые можно получить в электронном виде. По статистике 75 % от всех электронных обращений составляют молодые москвичи, так как наиболее подготовленными к использованию электронных технологий сейчас является молодое поколение [11, С. 8–15.]

Важным примером применения интерактивных технологий в развитии рынка единых государственных услуг являются цифровые сервисы, которые широко внедряются министерствами и ведомствами. Цифровой сервис комплексное решение на базе цифровых продуктов, направленное на значимое качественное улучшение или ускорение процессов жизнедеятельности, организационных или бизнес-процессов, в том числе производственных процессов [37].

Анализ результатов мониторинга и прогнозирования изменений внешних переменных и запросов клиентов позволяет превент-субъекту формировать новые задания ИИ в области уточнения сомнительных моментов, направлений контроля, принципов прогнозирования. Новые данные, предоставляемые ИИ превент-субъекту, позволяют взглянуть на систему на качественно ином уровне и заранее принять стратегически верные управленческие решения.

К примеру, неблагоприятные изменения погодных условий могут привести к повышению обращений населения с просьбами о помощи в ликвидации последствий этих изменений, особенно в случаях экстремальных ситуаций. Определение взаимоотношений с другими государственными и частными структурами и проектами строится в основном на необходимости привлечения этих структур для физической реализации обращений населения.

Государственная услуга представляет собой деятельность определенных субъектов – услугодателей, направленную на реализацию субъективных прав и обеспечение законных интересов физических и юридических лиц – услугополучателей [171, С. 362-365.].

В процессе совершенствования механизма процесса предоставления единых государственных услуг важно сделать акцент на формировании и совершенствовании суперсервисов на рынке единых государственных услуг [234, С. 111-120.].

Суперсервисы – это комплексные госуслуги, оказываемые в проактивном режиме в связи с распространёнными жизненными ситуациями (например, рождение ребёнка, оформление заявки на кредит и т.д.). Предполагается, что каждый суперсервис будет состоять из взаимосвязанных госуслуг, услуг бюджетных учреждений, а также негосударственных сервисов (банковских, страховых и пр.) [121, С. 15-24.].

Согласно показателям федерального проекта «Цифровое государственное управление» доля приоритетных услуг и суперсервисов, оказываемых в целевом виде, к 2020 году должна достичь 15%, а к 2024 году – 100% [264, 282].

Получение качественных услуг является приоритетной задачей в системе государственного управления и в настоящее время происходит своеобразный процесс развития системы мониторинга качества услуг, предоставляемых на рынке единых государственных услуг.

Поэтому процесс мониторинга качества услуг должен быть достаточно эффективно проработан государственными органами и ведомственными

структурами, для того чтобы рынок единых государственных услуг смог полностью соответствовать установленной системе качества предоставляемых услуг и ее организационно-методологическим требованиям и критериям [59, С. 174-181.].

Качество услуг на рынке государственных услуг детально изучаются такими учеными, как: П.В. Шмыгалева, Д.С. Богданов, Е.П. Лебедева, О.В. Бружукова, А.И. Миронычева, которые в своих научных публикациях рассматривают наиболее значимые направления повышения эффективности деятельности многофункциональных центров, проявляющиеся в создании правового, экономического и методического сопровождения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основная цель научного исследования заключается в формировании направлений совершенствования механизма процесса предоставления единых государственных услуг. Важно разработать схему механизма предоставления единых государственных услуг с целью совершенствования организации электронной системы единых государственных услуг.

Качество предоставляемых услуг оценивается по целому ряду критериев, среди которых: удобство, доступность, надежность. Индикаторами повышения качества услуг выступает рост удовлетворенности по вышеозначенным показателям. В последнее время наблюдается положительная динамика в сфере удовлетворенности качеством оказанных услуг [22, С. 55-63.].

Однако для повышения уровня доверия населения к власти необходимо, чтобы динамика роста качества носила долговременный характер. Необходимо последовательно улучшать сам механизм предоставления услуг [294, С. 91-99.].

Методика процесса оказания государственных услуг предоставляет следующие процессы:

- предоставление государственных услуг, исполняемых в момент обращения (регистрация граждан по месту жительства, выдача справок о несудимости);
- предоставление государственных услуг, требующих определенного времени (выдача паспортов и удостоверений личности);
- предоставление государственных услуг, связанных с проведением экспертиз; особые процессы оказания услуг [75, С. 33-35.].

В особенности актуальным в процессе оказания государственных услуг является развитие информационных технологий, с их помощью совершенствуется механизм предоставления услуг органами исполнительной власти с целью повышения доступности и эффективности [172, С. 50-53.].

Концепция ориентирована на повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с государственными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, местного самоуправления и бюджетными организациями в процессе получения государственных, муниципальных и бюджетных услуг [90].

В 2021 г. ДНР создан Единый портал Госуслуги ДНР, который создан волонтерской командой guDNR в рамках борьбы с коррупцией и улучшения управленческих процессов в государственных органах.

Направление развития цифровых технологий в государственном управлении ДНР является одним из перспективных. Основные пути внедрения подобной системы в государственное управление следующие: создание единого портала государственных услуг; расширение использования социальных сетей; планомерное, поэтапное внедрение системы «Электронное правительство» [273, С. 350-351.].

При формировании цифровых бизнес-моделей необходимо определить основные источники данных для формирования больших баз данных на основе облачных технологий (облачного конструктора) с целью создания современной цифровой бизнес-модели (рис. 3.1).

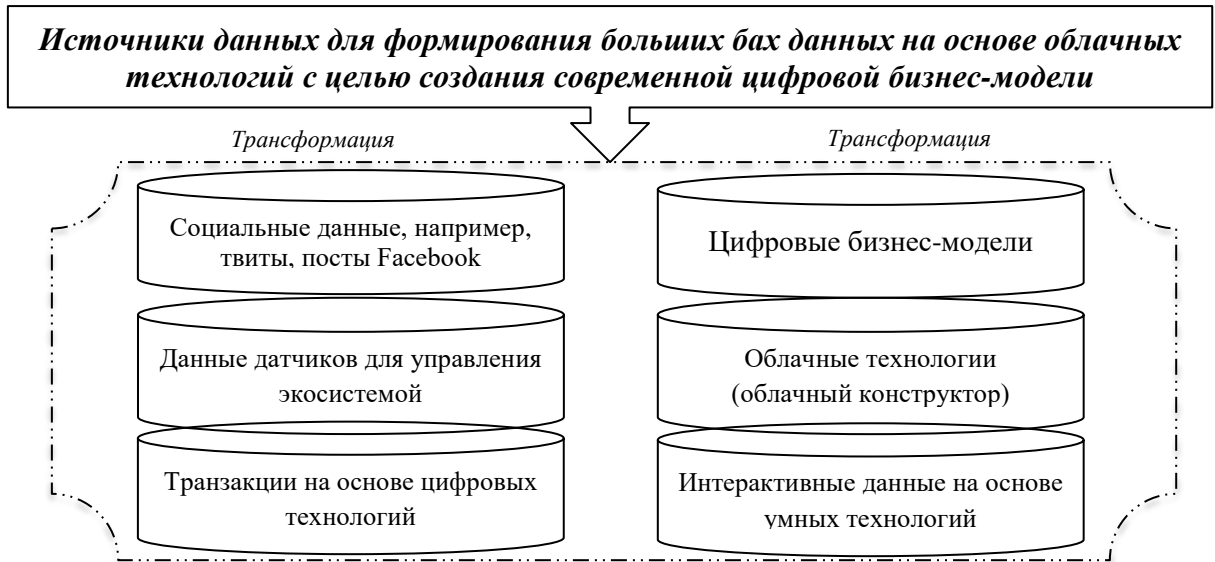


Рисунок 3.1 – Источники данных для формирования больших баз данных на основе облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели

Источники данных для формирования больших баз данных на основе облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели, основанные на процессе трансформации, включают информацию социальных сетей и мессенджеров, которые популярны среди населения и позволяют получить большую базу данных о предпочтениях клиентов; данные датчиков цифровой системы для формирования больших баз данных о состоянии рынка единых государственных услуг; информацию о транзакциях на основе цифровых технологий, которая позволит оценить платежеспособность потенциальных клиентов рынка единых государственных услуг; использование облачных технологий, цифровых бизнес-моделей и интерактивных данных на основе умных технологий позволит создать новый формат взаимодействия между государством, населением, бизнесом и общественными структурами.

3.2 Формирование связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг

Одним из важнейших показателей становления социального государства и соответствующей этому ориентации действий органов государственного управления является обеспечение максимальной доступности и качества государственных услуг, предоставляемых населению и организациям. Без эффективного решения проблем обеспечения широкой доступности и высокого качества государственных услуг гражданам вряд ли возможен переход от традиционного к социально-сервисному государству, устанавливающему с обществом равноправное партнерство.

Введение института государственных услуг является основным способом реализации должностными лицами задач и функций государства в пределах своей компетенции. На современном этапе развития рынка государственных услуг назрела необходимость реформирования органов власти на всех уровнях с целью повышения эффективности работы по предоставлению услуг юридическим и физическим лицам.

В этих условиях актуальность приобретает разработка научно-методологических и практических рекомендаций по обеспечению эффективного функционирования рынка единых государственных услуг на основе активного использования современных информационных и цифровых технологий.

Поэтому необходимы концептуальные разработки процедур и механизмов предоставления государственных услуг, определение перспективных направлений внедрения цифровых технологий в практику обслуживания клиентов, повышение гибкости и доступности государственных услуг.

Государственное управление рассматривается как деятельность органов и учреждений всех ветвей государственной власти, направленной на определение целей развития, разработку и осуществление регулирующих,

организующих и координирующих влияний на все сферы общества для удовлетворения потребностей граждан, которые постоянно изменяются, и достижение поставленных общественных целей развития [173, С. 162-164.].

Рациональное распределение полномочий между субъектами управленческой деятельности означает четкое законодательное закрепление за ними полномочий, определение их правового статуса (то есть, совокупности прав, обязанностей, а также ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей) [96, С. 161-163.].

Системный подход предусматривал выработку единой технологической политики, систему стандартов и унифицированных требований для эффективного использования и внедрения информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов государственной власти [16, С. 7-24.].

Маркетинг государственных услуг является частью маркетинга услуг в целом, однако ему присуще своеобразие, связанное с изменчивостью в информационной и материальной ценности услуг для населения.

Маркетинг на рынке единых государственных услуг является важной основой для эффективного и рационального функционирования специфического рынка услуг для населения страны [122, С. 16-22.].

Использование, по сути, маркетинговых мероприятий органами власти на всех уровнях управления способствует повышению конкурентоспособности производств, по отношению к которым они проводятся [54, С. 48-50.].

Такие ученые, как: С.М. Белозерова, О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярчук в своих научных публикациях освещают особенности функционирования рынка единых государственных услуг, клиентоцентричный подход в государственном управлении, перспективы цифровой трансформации на рынке единых государственных услуг.

Важно в условиях структурных трансформаций осуществлять постоянный мониторинг потребности населения в госуслугах, их

количественных и качественных изменений во времени, географическом положении, социальных и национальных условиях и т.д.

Такой мониторинг необходимо проводить разными методами, принятыми в маркетинге, но в настоящее время актуальным является мониторинг в интернете с использованием искусственного интеллекта [45, С.101-108.].

На основе результатов научного исследования был проведен мониторинг качества взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления через МФЦ Российской Федерации на основе статистических данных, представленных [213], согласно Постановлению Правительства РФ от 25 мая 2022 г. N 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [48].

Формирование на всех этапах научного исследования данных о функционировании рынка единых государственных услуг позволило визуализировать результаты научного исследования и сделать выводы о способах взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления за период 2015-2020 гг. и их использовании (табл. 3.1, рис. 3.2). (Приложение В Таблица В.1).

Отметим, что на основе оценки взаимодействия определено, что население пользуется услугами МФЦ Российской Федерации достаточно активно, при этом наиболее популярными видами взаимодействия являются услуги, которые обеспечиваются через интернет (через официальные сайты и порталы), также активно население пользуется услугами МФЦ по месту жительства и регистрации: в 2020 г. этот показатель составил 19,6%, хотя этот показатель снизился по сравнению с прошлым годом на 2,9%. А пользование услугами через интернет (через официальные сайты и порталы) в 2020 г. увеличилось по сравнению с прошлым годом на 1,2%.

Таблица 3.1 – Способы взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления, 2015-2020 гг., %

Направления	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Абс. откл 2020/2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Взаимодействовали всего:	46,4	56,1	65,7	72,9	74,0	72,5	-1,5
Из них:							
Через интернет (через официальные сайты и порталы)	18,4	28,8	42,3	54,5	57,5	58,7	1,2
В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	7,1	11,8	18,9	19,6	22,5	19,6	-2,9
Личное посещение	21,2	22,5	24,0	21,5	21,8	18,1	-3,7
Не взаимодействовали	53,6	43,9	34,3	27,1	26,0	27,5	1,5

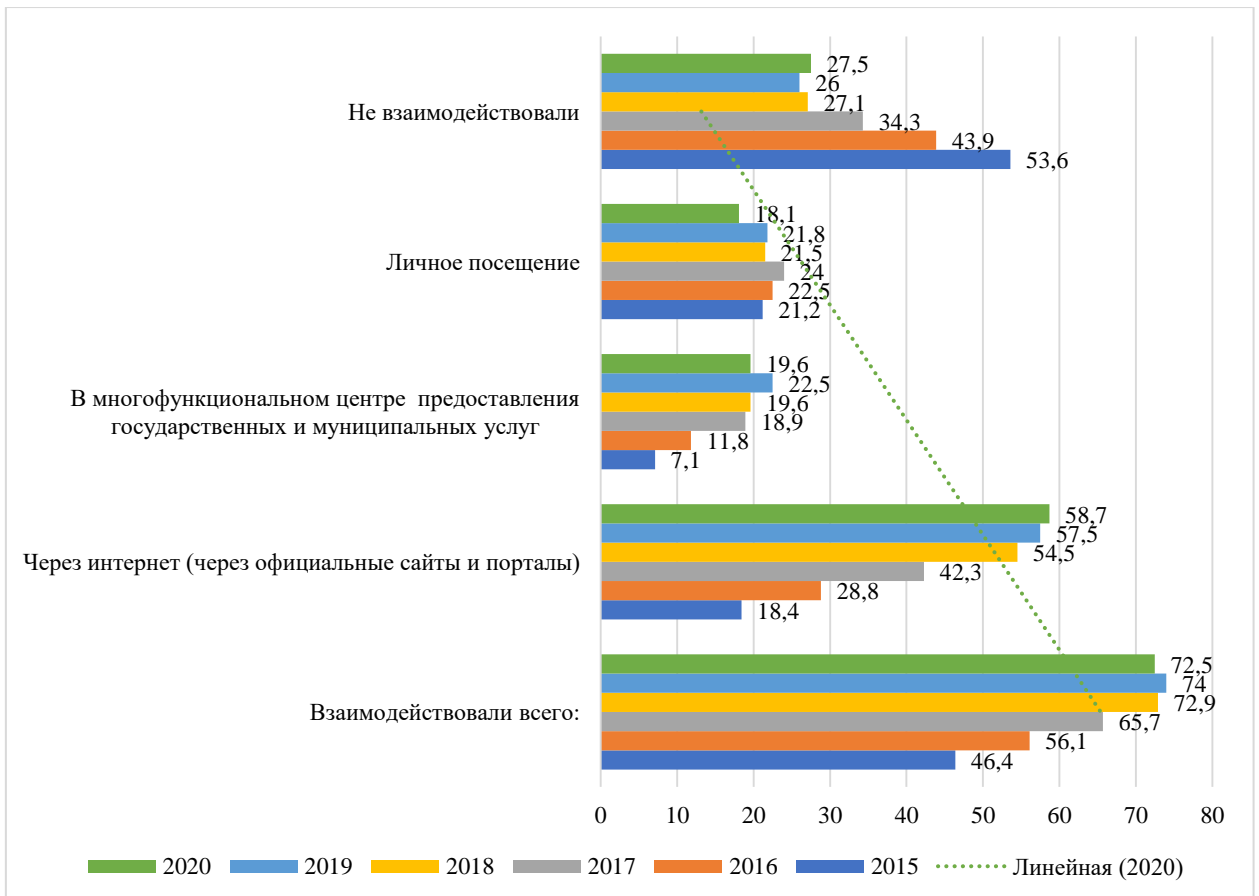


Рисунок 3.2 – Способы взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления, 2015-2020 гг., %

Снизился показатель личного посещения населения МФЦ, в 2020 г. он составил около 18,1%, что ниже на 3,7% по сравнению с 2019 г.

При оценке использования мобильных устройств населением для выхода на официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг в 2018-2020 гг. (табл. 3.2, рис. 3.3) определено, что в 2020 г. снизилось практически по всем мобильным устройствам. Например, наибольший показатель снижения зафиксирован в 2020 г. по таким устройствам среди населения, как мобильный телефон или смарт-фон – на 8,5%. Среди городского населения данный показатель в 2020 г. снизился значительно также по мобильным телефонам или смарт-фонам – 9,2%, и среди сельского населения также снижение зарегистрировано по этим же устройствам на 6,1%.

Таблица 3.2 – Использование мобильных устройств населением для выхода на официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, 2018-2020 гг., %

Виды устройств	2018	2019	2020	Абс. отк. 2020/2019
	Всего			
Мобильные устройства любого типа	69,2	61,5	55,6	-5,9
Мобильный телефон или смарт-фон	59,5	50,8	42,3	-8,5
Ноутбук или нетбук	25,1	22,0	21,3	-0,7
Планшет	8,5	9,5	9,5	
	Городское население			
Мобильные устройства любого типа	71,0	63,8	57,5	-6,3
Мобильный телефон или смарт-фон	60,9	52,5	43,3	-9,2
Ноутбук или нетбук	26,8	23,6	22,8	-0,8
Планшет	9,3	10,3	10,5	0,2

	Сельская местность			
Мобильные устройства любого типа	62,4	53,5	49,0	-4,5
Мобильный телефон или смартфон	54,5	44,9	38,8	-6,1
Ноутбук или нетбук	18,8	16,6	15,9	-0,7
Планшет	5,8	6,4	5,9	-0,5

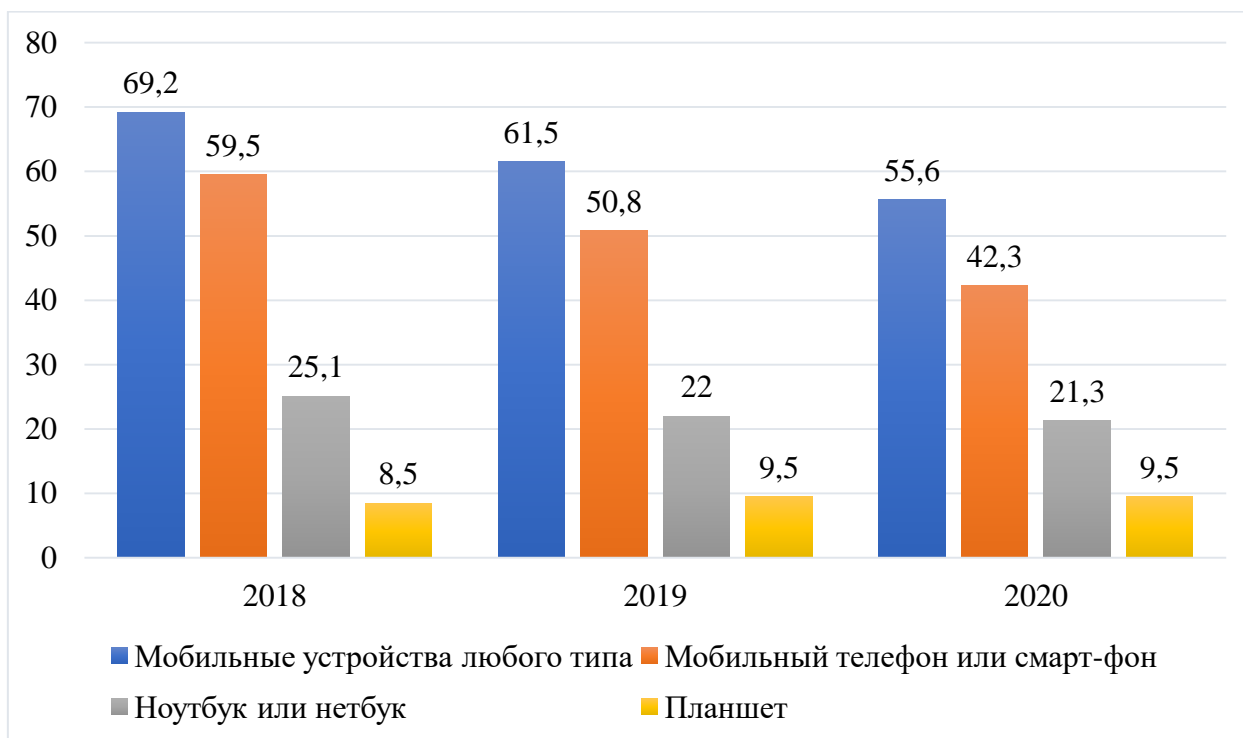


Рисунок 3.3 – Использование мобильных устройств населением для выхода на официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, 2018-2020 гг., %

При оценке получения городским и сельским населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме за 2018-2020 гг. выявлены следующие результаты (рис. 3.4) (Приложение В. Таблица В.3).

Высокий показатель получения государственных услуг наблюдается именно у городского населения при государственных и муниципальных услуг в электронной форме: в 2020 г. 83,7%, что выше прошлого года на 3%.

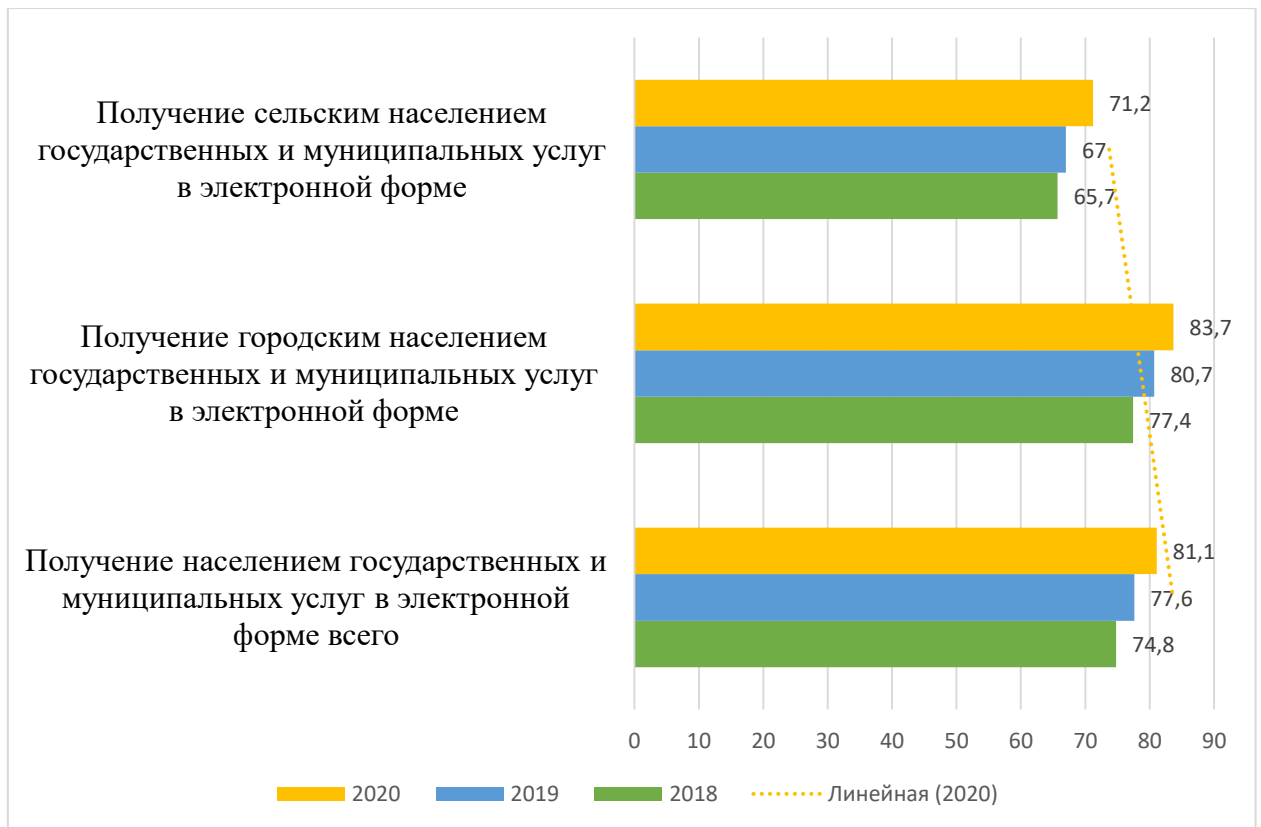


Рисунок 3.4 – Получение городским и сельским населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме за 2018-2020 гг., %

Согласно Приложения В. Таблица В.5 был сделан вывод о степени востребованности государственных и муниципальных услуг среди населения, которые предоставляются в электронном виде и определено, что спросом пользуются услуги по здравоохранению и медицине, по оплате налогов и сборов и получении информации о состоянии налоговой задолженности или возвратов по налогам, услуги МВД и ГИБДД, жилищно-коммунального хозяйства (рис. 3.5).

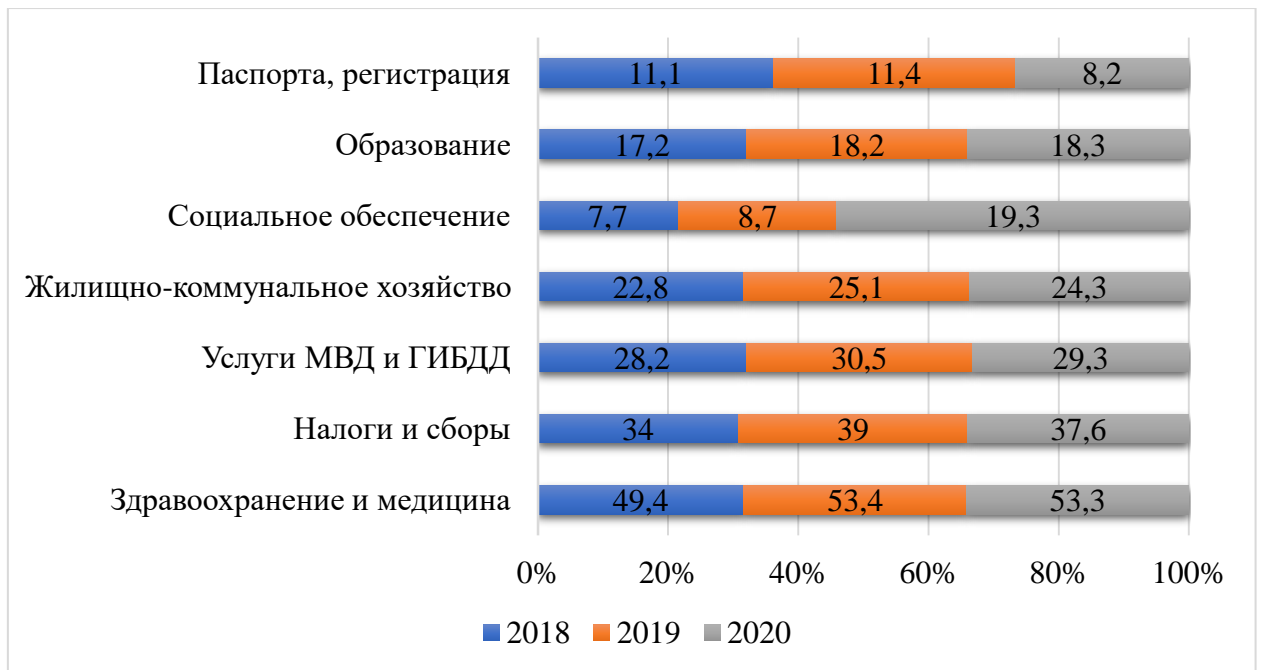


Рисунок 3.5 – Наиболее востребованные населением виды государственных и муниципальных услуг, получаемые в электронном виде по видам, 2018-2020 гг., %

Цифровизация управления делает систему управления более гибкой, делегируя часть функций программному обеспечению. Информационная безопасность предназначена для поддержания функциональности бизнес-процессов, и важность ее обеспечения делает ее одной из важнейших задач. Принимая во внимание риски киберугроз, проблемы информационной безопасности могут поставить под сомнение будущее цифровизации.

Поэтому цифровая безопасность и защита информации баз данных для государства является важной приоритетной задачей при формировании стратегии развития рынка единых государственных услуг, при разработке мероприятий по обеспечению информационной безопасности для сохранности личных и персональных данных, что особенно актуально в период влияния санкционных западных пакетов [35].

Государственная структура Росреестр разработал концепцию цифровой трансформации на 2021–2023 годы, которая стала основой для обеспечения безопасности рынка единых государственных услуг и интересов всех

участников рынка, на основе которой была сформирована комплексная система единой ИТ-архитектуры, функционирование которой направлено на обеспечение оптимизации всех бизнес-процессов и повышение результативности деятельности персонала и сотрудников МФЦ в режиме оказания услуг по принципу «одного окна», который на период проведения научного исследования указывает на эффективность своего использования и полное выполнение своих функциональных задач [213].

Такие ученые, как С.М. Белозерова, О. В. Линник, А. В. Ожаровский, М. С. Шклярчук в своих научных публикациях освещают особенности функционирования рынка единых государственных услуг, клиентоцентричный подход в государственном управлении, перспективы цифровой трансформации на рынке единых государственных услуг.

Участниками рынка ЕГУ являются:

- непосредственно производители государственных услуг;
- разработчики и администраторы баз данных и интерактивные службы;
- телекоммуникационные службы;
- пользователи автоматизированных банков данных. Их делят на конечных и промежуточных пользователей. Промежуточные пользователи, или посредники, оказывают своим клиентам услуги по поиску информации.

Итак, можем утверждать, что под маркетингом госуслуг понимается маркетинговая деятельность в процессе оказания государственных услуг, т.е. предоставление необходимой информации, оказание помощи для возникновения потребности в госуслуге (т.е. ясности в понимании, что клиент может получить), формирование запроса на услугу, физической организации услуги.

Для реализации концепции маркетинга государственных услуг необходимо:

- 1) провести анализ рынка госуслуг, ассортимента предоставляемого продукта;

- 2) сформировать ценовую политику в отношении государственной услуги и конечного продукта, с четкой градацией платных и бесплатных услуг;
- 3) установить цепочки взаимоотношений между обслуживающей системой баз данных и конечными пользователями;
- 4) сформировать систему продвижения услуг на рынок ЕГУ.

При организации мониторинга рынка ЕГУ определяется:

- соответствие информации потребностям клиентов;
- соответствие информации изменениям факторов внешней среды;
- соответствие факторов внутренней среды требованиям к своевременному обеспечению клиентов нужной информацией.

При анализе результатов мониторинга необходимо учитывать степень детализации данных, время их актуализации, и, в особенности, целесообразно выявить, какая информация из автоматизированного банка данных пользуется повышенным спросом.

Необходимость отслеживания потребности по сегментам объясняется следующими причинами:

1. каждый сегмент потребителей ЕГУ характеризуется определенным типом, интенсивностью спроса, который необходимо анализировать еще до предоставления интерактивных услуг;
2. сегменты, в отношении которых сложно сформулировать какие-либо отчетливо выраженные характеристики, менее доступны для охвата интерактивными услугами ЕГУ;
3. ориентация на определенные сегменты более перспективна, чем ориентация на абстрактного потребителя ЕГУ.

Сегментация рынка – процесс разбивки потребителей или потенциальных потребителей на рынке на различные группы (или сегменты), в рамках которых потребители имеют схожие или аналогичные запросы, удовлетворяемые определенным комплексом маркетинга [232].

Учитывая особенности государственных услуг, можно выделить специфические критерии такой сегментации:

1. *Сегментация по доходам.* Этот вид сегментации связан с определением платных и бесплатных услуг, адекватной ориентацией на малообеспеченные и обеспеченные слои населения.

2. *Сегментация по месту проживания.* Этот вид сегментации связан с видом предоставляемых услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности.

3. *Сегментация по опыту работы в интерактивном режиме.* Этот вид сегментации позволяет выделить пользователей, не обладающих опытом работы с информационными продуктами и нуждающихся в дополнительной помощи специалистов.

4. *Сегментация по характеру информационной деятельности.* Здесь выделяют промежуточных и конечных пользователей. Промежуточные пользователи, или информационные посредники, проводят поиск информации по заказу своих клиентов и обладают большими навыками и опытом работы с информационными продуктами. Конечные пользователи удовлетворяют свои информационные потребности.

Система рынка ЕГУ (S) относится к сложным системам, с применением распределенных, параллельных принципов обслуживания потребителей государственных услуг.

В целом можно представить совокупность N потребителей государственных услуг p_1, p_2, \dots, p_N , с одной стороны и совокупность M самих услуг s_1, s_2, \dots, s_M , предоставляемых государством, с другой. Необходимо для каждой «потребитель-услуга» вычислить функцию, зависящую от времени и сложности вида обслуживания [63, С.123-128.]. Результат будет представлять собой матрицу $N \times M$ со значениями этой функции.

Представив совокупности в виде векторов, произведение которых и даст нашу матрицу $U = N \times M$, можно показать связи по принципу «каждый с каждым» между потребителями и услугами (рис. 3.6).

Данный принцип имеет реальную основу, поскольку каждый потребитель теоретически может нуждаться в любой из предоставляемых государственных услуг.

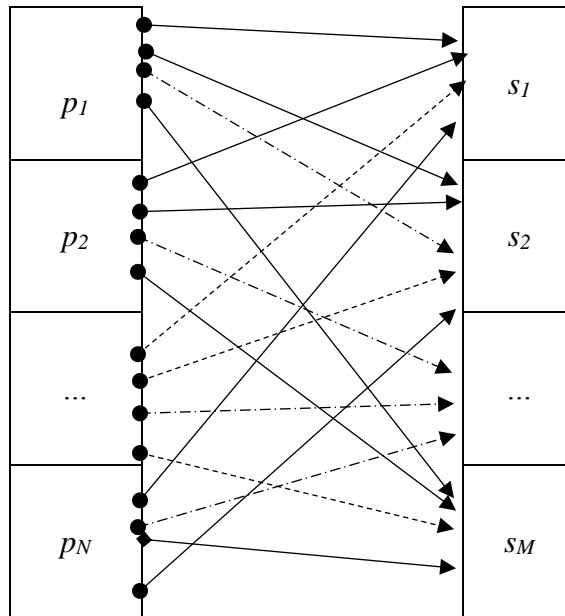


Рисунок 3.6 – Схема связей по принципу «каждый с каждым», между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами

Связь (connection) c_{ij} между p_i и s_j является прямой связью, осуществляющей запрос на удовлетворение потребности p_{ik} в услуге s_j потребителя p_i и выполнение этой услуги можно выразить в виде обратной связи b_{ji} , т.е. предоставление услуги s_j потребителю p_i . На рисунке 3.6, для уменьшения громоздкости рисунка прямые связи запросов в предоставлении услуг показаны прямыми стрелочками, а обратные связи, т.е. предоставление запрошенной услуги, теми же линиями, но в направлении справа-налево и оканчивающиеся кружком, обозначающим выполнение услуги.

Процесс выполнения требуемой услуги представляет собой определенную функцию $f_{ij}(p_i; s_j)$, зависящую от потребности p_i -го клиента и сформулированной запросом в систему и вида услуги s_j , выполнение которой

будет соответствовать запросу. Совокупность функций обработки запросов в систему единых государственных услуг можно представить в виде таблицы, показанной на рис. 3.7.

		Услуги			
		s_1	s_2	...	s_M
Клиенты	p_1	$f_{11}(p_1; s_1)$	$f_{12}(p_1; s_2)$...	$f_{1M}(p_1; s_M)$
	p_2	$f_{21}(p_2; s_1)$	$f_{22}(p_2; s_2)$...	$f_{2M}(p_2; s_M)$

	p_N	$f_{N1}(p_N; s_1)$	$f_{N2}(p_N; s_2)$...	$f_{NM}(p_N; s_M)$

Рисунок 3.7 – Совокупность функций обработки запросов в систему единых государственных услуг населению

Бинарная матрица, где $f_{ij}(p_i; s_j)=1$, если в данном направлении идет обработка запроса, и $f_{ij}(p_i; s_j)=0$, если запроса нет, показывает занятость каналов обработки запросов в дискретные моменты времени.

Услуга j -го вида может быть в l -ом состоянии s_{jl} соответствующем характеру обрабатываемого запроса по услуге и определяет объем работы v_{ij} по данному запросу.

Матрица загруженности системы, вместо единичных признаков занятости содержит объем работы v_{ij} по данному запросу. Общий объем загруженности системы выражается в виде:

$$Z = \sum_{i=1}^N \sum_{j=1}^M v_{ij}$$

Система единых государственных услуг в терминах математического моделирования является системой массового обслуживания с наличием K каналов обслуживания. Канал обслуживания в этой системе может иметь

несколько трактовок, например, физическая трактовка может означать количество серверов, обслуживающих систему.

Логическое представление каналов обслуживания можно представить в виде уже упомянутых видов предоставляемых услуг s_j .

Каналами также являются отдельные виды программного обеспечения, направленные на разновидности расчетов, связанные с выполнением услуг и прочих операций.

Оценка и контроль в системе государственного управления является совокупностью мероприятий государства, направленных на создание необходимых условий развития и функционирования всех сфер жизнедеятельности общества и страны, выявление и формирование определенных потребностей населения, а также осуществление мероприятий по их эффективной реализации и повышению конкурентоспособности национальной экономики [266, С. 220-222.].

Такой подход обеспечит прозрачность функционирования государственных контролирующих ведомств [106, С. 265-281.].

Поскольку в данной системе рассматриваются случайные поступления независимых заявок на обслуживание, то имеем классическую систему массового обслуживания с неоднородным потоком, т.к. заявки на обслуживание относятся к разным типам. Поток заявок является случайным и характеризуется следующими свойствами: поток событий является стационарным, без последствия и ординарным. Исходя из этого, поток заявок можно охарактеризовать, как простейший.

Интенсивность потока, как одна из наиболее важных характеристик, определяемая как предел:

$$\lambda(t) = \lim_{\Delta t \rightarrow 0} \frac{\psi_1(t_0, \Delta t)}{\Delta t},$$

где $\Psi_1(t_0, \Delta t)$ – вероятность того, что на интервале $(t_0, t_0 + \Delta t)$ появятся одна или более заявок. Для рассматриваемого стационарного потока его интенсивность не зависит от времени $\lambda(t)=\lambda$ и равна среднему числу событий в единицу времени.

Число заявок m , попадающих на участке времени с произвольной длиной τ , распределяется по закону Пуассона:

$$P_m(\tau) = \frac{(\lambda\tau)^m}{m!} e^{-\lambda\tau},$$

Обычно определяется еще вероятность того, что не произойдет ни одного события $P_0(\tau) = \exp(-\lambda\tau)$, и вероятность появления ровно одного события $P_1(\tau) = \lambda\tau e^{-\lambda\tau}$.

Соответствие результата деятельности системы поставленной задаче можно выразить следующим образом:

$$\forall p_{ik} \in P_i \exists s_{jl} \in S_j \subset \bigcup_{j=1}^M S_j \Leftrightarrow S \mid f_{ij}(p_{ik}; s_{jl}) \rightarrow r_{jl} \rightarrow p_{ik},$$

где r_{jl} – результат, полученный от реализации $f_{ij}(p_{ik}; s_{jl})$.

Для всех (\forall) запросов (P_{ik}), возникающих (\in_i – т.е. принадлежат по значению i) у населения (P_i), существует (\exists) состояние (S_{jl}), принадлежащее по значению j (\in_j) услуге s_j из (принадлежащие \subset) совокупности услуг ($\bigcup_{j=1}^M S_j$ — для всех видов услуг $j=1,2,\dots,M$), составляющих (\Leftrightarrow – являющейся тем же, что и) систему единых государственных услуг (S), такое, что (\rightarrow) работа системы в соответствии с функцией $f_{ij}(p_{ik}; s_{jl})$ приводит к результату (r_{jl}) релевантному запросу (P_{ik}).

Перспективными направлениями дальнейших научных решений являются организация оценки внешней и внутренней маркетинговой среды функционирования субъектов хозяйствования на рынке единых государственных услуг, формирование тенденций обеспечения эффективности развития рынка единых государственных услуг, разработка мероприятий по повышению эффективности внедрения инновационных технологий для оптимизации затрат на рынке единых государственных услуг, разработка концептуальной модели обеспечения эффективности развития рынка единых государственных услуг.

3.3 Процесс предоставления единых государственных услуг

Экосистема как совокупность участников участники, взаимодействующие с организацией и прямо или косвенно участвующие в «цепочке ценностей» (ВУЗы, агенты по продаже товаров и услуг, сообщества), а также клиенты. Экосистема как площадка товаров и услуг (marketplace) площадка, на которой предлагаются различные бесшовно интегрированные продукты и услуги, покрывающие максимально широкий спектр клиентских потребностей одного профиля.

Экосистема как саморазвивающаяся организация, использующая инновационные подходы к управлению и рассматривающие компанию как «живой организм».

Применение платформ и использование оцифрованных процессов между участниками экосистемы позволяет снижать транзакционные издержки, модернизировать бизнес-модели и повышать общую эффективность бизнес-процессов [137, С. 116–123.].

Цифровую экономику следует рассматривать как новое явление, которое сформировалось под влиянием прогрессивных изменений в технологиях и представляет собой систему экономических отношений,

основанных на использовании цифровых средств передачи информации.

Развитие цифровой экономики требует новых подходов, методов и инструментов построения системы государственного управления, которая значительно эволюционировала под влиянием демократических преобразований и развития гражданского общества [300].

Поэтому в настоящее время существует потребность в понимании сущности цифровой экономики в обществе как объективной реальности, которая уверенно развивается, а также в поиске дальнейших путей ее развития в рамках системы государственного управления.

Цифровая экономика является важной основой функционирования информационного общества на основе информационно-коммуникационных технологий, в соответствии с чем ее можно отнести к приоритетам развития системы государственного управления [286].

Дано определение цифровой экономики с позиции составляющей системы государственного управления как комплексной модели взаимодействия экономических и управленческих субъектов, действующих на основе широкого использования информационно-коммуникационных технологий для удовлетворения потребностей населения и повышения эффективности государственного сектора.

Развитие цифровой экономики и цифровых технологий важно для государственного сектора с учетом услуг, получаемых как бизнесом, так и гражданами страны.

Наиболее распространенными цифровыми услугами, доступными сегодня в мире, являются регистрация нового бизнеса, подача заявления на получение лицензии на ведение бизнеса, подача заявления на получение свидетельства о рождении и оплата коммунальных услуг [220, С. 230-235.].

Внедряемые в настоящее время цифровые технологии (технологии «цифрового правительства») позволяют значительно увеличить возможности по анализу данных и, соответственно, повысить надежность планирования, мониторинга и оценки программ.

Так, если сегодня анализ данных при оценке результатов зачастую сводится к сопоставлению плановых и фактических значений показателей, оценке степени исполнения мероприятий и достижения контрольных точек, то использование «больших данных» и искусственного интеллекта позволяет:

- оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные целевые группы (например, путем применения рандомизированных контролируемых исследований);
- устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, выработать варианты коррекции программ и политик и оценивать вероятность их успешной реализации [41, С. 70-93.].

Процесс цифровизации государственного управления является частью стратегии, которая направлена на улучшение доступа к товарам и услугам по всему миру, как для граждан, так и для бизнеса, но также направлена на использование потенциала ИКТ-технологий для содействия инновациям, устойчивости, экономическому росту и прогрессу.

Ведомственными органами были подготовлены «Методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» [178].

Методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме разработаны в целях достижения целевого показателя, установленного Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [28] – повышение к 2018 г. до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, во исполнение Концепции развития

механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р [90], а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В Приложении В Оценка взаимодействия и качества оказываемых единых государственных услуг систематизирована информация о качестве оказываемых государственных услуг и дана оценка уровня взаимодействия сотрудников и персонала МФЦ и отмечено, что большим спросом пользуются услуги, предоставляемые через интернет, формирование электронной очереди путем подачи заявки на прием через интернет (рис. 3.8).

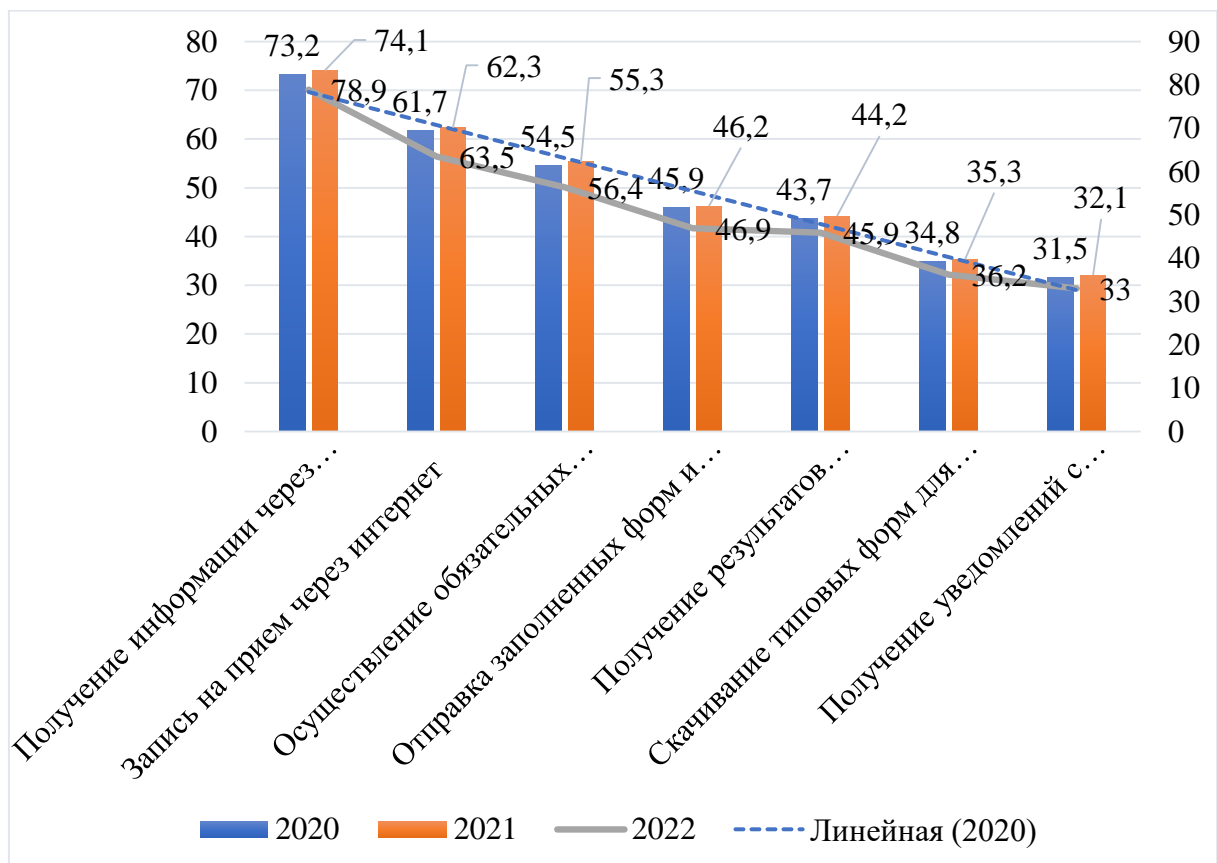


Рисунок 3.8 – Направления онлайн-взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления за 2020-2022 гг., %

Для оценки цифровых возможностей в сфере функционирования рынка единых государственных услуг была проведена оценка использования интернета в организациях предпринимательского сектора и в организациях различных отраслей хозяйствования для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2017-2021 гг. и определено, что в 2021 г. активно использовались посредством интернет-услуг такие направления, как предоставление заполненных форм, получение бланков форм для заполнения, получение дополнительной информации о деятельности органов власти и управления (рис. 3.9).



Рисунок 3.9 – Использование интернета в организациях предпринимательского сектора для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2017-2021 гг., %

Высокая тенденция активности наблюдается среди населения относительно получения услуг полностью в электронном виде, что доказывает эффективность и популярность цифровой платформы по оказанию государственных и муниципальных услуг, которые являются основой рынка единых услуг (рис. 3.10).

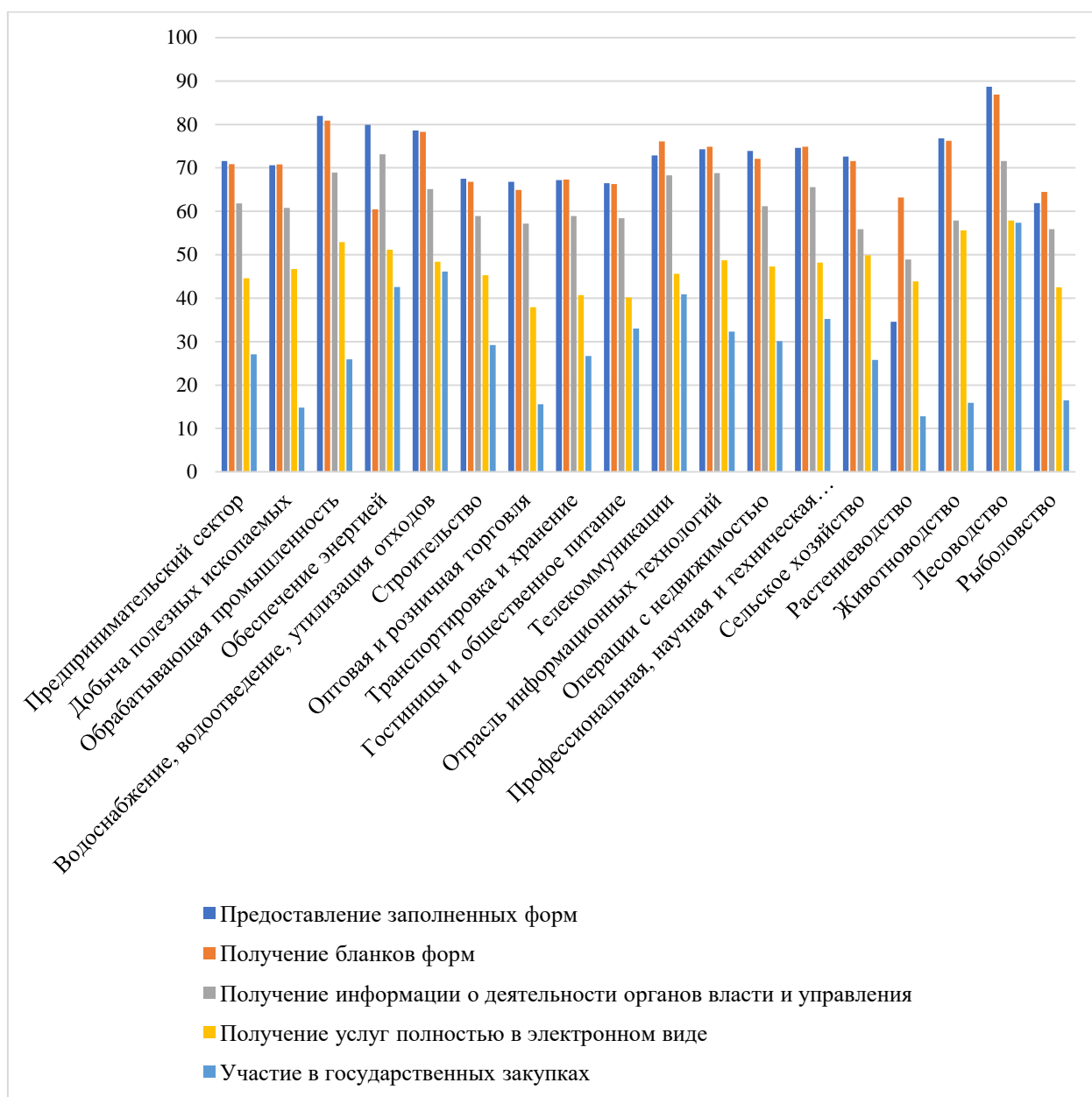


Рисунок 3.10 – Использование интернета в организациях различных отраслей хозяйствования для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2021 гг., %

Направление онлайн-взаимодействия организаций предпринимательского сектора в органами государственной власти и местного самоуправления, 2017-2021 гг. визуализированы на рис. 3.11.

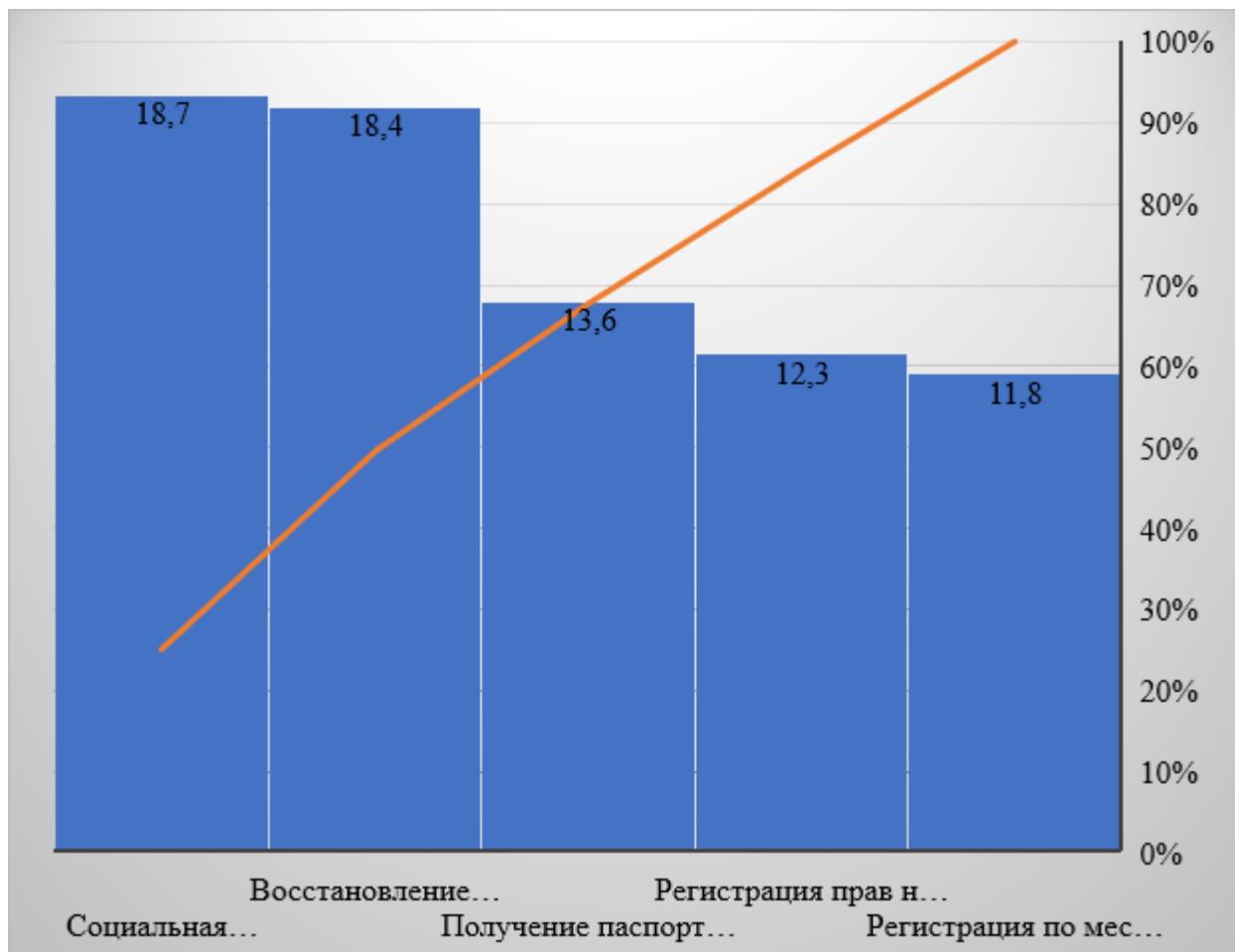


Рисунок 3.11 – Направление онлайн-взаимодействия организаций предпринимательского сектора в органами государственной власти и местного самоуправления, 2017-2021 гг., %

Основным фактором, мобилизующим функционирование системы МФЦ, является фактор человеческих ресурсов. Подбор грамотного персонала становится первостепенной и основной задачей совершенствования работы МФЦ. В настоящее время система подготовки кадров находится в состоянии трансформации.

С одной стороны это обусловлено развитием информационно-

коммуникационных технологий, а с другой интеграцией бизнеса и международных стандартов его ведения.

Новые технологии требуют новых бизнес-моделей, которые позволяют предприятиям, организациям и учреждениям превращать технологические инновации в коммерческий успех. Сами бизнес-модели претерпевают постоянные изменения, поэтому главной задачей предпринимателей и менеджеров является корректировка общего направления их развитие компании и, в частности, выбранная ими модель.

На рисунке 3.12 сформирован процесс предоставления ЕГУ, практическое внедрение которого позволит оказать влияние на стратегические преобразования в системе продвижения ЕГУ и будет направлен на повышение качества и доступности ЕГУ, являясь базисом для дальнейшего развития экосистемного подхода в совершенствовании цифровой экономики.

Процесс предоставления единых государственных услуг, в отличие от существующих, дополнен инновационными технологиями в организации процесса предоставления единых государственных услуг, связанных с моделированием «больших данных» на основе технологий параллельного обслуживания и использованием искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг.

Это позволит оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные целевые группы, устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, выработать варианты коррекции программ и политик, а также оценивать вероятность их успешной реализации.

При разработке авторской электронной системы единых государственных услуг в рамках изучения цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг на принципах комбинаторики, которая была сформирована в результате научного исследования, можно представить в виде трёх основных блоков, что позволит повысить эффективность, качество, аутентичность предоставляемых и оказываемых

услуг на рынке единых государственных услуг.

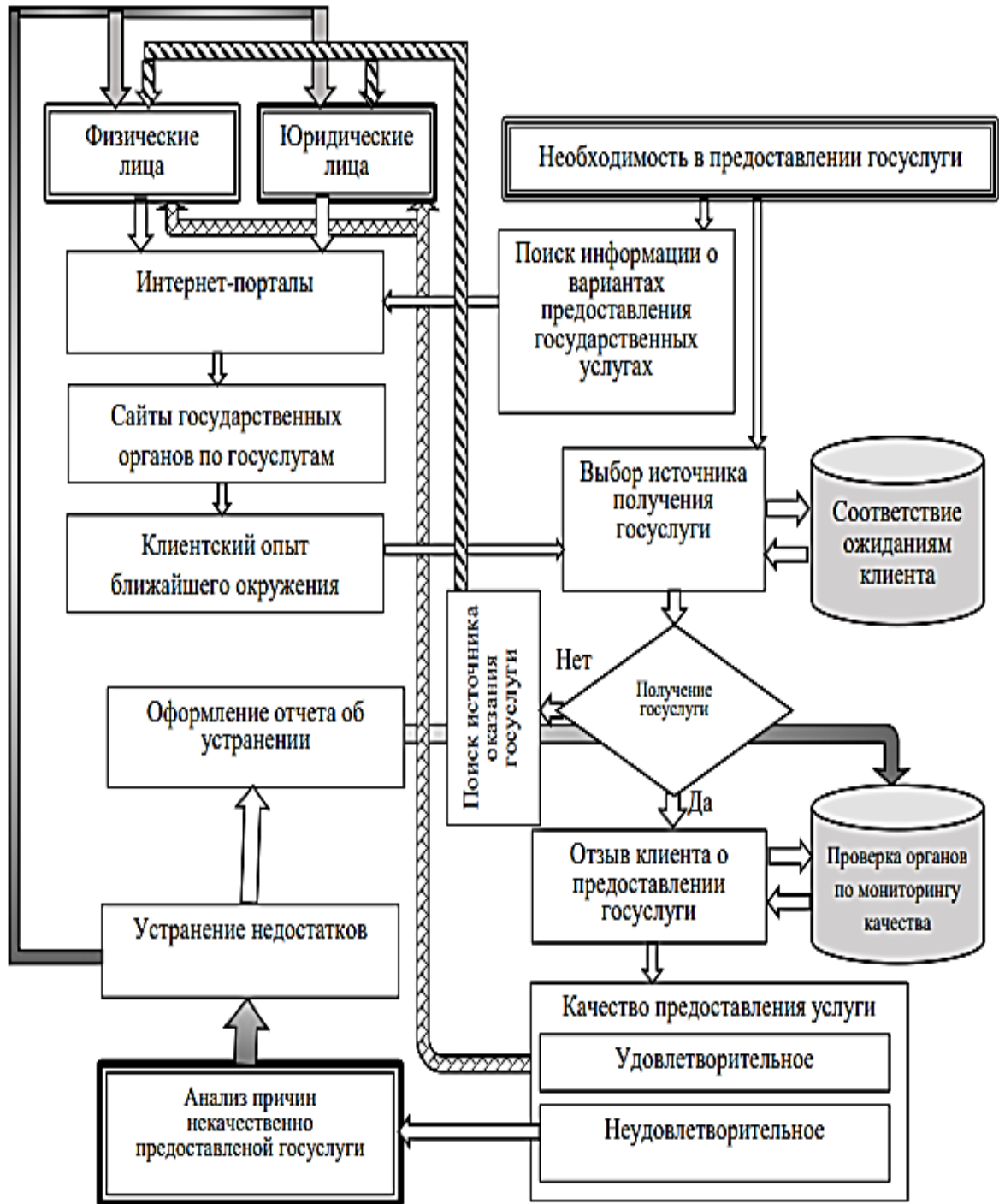


Рисунок 3.12 – Процесс предоставления ЕГУ

Базовые блоки включают поиск информации о возможности и вариантах предоставления интересующей потребителя или заявителя услуги. Для

получения интересующей информации клиент может воспользоваться интернет-порталом, официальными сайтами государственных или ведомственных структур, информацией от консультантов и клиентским опытом коллег, родственников, ближайшего окружения. Следующим этапом в получении государственной услуги является выбор источника получения услуги и варианты для клиента предусмотрены разнообразные, от личного посещения МФЦ до получения услуги непосредственно через интернет-портал МФЦ «Мои документы».

Осознав необходимость своего запроса и сопоставив его со списком услуг, предоставляемых системой, клиент формирует запрос в систему на предоставление ему данной услуги. В системе происходит анализ данного запроса с целью определить, есть ли возможность данную услугу предоставить [123, С. 93-99.].

В процессе получения услуги клиент может получить качественную услугу и оставить отзыв по оценке качества оказываемых услуг для последующего мониторинга качества услуг ведомственными органами.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 3

1. Изучение цифровых и информационных технологий на рынке единых государственных услуг позволили сформулировать перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг. Среди данных направлений выделены следующие: создание единого портала государственных услуг; развитие социальных сетей, как источника больших данных информации; создание системы «Электронное правительство»; внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах; развитие сферы единых услуг, которая относится к сложным системам, с применением распределенных, параллельных принципов обслуживания потребителей государственных услуг.

2. Основными направлениями деятельности в развитии механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, которая сформирована государством, являются оптимизация процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг, предоставляемых бюджетными организациями (бюджетных услуг) с помощью информационных технологий, и совершенствование информационно-технологической инфраструктуры электронного правительства.

3. При формировании цифровых бизнес-моделей необходимо определить основные источники данных для формирования больших баз данных на основе облачных технологий (облачного конструктора) с целью создания современной цифровой бизнес-модели. Источники данных для формирования больших баз данных дополнены широким использованием облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели, которые в свою очередь позволяют получать данные о клиентах, также могут быть использованы для понимания поведения и характеристик покупателей, которые затем позволяют улучшить таргетинг и повысить коэффициент конверсии, тем самым снижая стоимость приобретения.

4. Разработанная схема связей по принципу «каждый с каждым» между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами, в целом отображает совокупность клиентов по получению государственных услуг с одной стороны и совокупность самих услуг, предоставляемых государством, с другой. Отмечено, что для каждого соотношения «клиент-услуга» следует вычислить функцию, которая зависит от времени и сложности вида обслуживания.

5. Представленная совокупность взаимоотношений в виде векторов, произведение которых формирует матрицу, показывает связи принципиального вида «каждый с каждым» между клиентами и услугами. Данный принцип имеет реальную основу, поскольку каждый клиент, теоретически может ощутить необходимость в получении любой из

предоставляемых государственных услуг. Результатом подобного взаимодействия становится совокупность функций обработки запросов в системе ЕГУ, которая при накоплении образует матрицу загруженности системы, осуществляющую решение задач по поступаемым запросам.

6 Основным перспективным направлением развития рынка единых государственных услуг является создание единой межотраслевой цифровой платформы, которая должна включать в себя автоматизацию процессов контроля и анализа на государственном уровне, а также обеспечение публичности данных о результатах деятельности контрольных органов. Такой подход обеспечит прозрачность функционирования государственных контролирующих ведомств.

7. Рассмотрение процесса предоставления ЕГУ позволило отобразить его графически и определить его особенности, которые заключаются в специфике самого процесса оказания услуги. Функционирование системы ЕГУ вне указанной системы с момента возникновения у клиентов (физических или юридических лиц) потребности в той или иной услуге сопровождается осознанием этой необходимости и сопоставления ее со списком услуг, предлагаемых системой. При этом клиент формирует запрос в системе на предоставление ему необходимой услуги, а система анализирует данный запрос с целью определения возможности оказания услуги.

8. Процесс предоставления единых государственных услуг, в отличие от существующих, дополнен инновационными технологиями в организации процесса предоставления единых государственных услуг, связанных с моделированием «больших данных» на основе технологий параллельного обслуживания и использованием искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг.

9. Применение процесса предоставления единых государственных услуг позволит оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные целевые группы, устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими

решениями и достигаемыми результатами, вырабатывать варианты коррекции программ и политик, а также оценивать вероятность их успешной реализации.

Основные научные результаты раздела опубликованы в научных публикациях [120, 121, 122, 123, 136].

РАЗДЕЛ 4

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЫНКЕ ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

4.1 Направления совершенствования экономической диагностики рынка единых государственных услуг

Полноценное функционирование современного общества все больше обуславливается развитием сферы услуг. Сфера услуг является важнейшим источником национального роста, повышения качества и уровня жизни населения. Особое место в данной сфере занимают государственные услуги, являющиеся одним из направлений развития системы государственного управления и регулирования отношений между государством и потребителями услуг, обеспечения прав, свобод и обязанностей граждан.

В условиях формирования институциональной среды, ориентированной на экономический рост, на первый план выходит обеспечение надлежащего качества предоставления населению государственных услуг, рассматриваемое как совокупность характеристик процесса и условий оказания услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги.

Между тем, если в сфере коммерческого посредничества вопросы оказания услуг и методология оценки качества обслуживания рассмотрены в полной мере, то область государственных услуг исследована недостаточно. Кроме того, требует уточнения структура рынка единых государственных услуг, вопросы экономической диагностики рынка государственных услуг и разработка механизма его эффективного функционирования.

Для оценки эффективности реализации государственных задач и функционирования государственных органов в сфере государственного управления достаточно сложно выработать единый научно-методологический

подход для осуществления и организации экономической диагностики деятельности на рынке единых государственных услуг.

Одна из причин в том, что конкретная деятельность осуществляется органами государственной власти и направлена на удовлетворение общественных интересов и потребностей социальных групп и отдельных граждан [124, С. 60-65.].

Большинство государственных и муниципальных услуг должно предоставляться дистанционно. Об этом в ходе оглашения Послания Федеральному Собранию 21 апреля заявил Президент Владимир Путин. «Все федеральные пособия, пенсии, другие социальные надбавки, услуги будут оформляться и выплачиваться в режиме «Одного окна», без беготни по инстанциям, а просто по факту создания семьи, рождения ребенка, выхода на пенсию или другой жизненной ситуации.

Уже через три года абсолютное большинство государственных и муниципальных услуг должно предоставляться дистанционно 24 часа в сутки, семь дней в неделю. То есть, на постоянной основе», – подчеркнул глава государства [17].

Калинин А.М., Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю., Тюшняков В.Н., Савченко И.А., Холикова Г.М., Терещенко Н.Н., Касьянова С.И. – это только небольшой перечень авторов, которые в своих научных публикациях рассматривают особенности современного развития рынка единых государственных услуг.

Национальный проект «Цифровая экономика» играет важную для экономики страны и значимую роль для населения страны роль, так как является стратегическим ориентиром в развитии рынка единых государственных услуг и его стратегической целью является охват перечня оказываемых государственных услуг через портал Госуслуги практически на 95%, что для социальной сферы будет являться историческим моментом, потому что основной перечень вопросов, которые будут решать заявители через МФЦ будут направлены на решение социально значимых услуг для

граждан и субъектов хозяйствования. Портал Госуслуги является единым окном для осуществления услуг государственного и муниципального значения и единственной возможностью получить готовое решение по интересующим вопросам гражданам, можно сказать, монополию данных возможностей для населения страны [184].

Цифровые технологии нового поколения создали возможности для формирования бета-версии обновленного портала, которая стала доступнее с 2021 г. и стала работать в обновленном режиме на основе интерактивных технологий, что позволило обеспечить новый формат отношений с ключевыми пользователями услуг и взаимодействия с субъектами рынка единых государственных услуг.

Портал Госуслуги стал еще эффективнее работать и предоставлять консультации с помощью голосового помощника – робота Макса, работающего на основе технологий искусственного интеллекта, который в режиме реального времени оказывает консультации пользователям портала и отвечает на вопросы заявителей, тем самым формируя базу данных о проблемах, которые необходимо решить и о потребностях граждан, которые робот выявляет на основе технологий нового поколения, оценивая эмоции и реакцию клиента.

В настоящее время портал Госуслуги функционирует на основе семи суперсервисов, которые оказывают значимо важные услуги для населения по таким направлениям, как: образование и поступление в ВУЗы онлайн»; социальные программы, на основе которых граждане оповещаются об услугах на которые они имеют право и помогают решить оптимально быстро данные вопросы по оказанию услуг, активно обрабатывая уже имеющийся пакет документов; цифровое исполнительное производство; формирование трудовых отношений онлайн и решение вопросов, связанных с трудоустройством граждан России; и важные для граждан пенсионного возраста вопросы, связанные с начислением и расчетом пенсий, а также начислением пенсий по инвалидности.

Экономическая диагностика играет важную роль в развитии рынка единых государственных услуг, так как ее результаты создают основу для формирования стратегии развития рынка единых государственных услуг путем применения и использования в ходе анализа и оценки функционирования рынка единых государственных услуг экономических методов исследования, методов математического моделирования, теории исследования систем и оптимизационных моделей для совершенствования системы предоставления и оказания услуг широкому перечню слоев населения и заинтересованных граждан, которые выступают потребителями данных услуг.

Экономическая диагностика осуществляется на основе симбиоза трех структурных составляющих:

- экономический анализ, который позволяет путем применения спектра методов, приемов и технологий статистического исследования составлять прогнозы развития и функционирования рынка единых государственных услуг;

- экономическую семиотику, на основе которой исследователи могут определить факторы и признаки, которые оказывают влияние на формирование системы, определяя все причинно-следственные связи, которые формируют соответствующие тенденции и влияют на последующие перспективы развития;

- экономическую логику, благодаря которой на основе результатов предыдущих научных исследований возникает возможность формирования мероприятий по воздействию на траекторию развития событий и формирование ожидаемого результата и соответствующей выгоды.

Основными целями проведения экономической диагностики выступают:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;

- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности услуг;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности услуг, результативности мер по их улучшению.

Экономическая диагностика имеет важное значение для дальнейшего развития рынка единых государственных услуг в период структурных трансформаций. Методы экономической диагностики применяются в плановой и управленческой работе, определяют решение основных задач, направленных на оценку финансовой и хозяйственной деятельности предприятий, важных векторов в прогрессивном развитии анализа и оценки деятельности предприятий [130, С. 110-113.].

Проведение оценки и в целом диагностики предприятий должно осуществляться на основе маркетинговых исследований, компетентностного подхода в обеспечении качества и эффективности государственного управления, предварительно стратегически взвешенной и продуманной, предпочтений и пожеланий, текущих и перспективных запросов покупателей и потребителей услуг, оценки качества, эффективности и ценовой политики в сфере единых государственных услуг [4, С. 125-127.].

Цифровая трансформация – это новая философия для государственных органов и организаций, это национальная цель развития страны [125, С. 56-62.]. Она предусматривает новые модели развития и принципы клиентоцентричности при создании сервисов и в работе с гражданами. Необходимость взаимодействия с клиентами и применение клиентоцентричных подходов продиктованы самой практикой работы государственных учреждений [173, С. 162-164.].

В конечном счете реализация клиентоцентричных подходов позволяет больше узнать о том, как организован текущий процесс, оказание услуги или сервис с точки зрения конечного пользователя и организация экономической

диагностики на рынке единых услуг позволяет провести оценку процесса функционирования рынка единых государственных услуг [82, С. 12-15.].

Использование информационных технологий для организации экономической диагностики рынка единых государственных услуг повышает интерактивность и эффективность общения с заявителями через официальные сайты госорганов, обеспечивает более широкий доступ к государственным услугам и в конечном счете снижает затраты на их получение [60, С. 48-51.].

Основными направлениями деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций России, которые связаны с повышением качества и уровня доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, являются:

- обеспечение межведомственного электронного взаимодействия;
- возможность их получения по принципу «одного окна»;
- повышение открытости госорганов и возможности участия граждан в принятии решений государственными органами («Открытое правительство»);
- повышение эффективности расходования бюджетных средств на ИКТ в государственных органах [61, С. 23-28.].

Многофункциональный центр «Мои документы» (МФЦ) стремительно завоевал популярность и стал флагманом в цифровой трансформации системы государственного управления. МФЦ представляет собой государственное уполномоченное учреждение, функциональная обязанность которого достаточно широкая, включает большое количество направлений взаимодействия, связанных с оказанием общественно значимых для населения и граждан страны государственных и муниципальных государственных услуг, которые в комплексе представляют собой рынок единых государственных услуг в формате «одного окна» [48].

Политическая и экономическая ситуация в стране, которая находится на этапе цифровой трансформации, создает структурные вызовы и предпосылки для модернизации МФЦ, как внутренних процессов, так и оценки внешних факторов, которые воздействуют на политику государственного управления.

Для решения оперативных задач по модернизации рынка единых государственных услуг важно провести ряд мероприятий как ответы на структурные вызовы, которые будут только способствовать повышению эффективности взаимодействия всех заинтересованных лиц и будут влиять на формирование благоприятных условий для стратегического развития рынка единых государственных услуг:

- масштабное использование в деятельности МФЦ принципов экстерриториальности и омниканальности для последующей расширения перечня услуг, предоставляемых с учетом использования современного облачного решения и модернизированной автоматизированной информационной системы МФЦ;

- налаживание цепочки взаимодействия МФЦ со всеми участниками процесса предоставления единых государственных услуг от государственных структур, министерств и ведомств до лично гражданина с его потребностями и запросами, при этом учитывать все аспекты их специфики деятельности, подчиненности, потенциала и возможностей для решения совместных вопросов, которые будут способствовать повышению качества и эффективности функционирования рынка единых государственных услуг, на правленного на решение вопросов по защите всех гражданских прав человека и обеспечение защиты и безопасности его личных данных;

- создание условий для адаптации населения к новым структурным вызовам и трансформационным процессам, которые происходят в системе государственного управления, направленные на расширение возможностей цифрового взаимодействия на всех этапах осуществления услуги гражданам страны и консультационная помощь потенциальным потребителям государственных услуг в использовании цифровых государственных сервисов для получения государственных услуг или получения консультации относительно оказания услуг определенной направленности или определенной категории граждан;

– формирование рынка единых государственных услуг путем модернизации деятельности МФЦ на территории Российской Федерации, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областях на основе передового отечественного опыта и практик зарубежных дружественных стран, которые используют ведущие цифровые технологии для модернизации рынка единых государственных услуг;

– формирование кадрового потенциала и кадрового резерва для повышения качества обслуживания и мобильности МФЦ на основе передовых технологий по управлению персоналом, управлению системой знаний для создания школы управленцев и менеджеров, которые будут формировать новый формат взаимодействия и новый портрет цифрового пользователя на рынке единых государственных услуг, готового быстро адаптироваться к цифровым преобразованиям и внедрению новых цифровых инструментов в систему государственного управления [78].

Своевременная экономическая диагностика очень важна на этапе развития рынка единых государственных услуг, потому что она позволяет создавать базу данных для принятия своевременных управленческих решений путем сбора и обработки больших баз данных о потребителях государственных и муниципальных услуг, их потребностях и запросах, о результативности осуществления электронного документооборота, степени защищенности информации и личных данных клиентов государственной системы управления.

Экономическая диагностика на рынке единых государственных услуг обеспечивает информацией контрольно-надзорные органы по принципу открытости и достоверности, полноты и своевременности оказания необходимого пакета услуг заявителю и ее функциональная задача состоит в недопущении некачественного выполнения услуг персоналом МФЦ, недопущения неоднозначного понимания норм, критериев, правил, способов организации функционирования рынка единых государственных услуг,

процесса предоставления услуг, которые гарантируют соблюдение всех прав граждан и представителей бизнеса – заявителей на получение государственных услуг, которые на высоком уровне должны быть обеспечены МФЦ.

Основные направления осуществления экономической диагностики заключаются в выполнении ряда функциональных задач:

- предоставление своевременной информации о проведении консультаций и контрольных мероприятий для оценки выполнения всех операций по защите прав граждан, а также о выполнении обязанностей сотрудниками и персоналом МФЦ в рамках своих прямых профессиональных компетенций, которые будут в последующем проверяться компетентными органами и надзорными организациями;

- формирование плана-графика контрольно-надзорных проверок субъектов бизнеса и представителей предпринимательских структур о проведении контрольных проверок с целью выявления проблемных вопросов и принятия превентивных мер, с учетом обращения субъектов хозяйствования как лично, так и через портал;

- оказание консультационной помощи и поддержки в регистрации личного кабинета и получении доступа к личному кабинету всех заинтересованных сторон, которое может быть осуществлено в телефонном режиме или консультантом непосредственно на месте при личном обращении в МФЦ;

- обеспечение доступа ко всем сервисам МФЦ всех заинтересованных сторон, которые в свою очередь содержат реестры обязательных требований по направлениям контрольно-надзорной деятельности, проверочные листы для проведения проверки, для получения развернутой и полной информации для проведения контрольно-надзорных мероприятий в рамках действующего законодательства с соблюдением всех прав человека и с учетом гарантии защиты личной и персональной информации.

С целью оценки моделей экономической диагностики рынка единых государственных услуг необходимо организовать обеспечение открытости контрольно-надзорных органов и недопущения неоднозначного понимания норм и правил, обеспечивающих соблюдение законных прав и интересов граждан и бизнеса необходимо обеспечить в МФЦ:

- информирование о предмете и объектах государственного контроля (надзора), муниципального контроля, правах, обязанностях и ответственности контрольнонадзорных органов и контролируемых лиц, порядке организации государственного контроля (надзора), муниципального контроля и др.;

- предоставление субъектам предпринимательства необходимой информации, в том числе из сводного плана проведения проверок, как при обращении, так и проактивно;

- организация доступа к цифровым сервисам, содержащим реестры обязательных требований по направлениям контрольно-надзорной деятельности, проверочные листы для проведения проверки и т.д., помощь в регистрации и получении доступа к личному кабинету.

Выявленные тренды подтверждают, что органы государственной и муниципальной власти должны адекватно и целостно планировать, разрабатывать стратегию и реализовывать ее по всем каналам продвижения услуги. И это является основной причиной глобального и повсеместного вложения средств в цифровизацию государственных услуг органами государственной и исполнительной власти во всем мире.

Специфической особенностью деятельности государственного учреждения является непрерывный характер процесса оказания услуг клиентам и подготовки отчетных документов. Постоянные изменения в регламентах работы, выполняемых вышестоящими организациями, приводят к тому, что всем сотрудникам необходимо постоянно совершенствовать свою деятельность и корректировать планы [12, С. 71-80.].

Кроме того, государственное учреждение живет по определенным правилам, в рамках которых необходимо выполнять как обычную работу, так и временные поручения [126, С. 1475-1481.].

На данном этапе научного исследования предлагается методика мониторинга деятельности сотрудников в процессе предоставления услуг, основанная на бизнес-процессах. Методология включает в себя два компонента – качественный и количественный.

Это позволяет нам выявить специфику работы, выполняемую каждым специалистом в течение определенного периода времени (включая недостатки в организации работы), а также оценить успешность сотрудников, занимающих определенные должности.

Как результат научного исследования систематизируем несколько метрик, по которым можно судить об эффективности внедренных стандартов обслуживания клиентов:

LTV – Lifetime Value – полная прибыль, которую приносит клиент за время работы с компанией. Метрика показывает лояльность клиентов и выгоду взаимодействия с каждым из них. Это финансовый показатель, который может рассчитываться без участия самого клиента;

CSAT – Customer Satisfaction Score – индекс удовлетворенности. Фактически это его оценка работы конкретного оператора или сервисной службы по заявке. Это прямая оценка клиента, которую стоит у него получить после закрытия очередного обращения;

CES – Customer Effort Score – индекс усилий. Оценка клиента, в которой ему предлагается оценить объем усилий со своей стороны, потребовавшихся, чтобы решить вопрос. Как и предыдущая, метрика относится к конкретной заявке и оценивает работу сервисной службы в данный момент времени;

NPS – Net Promoter Score – индекс лояльности клиента – его собственная оценка, с какой вероятностью он порекомендует сервис коллегам. Эта метрика показывает уровень обслуживания в целом, а не работу конкретного

специалиста. При этом на нее может влиять предыдущий негативный или позитивный опыт взаимодействия с компанией.

Указанные метрики не имеют объективно «плохого» или «хорошего» уровня. Их необходимо отслеживать в динамике, чтобы вовремя заметить ухудшение сервиса и видеть результаты нововведений [236].

Любой бизнес-процесс можно определить как логически взаимосвязанную последовательность функций, результаты выполнения которых приводят к созданию продукта или услуги. Для получения результата необходима соответствующая информационная и ресурсная поддержка.

Компоненты бизнес-процесса могут быть оценены на количественном уровне, что позволяет построить численную модель процесса создания продуктов или предоставления услуг [254]:

Модель бизнес-процесса состоит из следующих частей:

- 1) набор функций;
- 2) последовательность выполнения каждой функции;
- 3) возможность контроля и управления при выполнении каждой функции;
- 4) исполнители и ответственный персонал для каждой функции;
- 5) информационная и ресурсная поддержка.

Для государственного учреждения функции и их временные рамки регулируются законами и нормативными актами Правительства Российской Федерации. Финансовые и ресурсные компоненты определяются государством и считаются неизменными в задаче управления учреждением. Исполнители (специалисты) функций бизнес-процессов имеют разный опыт, квалификацию и мотивацию. Все это определяет необходимость их постоянной сертификации для самосовершенствования и повышения качества предоставления услуг [205].

Методология организации процесса подготовки и проведения мониторинга на основе бизнес-процессов включает в себя следующие этапы:

- 1) подготовительный этап;

- 2) этап сбора данных;
- 3) этап обработки, анализа данных;
- 4) формирование отчета.

Так, например, подготовительный этап – это формирование групп сотрудников, которые отвечают определенным целям. Например, это включает в себя оценку эффективности их профессиональной деятельности, что важно для награждения, повышения или понижения в должности и т.д. Сложность решения этой проблемы заключается в том, что у каждого сотрудника есть установленный порядок заказа и временные рамки для процесса предоставления услуги клиенту. В настоящее время временные процессы оказания услуг никоим образом не оцениваются в сертификационном (административном) обследовании.

Критерии для разделения специалистов на категории могут быть следующими:

- 1) объем работы, выполненной за определенный период времени;
- 2) ответственность при выполнении работы (выговоры, задержки и т.д.);
- 3) готовность работать вне рабочего дня;
- 4) повышение квалификации;
- 5) вклад в общественные работы учреждения (спортивные и общественные мероприятия и т.д.).

В Донецкой Народной Республике при формировании бюджета на 2020 год одной из главных задач выступали повышение качества государственных услуг, в том числе в сфере образования и здравоохранения. В 2020 году планировалось ввести такое определение как «государственная услуга» и систематизировать организацию процессов финансирования, контроля и отчетности за выполненный результат [181].

При построении бизнес-модели цифровых сервисов функционирования рынка единых государственных услуг следует учитывать классический подход при бизнес-моделировании, в котором выделяется четыре блока для последующего внедрения инноваций, которые охватывает такие объекты

взаимодействия, как ресурсы, предложение, потребность и финансы [127, С. 91-101.].

При бизнес-моделировании следует учитывать функциональное назначение каждого блока для формирования стратегически важной для развития рынка единых государственных услуг бизнес-модели [199, С. 140-145.].

Перевод в цифровую форму такого крупного и сложного предприятия, как государственный сектор, является огромной задачей преобразования. Это привело множеству новых политических задач для правительств, включая цифровизацию государственного управления, автоматизацию рабочих процессов в государственном секторе и вопросы политики, такие как структурные изменения на рынке труда и кибербезопасность [300].

Цифровую экономику сквозь призму интересов государственного сектора можно рассматривать как стратегическую составляющую в системе государственного управления и при формировании стратегии развития рынка единых государственных услуг цифровая экономика является главной движущей силой, динамичные импульсы которой задает широкий перечень цифровых технологий, которые в свою очередь являются базисом формирования цифровой информационной политики государства, направленные на качественное удовлетворение запросов граждан и повышение эффективности исполнения своих прямых обязанностей сектора государственного управления [128, С. 88-92.].

Эффективное развитие цифровой экономики и цифровых технологий на этапе цифровизации государственного управления является стратегически важной задачей для государства, учитывая интересы государственного сектора и интересы граждан и субъектов хозяйствования, которые являются потенциальными участниками рынка единых государственных услуг [220, С. 230-235.].

Цифровая экономика создает основу и возможности для развития широкого спектра услуг и на современном этапе цифровой трансформации с

целью развития рынка единых государственных услуг информатизация общества это ключевая задача, которая успешно решается государством и ведомственными органами Донецкой Народной Республики.

Объемы обрабатываемой информации в сфере политики и экономики страны настолько велики, что для их сбора, систематизации, обработки и хранения используются технологии следующего поколения на основе концепции Маркетинг 5.0.

С повышением роли поколений Z и Альфа пришло время для следующего скачка. Для обслуживания поколений Z и Альфа маркетологи должны продолжить применять технологии нового поколения для улучшения жизни людей. [92, С. 50].

Исследования ученых дает основание утверждать, что информатизация государственной власти на период 2019-2020 гг. находилась на стадии развития, но еще не совсем достаточном уровне для масштабных перемен. Для расширения полномочий и перспективного развития государственного управления ДНР приоритетным для государственных органов и ведомственных структур является совершенствование степени информатизации всех межотраслевых систем и их качественное взаимодействие и перспективным направлением развития цифрового пространства республики выступает достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления; [43].

В Республике ведется работа по организации «Электронного правительства» между органами государственной власти, гражданами, организациями и другими субъектами экономики [296].

В условиях цифровой трансформации система «Электронное правительство» в Донецкой Народной Республике находится на начальном этапе формирования. Для реализации поставленных стратегических задач и успешного воплощения проектов цифровизации аппарата государственного управления и системы государственного обеспечения все условий

функционирования необходимо осуществить приближение системы государственного управления к российским стандартам [77, С. 62-68.].

Донецкая Народная Республика на эта интеграции и консолидации общественных, политических, экономических и социальных интересов с Российской Федерацией при переходе к цифровому государственному управлению должна учитывать и использовать технологии нового поколения, российский опыт и опыт дружественных стран, примеры развития электронного и цифрового правительства в странах БРИКС и ШОС и, что важно для реализации всех задач, формирование кадрового потенциала и резерва, кадровой политики по совершенствованию системы подготовки, переподготовки и повышению квалификации государственных служащих, которые будут непосредственно осуществлять соответствующие функциональные обязанности для выполнения всех государственных и национальных проектов по цифровой трансформации системы государственного управления [253, С. 13.].

Задачами цифровой трансформации государственного управления, в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 22.10.2021 N 2998-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления», являются повышение качества и системность исполнения государственных функций, включая предоставление государственных и муниципальных услуг [223].

Использование информационных технологий государственными и муниципальными органами власти стало одним из приоритетных направлений информационной политики Российской Федерации [142].

Их использование может значительно повысить эффективность и качество услуг, предоставляемых гражданам, обеспечить открытость органов государственной власти и обеспечить общественный контроль за органами государственной власти. Однако для достижения максимальных результатов необходима комплексная стратегия информатизации государственных и

региональных органов власти, которая включает в себя синхронную реализацию нескольких мер [317, С. 174–178.].

Отметим, что в процессе научного исследования определено, что понятие «электронного правительства» под влиянием таких новейших феноменов утверждающегося информационного общества, как методы анализа «больших данных», «искусственный интеллект», «интернет вещей», «блокчейн», трансформируется в категорию «цифровое правительство» [293, С. 75-117.].

Цифровое государство – информационно-технологическая организация политико-правового взаимодействия граждан и органов публичной власти [62, С. 1583-1594.].

Перспективными направлениями дальнейших научных исследований являются такие направления, как экономическая диагностика деятельности на рынке единых государственных услуг, систематизация факторов развития деятельности рынка единых государственных услуг, оценка моделей и методов экономической диагностики деятельности рынка единых государственных услуг, формирование концепции экономической диагностики деятельности рынка единых государственных услуг.

Необходимо в будущем формировать такие модели для оценки качества обслуживания клиентов, которые будут разработаны для выявления разрыва в восприятии между тем, что, по мнению компании, она предоставляет клиентам, и восприятием в сознании клиента. Бизнес-лидеры часто забывают, что они уже знают все о компании. Они знают все тонкости того, что они могут предложить клиенту. Но при этом следует всегда помнить, что, даже если они знают это, им может не понравиться что-то еще в предлагаемой услуге. Все сводится к качеству и измерению качества сервиса в различных областях.

4.2 Алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги

Государственная услуга – деятельность органа исполнительной власти, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей [5, С. 129-134.].

Масштабная деятельность МФЦ Российской Федерации вывела государственную политику по функционированию рынка единых государственных услуг на новый уровень, позволила создать новый облик процессу оказания государственных и муниципальных услуг всем гражданам Российской Федерации, при этом процесс предоставления услуг благодаря высоким профессиональным компетенциям сотрудников и персонала МФЦ стал проще, удобнее, комфортнее, адаптивнее, мобильнее.

Обслуживание населения в МФЦ Российской Федерации упростили многочисленные процедуры решения государственных и социально значимых вопросов, сократилось время ожидания в очередях, процедура предоставления от заявителя документов по графику дает возможность занятому населению рационально использовать свое рабочее и свободное время, и что особенно хотелось бы отметить, обслуживание в МФЦ обеспечивает гарантию защиты законных прав и интересов граждан и общества, предприятий, организаций, учреждений всех форм собственности и отраслей хозяйствования.

Для государства одно из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг – организация обратной связи с гражданами, получающими соответствующие услуги.

Для этого Минэкономразвития России разработана и введена в эксплуатацию информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг [69].

Данная система мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг аккумулирует оценки и мнения граждан о качестве полученных ими госуслуг, на основании которых анализирует качество их предоставления, делает расчет показателей эффективности деятельности руководителей территориальных органов и федеральных органов власти и государственных внебюджетных фондов.

Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам в субъектах РФ проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследование степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг [23, С. 142-144.].

Происходит оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им госуслуг);
- терминалы и иные устройства, расположенные в территориальных органах ведомств, а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ/Мои документы);
- интернет (Единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ваш контроль»).

Для оценки качества предоставляемых единых государственных услуг на определенном этапе научного исследования систематизированы статистические данные о результатах функционирования и развития рынка единых государственных услуг в Приложении Б. Таблица Б.1 – Официальные

статистические данные о количестве жалоб поданных и рассмотренных в Российской Федерации за май 2023 г.

Представленные данные свидетельствуют о том, что остается большое количество жалоб, которые еще остаются на рассмотрении и в первую очередь хотелось бы отметить жалобы по таким направлениям, как: предоставление информации о наличии исполнительного производства; получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим 18 лет; получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации гражданину в возрасте до 14 лет; получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования; назначение и выплата застрахованным лицам пособия по беременности и родам в случае невозможности его выплаты страхователем (табл. 4.1).

Таблица 4.1 – Официальные статистические данные о количестве жалоб поданных и рассмотренных в Российской Федерации за май 2023 г.

Наименование жалобы	Жалобы поданы	Жалобы рассмотрены	Отклонение
1	2	3	4
Предоставление информации о наличии исполнительного производства	2187	844	-1343
Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим 18 лет	835	715	-120
Подача заявления о доставке социальных выплат (ежемесячной денежной выплаты)	334	314	-20
Назначение пенсии	259	302	43
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка	209	272	63
Перерасчет размера пенсии	198	201	3
Регистрация гражданина по месту жительства	174	168	6

Предоставление информации о ходе исполнительного производства	173	192	19
Подача заявления о предоставлении набора социальных услуг (социальной услуги)	160	168	8
Прием от зарегистрированных лиц заявлений о корректировке сведений индивидуального (персонифицированного) учета и внесении уточнений (дополнений) в индивидуальный лицевой счет	120	137	17
Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания	117	115	-2
Прием заявления о доставке пенсии	115	115	-
Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации гражданину в возрасте до 14 лет	111	74	-37
Назначение и выплата застрахованным лицам ежемесячного пособия по уходу за ребенком в случае невозможности его выплаты страхователем	108	94	14
Подача заявления об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги)	78	72	-6
Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения возраста 20 или 45 лет	71	75	4
Назначение и выплата застрахованным лицам пособия по временной нетрудоспособности в случае невозможности его выплаты страхователем	68	75	7
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий	67	62	-5
Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	67	57	-10
Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости	62	67	5
Компенсация расходов на ТСР (Выплата компенсации расходов заявителям, произведенных за счет собственных средств, в случае приобретения соответствующих технических средств (изделий), в случае	62	47	-15

оплаты услуг по ремонту технических средств (изделий))			
Назначение и выплата застрахованным лицам пособия по беременности и родам в случае невозможности его выплаты страхователем	55	46	-9
Предоставление налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ)	50	49	-1
Предоставление путевок	48	22	26

*составлено автором на основе источника [267, 268, 269, 270, 271]

Предпочтения граждан и уровень их удовлетворенности действиями, осуществляемыми в государственных секторах, обычно устанавливаются с помощью анкет с учетом специфики и приоритетов каждого города. Не существует глобальной методологии сбора и обработки информации из-за различных переменных, подлежащих проверке, изменяемого характера человеческого поведения и его субъективного восприятия.

Отдельными учеными в процессе научных исследований предлагается использовать для оценки качества обслуживания клиентов на рынке единых государственных услуг глобальную методологию, которая объединит два метода.

Используя метод дробного массива для получения очень небольшого числа вопросов, можно спроектировать взаимосвязь между тестируемыми переменными (цена, безопасность и т.д.) и характеристикой желаемой производительности (например, качеством обслуживания).

Пользователь инструмента может классифицировать опрошенных людей по социально-демографическим категориям. Впоследствии дисперсионный анализ дает значимые переменные. Сокращенная модель, иллюстрирующая «среднее» поведение, предназначена для всех гипотетических ситуаций [312].

Решение задач по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг потребовало создания специальных систем их оценки [129, С. 52-53.].

Необходимо отметить, что для отдельных видов поставщиков услуг (органы государственной власти и местного самоуправления; государственные и муниципальные учреждения; МФЦ) были созданы самостоятельные системы оценки качества данных услуг.

Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг МФЦ включает как качественные, так и количественные показатели. Качественные показатели измеряют уровень удовлетворенности населения услугами МФЦ, в группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность поставщиков государственных услуг.

В отличие от мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, оценка качества услуг МФЦ должна производиться после оказания каждой услуги [98, С. 96-102.].

Для проведения статистических исследований для оценки качества оказания и предоставления услуг на рынке единых государственных услуг, которые предоставляются МФЦ, используются современные информационные и популярные цифровые технологии и программное обеспечение, наряду с техническими средствами, такими как планшеты, ноутбуки, нетбуки, терминалы, сайты, чат-боты, онлайн-консультанты, мобильные телефоны.

Президент России Владимир Путин поручил к 1 января 2023 года обеспечить перевод в электронный формат массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг и обязал всех ответственных лиц систематически в определенные отчетные периоды предоставлять отчеты о проделанной работе и совершенствованию рынка единых государственных услуг [19].

Правительством Российской Федерации и Министерством экономического развития принимаются масштабные решения относительно регулирования и технического оснащения, технической готовности

информационных систем, которые обслуживают системы мониторинга функционирования рынка единых государственных услуг. Полноформатный мониторинг по официальным данным был запущен в начале 2023 г., о чем свидетельствуют данные официальных сайтов [150].

Масштабный мониторинг охватывает широкий спектр оказываемых услуг на рынке единых государственных услуг, как на федеральном уровне, так и муниципальном уровне [205].

Также мониторинг проводится и рынка единых государственных услуг, который запускается и начинает функционировать на территории Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей [216].

Согласно правительственным документам и поручению Президента Российской Федерации Владимира Путина необходимо предоставлять гражданам Российской Федерации единые государственные услуги 24 часа в сутки семь дней в неделю, что позволит большинству граждан получить соответствующие услуги без ограничений и необходимости личного присутствия [190].

Глава государства также поручил Правительству Российской Федерации [205] разработать и обеспечить внедрение на региональном и муниципальном уровнях типовых регламентов предоставления социально значимых государственных услуг в электронном формате, в том числе с использованием инфраструктуры Единого портала государственных и муниципальных услуг [310].

Эффективное использование современных технологий в системе электронного правительства во многом зависит от используемого аппаратно-программного комплекса, алгоритмов и систем защиты информации, а также оценки качества электронных государственных систем, в том числе системы электронных государственных услуг [301, С. 315–317.].

В случае несогласия с причинами не предоставления услуги, либо предоставления некачественной услуги, клиент имеет право обратиться с

жалобой. Жалоба рассматривается системой в полуавтоматическом режиме с привлечением специалистов-экспертов в затрагиваемой области.

Сформирован алгоритм обработки жалоб клиентов о предоставлении некачественной услуги или не предоставлении услуги, при этом система ЕГУ ориентирована на повышение качества обслуживания и включает определенные элементы системы оценки качества государственных услуг (рис. 4.1).

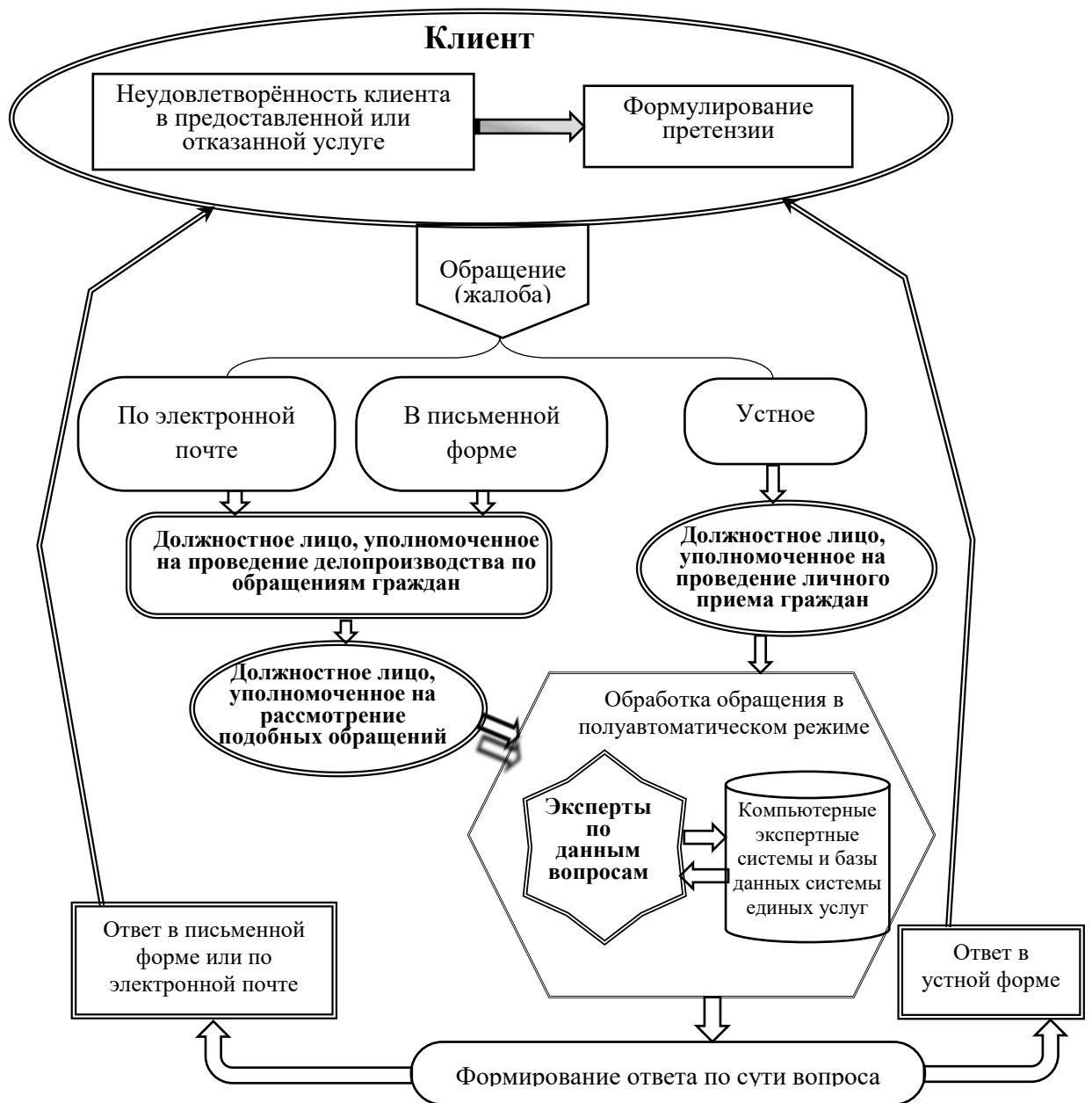


Рисунок 4.1 – Алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или не предоставление услуг

Элементы системы оценки качества государственных услуг включают:

- нормативно-правовое регулирование системы оценки качества государственных услуг, разработка регламента оказания государственных услуг (установление инновационных критериев и параметров оценки качества);
- систематический мониторинг и оценка качества предоставления государственных услуг государственными органами на основе экспертных оценок и независимой экспертизы;
- оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами, независимыми организациями, исследовательскими центрами, электронными сервисами, рейтинговыми системами, основанными на мировых трендах и тенденциях.

Государственные и муниципальные услуги в электронном виде - это услуги, предоставляемые с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая портал государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение и обращения в многофункциональный центр, а также на официальных сайтах соответствующих ведомств, включая электронное взаимодействие между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями [316].

В случае неудовлетворенности клиента в предоставленной услуге, в случае ее некачественного исполнения или несоответствия заявленному заказу, а также в случае необоснованного отказа в предоставлении услуги, клиент имеет право сформировать жалобу. Сформулированная претензия может поступить в систему в устном либо письменном виде, а также по электронной почте. Обработка обращения производится соответствующими, указанными выше, должностными лицами.

В данном случае система работает в полуавтоматическом режиме, поскольку возможны ситуации, требующие вмешательства как экспертов по

рассматриваемым вопросам, так и лиц, имеющих право принимать ответственные решения.

После формирования ответа по сути вопроса, сформулированного в обращении, документ в необходимой форме отправляется клиенту. Все обращения и жалобы должны храниться в базе данных системы единых государственных услуг и анализироваться системой для выявления повторяющихся случаев недостаточного удовлетворения требований клиентов.

Такой анализ позволит выявлять недостатки, как самой системы с целью ее совершенствования, так и недобросовестность отдельных исполнителей с целью уменьшения влияния человеческого фактора.

Как видно из схемы, причины предоставления некачественных услуг можно сгруппировать в три основные группы:

1. Возможные ошибки в системе, которые устраняются программистами, и частота их появлений по мере развития системы будет уменьшаться.

2. Человеческий фактор, то есть недостаточная квалификация лиц, принимающих участие в исполнении услуги, или недобросовестность каких-либо исполнителей в цепочке предоставления услуги. Информация о таких случаях передается лицам, принимающим решения, для осуществления мер административного характера.

3. Отсутствие подобной услуги. В этом случае информация передается группе лиц, ответственных за развитие системы, для принятия решения, соответствует ли такой запрос целям ЕГУ и есть ли необходимость включать его в структуру системы. В случае необходимости развития системы даются задания на соответствующие разработки.

В данном случае в системе задействованы должностные лица, уполномоченные на рассмотрение подобного вопроса и имеющие право принимать ответственные решения по результатам его рассмотрения.

Для того чтобы выяснить уровень эффективности управления, необходимо создать целостный комплекс оценки системы управления и эффективный аппарат управления в целом, очевидно требуется более глубокое изучение управления деятельностью как процесса, происходящего под влиянием совокупности факторов, рассмотрение которых может позволить лучше выявлять и решать существующие проблемы в системе управления [307].

Большинство подходов к формированию систем управления носят процедурный характер, то есть они ориентированы только на реализацию основных функций управления, а для определения эффективности деятельности предприятия используется система показателей, характеризующая соотношение затрат на функциональную деятельность компании и финансовый результат от основной и вспомогательной деятельности.

В современных условиях на этапе структурных трансформаций следует уточнить, что на конечном этапе организации деятельности рынка единых государственных услуг создаются определенные проблемы при отслеживании достижений определенных процессов деятельности бизнес-структур – клиентов рынка единых государственных услуг и эффективности работы соответствующих подразделений предприятия [45, С. 101-108.].

Цифровая платформа для развития рынка единых государственных услуг представляет собой облачный конструктор для государственных электронных услуг и усовершенствованный комплекс маркетинга для обеспечения формирования и функционирования рынка единых государственных услуг, который требует переосмысления теоретических аспектов и научно-методологического совершенствования процесса оказания ЕГУ.

Однако рассмотрение подходов к развитию рынка единых государственных услуг позволило определить необходимость формирования такой системы управления сферой государственных услуг, которая учитывает

типы связей компонентов системы и учитывает влияние факторов внутренней и внешней среды предприятий, а методология оценки ее эффективности позволяет определить целесообразность усилий предприятий, результаты которой очень важны для разработки и реализации стратегии развития рынка единых государственных услуг.

Стремительное развитие сферы информационных технологий приводит к повсеместному внедрению в практическую деятельность организаций новых методов и инструментов управления бизнес-процессами, к существенному изменению способов коммуникации с поставщиками, потребителями, партнерами, государственными органами, а также между сотрудниками организации [258, С. 6–11.].

Следует отметить, что удовлетворенность качеством обслуживания является результатом использования ресурсов и мероприятий, расширенных для предоставления услуг в соответствии с ожиданиями пользователей от них. Также высказывается мнение, что качество обслуживания можно разделить на техническое качество и функциональное качество.

С целью повышения уровня качества услуг, которые мы предлагаем. Организации, предоставляющие услуги, обязаны выявлять причины растущего недовольства пользователей и принимать соответствующие меры (технические или функциональные) для его минимизации.

Технические мероприятия привлекают наше внимание к изобретениям и инновациям в области технологий, которые помогают улучшить качество услуг. Он фокусируется на использовании технологий или предпочитает иметь сервис, основанный на технологиях. Функциональные меры привлекают наше внимание к повышению качества услуг, предлагаемых сотрудниками, что прокладывает пути к стилю функционирования, культуре труда, составлению выгодного пакета услуг, поведенческому профилю сотрудников и так далее.

Внедрение принципов клиентоцентричности в госуправлении параллельно цифровизации направлено прежде всего на повышение качества

жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов [297, С. 75-98.].

Несмотря на то, что с уверенностью можно констатировать факт положительной тенденции в переводе большинства услуг в электронный вид, обеспечивающей упрощение процедуры получения социальной поддержки, исключать вариативный процесс подачи заявлений не стоит.

Стоит отметить, что в качестве положительных результатов внедрения информационно-телекоммуникационных технологий в государственное управление следует рассматривать отсутствие больших очередей за справками, документами, пособиями и т. д.; экономия времени, средств, как со стороны граждан, так и служащих; удобство в виде перевода архива документов в электронный вид; борьба с коррупцией [193, С. 136–138.].

Для обеспечения поэтапного перехода государственных органов на полноценное использование информационной инфраструктуры России с октября 2011 года деятельность федеральных ведомств была переориентирована на непосредственно электронное взаимодействие, однако активно стали использовать электронное правительство только с июля 2012 года [20, С. 410–425.].

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработана Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [259, С. 1–17].

Предложенный превентивный подход предлагается с целью повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости позволяет сделать упор на существенное расширение обязанностей субъектов как в функции контроля, так и в функции прогнозирования (рис. 4.2), поэтому необходимо использовать современный инструментарий (искусственный интеллект), позволяющий эффективно решить проблемы повышения производительности труда превент-субъекта (представителя органа по предоставлению ЕГУ) [54, С. 48-50.].

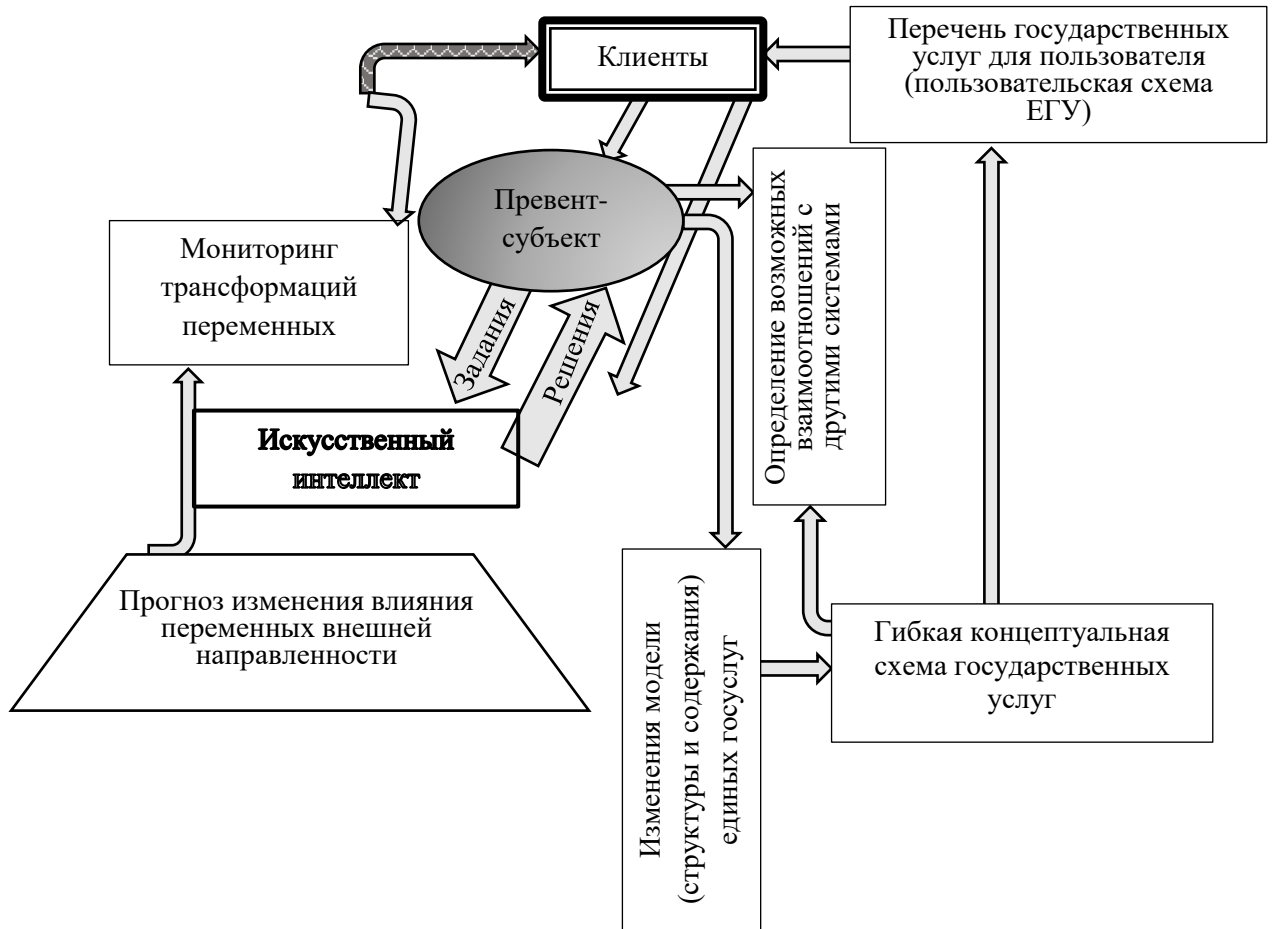


Рисунок 4.2 – Векторы повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости

Превентивная подготовка к изменениям в составе, структуре и характере предоставляемых услуг позволит быть готовыми к изменениям и предотвратить кризисные явления во взаимодействии с клиентами.

Как видно из разработанной схемы повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости, создающей лабильность и лояльность концептуальной схемы государственных услуг, такие функции превентивного прогноза позволяют поддерживать гибкость концептуальной схемы ЕГУ, повышать адаптационные свойства системы и в кратчайшие сроки перестраивать систему в соответствии с требованиями времени и изменениями факторов внешней среды.

Векторы повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости будут включены в формирование концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.

Предложенные векторы повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости направлены на обеспечение лабильности и лояльности процесса оказания государственных услуг благодаря проведению превентивного прогноза искусственным интеллектом, с целью принятия заблаговременных мер и перестройки системы к новым принципам функционирования, а также формированию новых адекватных стратегически обоснованных заданий субъектам рынка единых государственных услуг [228, С. 238-240.].

Органы власти вынуждены искать инновационные решения, чтобы соответствовать этим требованиям, поскольку потребители и граждане ожидают, что их будут обслуживать так же, как обслуживают их самих, имея дело с организациями частного сектора, которые кардинально изменили способ оказания помощи потребителям.

Следовательно, правительство и общественные учреждения обращаются к технологическим разработкам интерактивным технологиям чтобы создать новую ценность для граждан, оптимизировать процессы и повысить эффективность работы сотрудников этих соответствующих учреждений [2, С. 135-140.].

В период кризисных ситуаций, в зону которых мы сейчас попали, использование инновационных технологий обеспечения коммуникаций приобретает особую значимость и применение интерактивных форм обслуживания клиентов и предоставления услуг, в том числе на рынке единых государственных услуг получило статус актуальной и востребованной в рамках научного исследования, что послужит основой для дальнейших научных исследований.

4.3 Анализ качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг

Экономическое развитие во многом определяется эффективностью функционирования государственного сектора и, в частности, системы предоставления государственных услуг. Перед современной экономикой и обществом стоит задача превращение сектора государственных услуг в единую, слаженную систему, которая способна эффективно удовлетворять растущие потребности общества в самых разнообразных государственных услугах.

Качество государственного управления определяется степенью удовлетворения потребностей клиентов. Клиент является окончательным и непревзойденным проверяющим качества обслуживания. Можно сделать вывод, что удовлетворенность клиентов, безусловно, является наиболее важным фактором в предоставлении услуг. Заказчиками государственного управления являются все граждане страны или региона, которые оценивают качество услуг, предоставляемых государством.

Следует отметить, что существует взаимосвязь между потребностями, ожиданиями и удовлетворенностью. Потребности порождают ожидания, основанные как на восприятии, так и на непосредственном опыте. Если потребности и ожидания правильно поняты, предпринимаемые действия соответствуют адекватным и реалистичным ожиданиям, цель которых - сократить разрыв между ожиданиями и опытом.

В современных условиях первоочередную роль в этом процессе играет применение информационных технологий. Без достаточного уровня развития информационных технологий невозможно эффективное функционирование рынка государственных услуг.

Поэтому одной из главных задач развития современной системы предоставления государственных услуг является создание информационно-технологической инфраструктуры, которая способна обеспечить

необходимый для современного общества уровень результативности и эффективности в деятельности органов государственной власти.

Между тем недостаточно внимания уделяется вопросам повышения качества предоставления государственных услуг; не в полной мере разработан механизм обеспечения функционирования и гибкости государственных услуг на основе развития мобильного интернета, интернета вещей, облачных технологий и кибербезопасности; отсутствуют теоретико-методологические разработки в области проведения диагностики функционирования рынка единых государственных услуг; требуют совершенствования алгоритмы работы с клиентами, особенно в части рассмотрения и реагирования на их жалобы по поводу некачественного обслуживания.

Неудовлетворенность клиента в предоставленной услуге, в случае ее некачественного исполнения или несоответствия заявленному заказу, а также в случае необоснованного отказа в предоставлении услуги, клиент имеет право сформировать жалобу.

Сформулированная претензия может поступить в систему в устном либо письменном виде, а также по электронной почте. Обработка обращения производится соответствующими, указанными выше, должностными лицами. В данном случае система работает в полуавтоматическом режиме, поскольку возможны ситуации, требующие вмешательства как экспертов по рассматриваемым вопросам, так и лиц, имеющих право принимать ответственные решения.

После формирования ответа по сути вопроса, сформулированном в обращении, ответ в необходимой форме отправляется клиенту. Все обращения и жалобы должны храниться в базе данных системы единых государственных услуг и анализироваться системой для выявления повторяющихся случаев недостаточного удовлетворения требований клиентов [218].

Такой анализ позволит выявлять недостатки, как самой системы, с целью ее совершенствования, так и недобросовестность отдельных исполнителей, с целью уменьшения влияния человеческого фактора.

Современные тенденции развития рынка единых государственных услуг, а также вызовы современности ставят перед государственными организациями не только новые задачи для решения, но и открывают перспективы эффективной и конкурентоспособной деятельности. Развитие цифровых платформ на российском рынке единых государственных услуг будет способствовать усилению конкурентных преимуществ и снижению негативного влияния рыночных угроз на деятельность государственных и исполнительных организаций [44].

Важно для получения социального и экономического эффекта оказания единых государственных услуг систематически совершенствовать систему продвижения на рынке услуг на основе современных и инновационных технологий и цифровых решений [292, С. 51-53.].

Методы управления имеют объективный (средства реализации объективных законов) и субъективный характер, поскольку они определяются знаниями и навыками людей. При этом следует отметить, что система знаний и уровень профессиональных компетенций играют важную роль в формировании стратегии развития рынка единых государственных услуг. Методы управления делятся на: морально-идеологические, социально-политические, экономические, административные; методы неэкономического воздействия (организационные, административные); экономического воздействия [9, С. 168-173.].

Ученые выделяют классическую классификацию методов диагностики и управления в деятельности предприятия, куда входят: административные, экономические, социально-психологические методы.

Административные методы эффективно реализуются на этапе регулирования и регламентирования деятельности государственных органов по реализации основных задач развития рынка единых государственных услуг и воздействия на процесс оказания и предоставления специфичных услуг населению и гражданам, которые заинтересованы в получении важных для обеспечения жизнедеятельности услуг.

Экономические методы являются основой для реализации основных стратегических задач рынка единых государственных услуг, так как они являются базисом использования стимулов и мотивационных факторов, которые обеспечивают интерес и ответственность представителей государственных органов, деятельность которых направлена на реализацию социальной функции для граждан страны и которые являются стимулом для персонала в решении возложенных задач и инициативного выполнения своих функций, согласно своим профессиональным компетенциям.

Социально-психологические методы управления включают их специфические характеристики и определяют использование специальных технологий, основанных на потребностях, интересах, продиктованные мотивами, чувствами и идеями потребителей на рынке единых государственных услуг.

Таким образом, предложенная методика оценки качества государственных услуг основывается на следующих принципах [250, С. 538-541.]:

1) формирование целевых групп потребителей единых государственных услуг, которые обслуживаются государственными учреждениями и организациями;

2) организация и проведение социальных опросов на основе составленных ранее анкет потребителей единых государственных услуг для формирования информации и дальнейшей оценки и выявления актуальных проблем на рынке единых государственных услуг и определения степени удовлетворенности оказываемыми услугами, их качеством и полнотой обслуживания;

3) проведение опроса среди сотрудников, которые непосредственно контактируют с населением с целью выявления недостатков в предоставлении услуг;

4) формирование информационных и цифровых площадок для полноценного информационного обеспечения населения данными о спектре

услуг на рынке единых государственных услуг и условиях предоставления качественных услуг;

5) формирование условий предоставления услуг различными способами, при этом информируя клиентов о полном спектре услуг и имеющихся способах предоставления услуг, давая возможность выбора способа предоставления услуг;

6) формирование условий для предоставления возможности обжалования и проведение соответствующей процедуры обжалования и предоставление полной информации населению, при этом систематически повышая уровень и качество предоставляемых услуг;

7) разработка и совершенствование способа разрешения жалоб населения, используя опыт зарубежных стран и технологии формирования «цифрового правительства», «умного города» и цифровых решений на рынке единых государственных услуг.

В диссертационной работе представлены результаты статистического исследования взаимодействия населения и предприятий различных отраслей хозяйствования с государственными органами по оказанию государственных и муниципальных услуг (ПРИЛОЖЕНИЕ В Оценка взаимодействия и качества оказываемых единых государственных услуг. Таблица В. 1 – Способы взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления, 2015-2020 гг. Таблица В.2 – Использование мобильных устройств населением для выхода на официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, 2018-2020 гг. Таблица В.3 – Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2018-2020 гг. Таблица В.4 – Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме по возрастным группам, 2015-2020 гг. Таблица В.5 – Наиболее востребованные населением виды государственных и муниципальных услуг, получаемые в электронном виде по видам, 2018-2020 гг. Таблица В.6 – Направления онлайн-взаимодействия населения с органами государственной власти и местного

самоуправления за 2020-2022 гг. Таблица В.7 – Использование интернета в организациях предпринимательского сектора для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2017-2021 гг. Таблица В.8 – Использование интернета в организациях различных отраслей хозяйствования для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2021 гг. Таблица В.9 Направление онлайн-взаимодействия организаций предпринимательского сектора в органами государственной власти и местного самоуправления, 2017-2021 гг. Таблица В.10 – Направления онлайн-взаимодействия организаций отраслей хозяйствования с органами государственной и муниципальной власти, 2021 г.).

Нормативными и правовыми актами для решения вопросов относительно повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг важно регламентировать проведение административных реформ.

С этой целью было предусмотрено формирование на основе решения Правительственной комиссии системы регулярной оценки исполнения регионами мероприятий по мониторингу качества организации оказания и предоставления государственных и муниципальных услуг на рынке единых государственных услуг по принципу «одного окна» и введена в действие система оценки качества предоставляемых услуг от заявителя, что в дальнейшем послужит основой для формирования кадровых решений относительно профессионального и карьерного роста и материальных стимулов [141].

Для формирования системы мониторинга и оценки качества выполнения поставленных задач на этапе развития рынка единых государственных услуг важно отметить особенности формирования понятия «эффективность» и уточнить специфику данного понятия относительно особенностей развития рынка единых государственных услуг.

Экономическая категория «эффективность» можно охарактеризовать как результат или результативность операции, действия, процедуры, процесса,

мероприятия, комплекса. Эффективность в сегменте государственного управления определяется результатом достижения сформированных миссий, поставленных целей и задач, степенью удовлетворения от ожидаемых итогов выполнения задания и состояния общего объекта в системе управления.

Важно отметить, что несмотря на специфику системы управления и особые качественные характеристики итоговых результатов, ожидаемых при их выполнении, универсальные или классические критерии и индикаторы эффективности выполнения задания должны соответствовать таким показателям, как оценка результативности, оценка экономичности, оценка продуктивности, что в полной мере будет отражать эффективность достигнутого результата, а именно качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг на рынке единых государственных услуг.

При оценке эффективности функционирования рынка единых государственных услуг важно учитывать особый статус услуг, которые имеют социальный характер и деятельность МФЦ, всех органов власти в системе общего взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг, выполняющих общие аутсорсинговые услуги, должны ориентироваться на социальную результативность прежде всего [76, С. 68-77.].

Значимыми критериями эффективности функционирования и осуществления деятельности МФЦ по оказанию целого комплекса государственных и муниципальных услуг населению со стороны конечного потребителя услуг являются:

– *доступность и открытость* осуществления государственных и муниципальных услуг населению страны, учитывая широкую географию и плотность открытия и размещения МФЦ, удобную транспортную инфраструктуру и развязку для подъезда к МФЦ, наличие транспортных остановок возле МФЦ, наличие автопарковки возле МФЦ и указателей до МФЦ, удобный и гибкий график работы, учитывающий возможностей работающих граждан получить доступ к осуществлению услуг; создание

условий для обслуживания инвалидов и людей с ограниченными возможностями; возможность использования различных каналов связи в системе интернет в том числе;

– *период и сроки выполнения операций* по оказанию услуг, предусмотренных перечнем услуг, предоставляемых МФЦ, которые предусматривают четко установленное количество времени на выполнение конкретных услуг; количество времени, которое гражданин проводит в очереди; систематизация и оптимизация очереди на основе формирования электронной очереди и выдачи талонов; регламентированное время обслуживания одного клиента;

– *информированность клиента и информационная плотность*, которые предполагают достаточный для клиента объем информации об услугах и деятельности МФЦ по принципу «одного окна» и через интернет; информационный канал в СМИ, для получения интересующей информации; консультации с помощью консультанта-робота Макса или универсальных работников, которые отвечают на вопросы по телефону или в зале ожидания в самом МФЦ; наличие информации на стендах непосредственно в МФЦ;

– *внимание и поведение персонала*, которые обязаны отвечать следующим нормам в отношении с клиентами: открытость, профессионализм, аккуратность в обращении с оригиналами документов, вежливость, компетентность, стрессоустойчивость и организационные качества [93, С. 8-17.];

– *комфортные условия обслуживания клиентов*, которые предусматривают предоставление помещения для ожидания и наличие достаточного количества мест для ожидания, наличие гардероба, наличие удобств, наличие стола, наличие ручки и бумаги, свободный доступ к бланкам и образцам документов.

Взаимодействие с гражданами на рынке единых государственных услуг переводится в формат электронного обслуживания посредством перевода на каналы цифрового взаимодействия посредством организации деятельности

МФЦ и выполнения широкого перечня государственных и муниципальных услуг для потенциальных заявителей.

Для эффективного функционирования рынка единых государственных услуг организовано тесное сотрудничество и взаимодействие ведомственных структур с МФЦ для обеспечения полной и достоверной информацией и предоставления государственных услуг широкому кругу граждан, что сокращает количество действий и документов, которые заявитель должен был ранее предоставить по запросу для получения услуги.

С целью успешной реализации законодательных инициатив в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ Минэкономразвития России проводится организация систематического мониторинга деятельности МФЦ для формирования базы данных об эффективности деятельности МФЦ и качестве предоставляемых услуг населению. Для реализации всех поставленных задач создана АИС МРС МФЦ, основной функцией которой является сбор базы данных о МФЦ, ТОСП, ОПО, основная миссия которых заключается в реализации положений по оказанию государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [191].

Оценка степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводится в режиме интерактивного опроса на официальном сайте Портала государственных услуг Российской Федерации, содержит шесть вопросов, которые сформулированы для того, чтобы получить информацию о качестве предоставляемых услуг населению, провести сбор и в дальнейшем обработку данных и степени удовлетворенности качеством выполняемых услуг, при этом оценка эффективности учитывается при составлении рейтинга МФЦ, который характеризуется как высокая эффективность организации деятельности, средняя эффективность организации деятельности, удовлетворительная эффективность организации деятельности [243].

Реализация разработанного комплекса мероприятий согласно законодательным и правовым актам в Российской Федерации создает базис

для формирования принципиально новой и усовершенствованной системы взаимодействия с потребителями единых государственных услуг, потенциальными и фактическими заявителями на рынке единых государственных услуг, которая является площадкой для обеспечения формата высокого качества обслуживания граждан, которая становится в ряд с самыми перспективными и наилучшими практиками дружественных стран.

Формирование рынка единых государственных услуг проходит строго в соответствии с их спецификой, которая отличает данный вид услуг от широкого спектра осуществляемых услуг в целом, потому что государственные услуги строго идентифицированы рядом признаков, систематизированы и регламентированы, так как четко регламентируются нормативно-правовой базой на законодательном уровне.

В диссертационной работе представлены общая информация о социальном и жилищном положении населения, потенциальных клиентах рынка единых государственных услуг (ПРИЛОЖЕНИЕ Г Таблица Г.1 – Размер социальных гарантий выплат и пособий гражданам Российской Федерации по годам за 2013-2021 гг. Таблица Г.2 – Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий гражданам Российской Федерации, 2011-2016 гг. Таблица Г.3 – Жилищные условия населения Российской Федерации. Таблица Г.4 – Число семей, состоящих на учете на получение жилья. Таблица Г.5 – Ожидаемая продолжительность жизни в России по субъектам РФ за 2021 год. Таблица Г.6 – Среднее значение индекса качества городской среды для субъектов РФ за 2021 год. Таблица Г. 7 – Индекс качества городской среды городов России за 2021 год рейтинг) [70].

Для оценки деятельности МФЦ систематически проводятся социологические исследования с большим охватом субъектов Российской Федерации. Например, в 2020 г. проводилось социологический опрос около 2000 респондентов на основе проведения поквартирного опроса, которые предоставили ответы анкеты и которые приняли участие в оценке эффективности функционирования МФЦ [68, 72].

Респонденты отметили, что в МФЦ по месту регистрации или проживания постепенно сокращается время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения услуг, например в 2019 г. 20, 3 минуты.

Граждане единогласно отметили, что общая удовлетворенность качеством обслуживания в официальных МФЦ выросла от 82,9 % в 2016 году до 83,4 в 2019 г.

Согласно сформированной методике мониторинга значения показателя охвата населения «одним окном» МФЦ должны быть созданы в каждом городе муниципального значения с широким географическим покрытием и в каждом городском округе.

По итогам на 1 января 2016 года охват плотности населения составил 94 % охвата населения «одним окном», а на 1 января 2019 г. МФЦ около 95,6%. Сформированный на основе расчета по методике охвата населения «одним окном» показатель плотности охвата населения свидетельствует о масштабной работе МФЦ на закрепленных территориях [213].

Информированность населения играет важную роль в функционировании системы государственного управления и предоставлении информации населению о всем перечне услуг должна выполняться МФЦ Российской Федерации на высоком профессиональном уровне, задействовав при этом все государственные и ведомственные структуры, обеспечивающие выполнение важной задачи в системе цифровой коммуникации.

Информационная насыщенность и информационная плотность о деятельности МФЦ и перечне оказываемых услуг – это первоочередная задачам информационных служб МФЦ и ведомственных организаций, которая в настоящий период развития МФЦ значительно эффективно проводится среди населения и бизнеса в результате большого и массового спроса населения на различные услуги, востребованностью социальных услуг,

что свидетельствует о высоких преимуществах обслуживания граждан в МФЦ.

В 2020 г. официальные источники информации указывают на повышенный спрос на услуги социального характера, которые за отчетный период повысились по сравнению с 2019 г. на 5,4%, хотя при этом информационная поддержка вопросов по получению заграничного паспорта снизилась за отчетный период на 2,9%, однако следует отметить, что данные показатели к 2021 г. уже значительно изменились и на социальную поддержку информационный блок спрос возрос на 5,8% и на получение заграничного паспорта ситуация изменилась и информационная плотность предоставляемой информации повысилась на 1,2% [35] (Приложение Г Таблица Г.2 – Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий гражданам Российской Федерации, 2011-2016 гг.)

Исходя из востребованности услуг, именно социальные услуги занимают первые позиции по спросу на расширение перечня специфических услуг, потому что большое внимание со стороны государства сейчас уделяется именно таким мерам социальной поддержки, использование которых действительно может помочь их получателю и его семье преодолеть трудную жизненную ситуацию и начать себя обеспечивать [219].

В 2020 г. статистические данные указывают на тот факт, что за получением государственных услуг такая категория граждан как старшая возрастная группа населения и пенсионеры сократила свои посещения, а за государственными услугами больше стали обращаться такая категория граждан, как домохозяйки, безработные, бедные и начинающие предприниматели для которых спектр предоставляемых услуг значительно расширился и которые претендуют по параметрам социальных условий проживания, получаемых доходов, жизненных ситуаций на получение социальных гарантий и выплат специальных пособий от государства (Приложение В Таблица В.5 – Наиболее востребованные населением виды государственных и муниципальных услуг, получаемые в электронном виде по

видам, 2018-2020 гг.; Таблица В.6 – Направления онлайн-взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления за 2020-2022 гг.).

В 2020 г. наблюдались значительные перемены в работе государственных органов и функционировании рынка единых государственных услуг. В 2020 году зафиксирован значительный рост доли получающих государственную услугу на едином портале госуслуг, который составил около 9,8% по сравнению с прошлым 2019 г., однако наблюдалось одновременно и сокращение весомой доли услуг, которые население получало в органах государственной власти и этот показатель в 2020 г. составил около 3,2% в отличие от прошлого отчетного периода.

По итогам 2021 г. на рынке единых государственных услуг количество обращений составило более 34,5 млн. обращений за государственными услугами и сервисами в электронной форме через порталы госуслуг в Российской Федерации и более 29 млн. обращений в очной форме через МФЦ. Применение интерактивных форм предоставления государственных услуг позволяет сделать вывод, что количество обращений в электронной форме превышает очную в 1,2 раза (табл. 4.2, 4.3, 4.4, рис. 4.3).

Таблица 4.2 – Оценка населением качества предоставленных государственных и муниципальных услуг в электронном виде, 2020-2022 гг., %

Ответы респондентов	2020	2021	2022
1	2	3	4
Полностью удовлетворены	71,6	75,8	76,1
Частично удовлетворены	24,2	23,1	23,0
Не удовлетворены	1,2	1,1	0,9

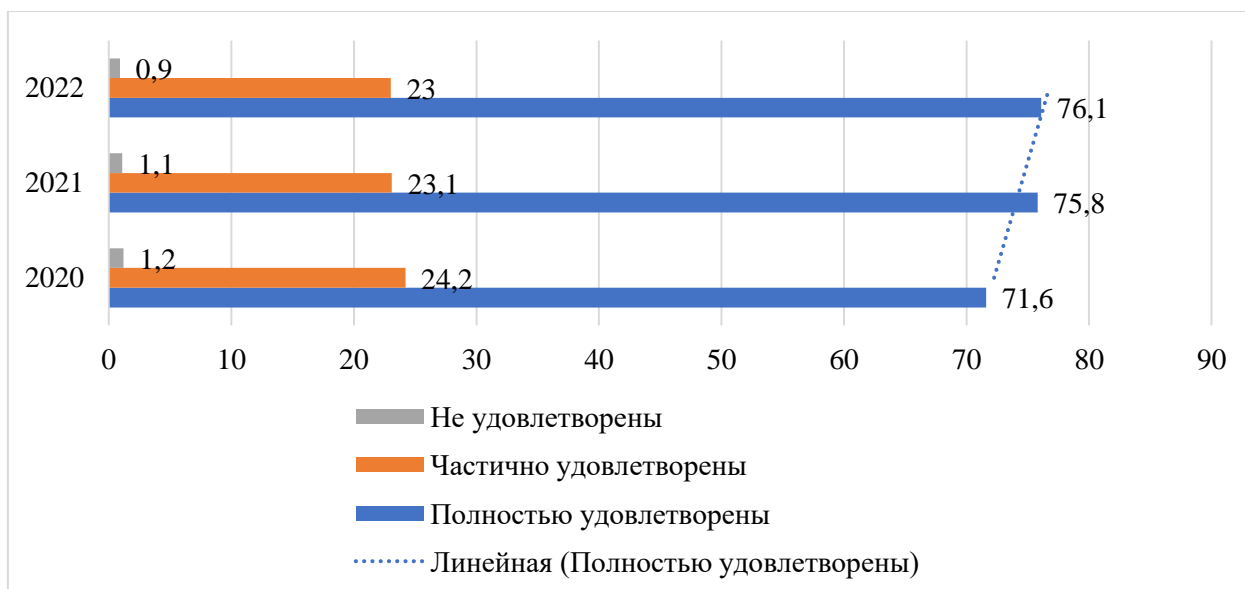


Рисунок 4.3 – Оценка населением качества предоставленных государственных и муниципальных услуг в электронном виде, 2020-2022 гг., %

Самыми востребованными стали госуслуги, связанные с оформлением социальных выплат, различных льгот. Всего таких услуг только за 2022 год было оказано более 27 млн. Из них детские пособия оформили более 17 млн семей с детьми, почти 20 млн раз граждане записались к врачу, купили 18 млн билетов по Пушкинской карте, 4 млн записей в образовательные учреждения и более 3 млн поданных заявлений в ЗАГС.

Кроме того, широкое распространение получили сервисы доступа к цифровым копиям документов – электронная трудовая, электронные больничные, цифровые копии СТС и водительских удостоверений, я уже не говорю про получение различных выписок, более 10 млн запросов в месяц.

Изменения в социально-экономической ситуации, произошедшие за 2022 год в стране и в мире, спровоцированные пандемией коронавируса, отразились и на востребованности тех или иных государственных и муниципальных услуг [67].

Таблица 4.3 – Оценка населением качества предоставленных государственных и муниципальных услуг в электронном виде в городской и сельской среде, 2020-2022 гг., %

Ответы респондентов	2020	2021	2022
1	2	3	4
Городская среда			
Полностью удовлетворены	72,1	72,8	73,1
Частично удовлетворены	26,2	26,5	26,8
Не удовлетворены	1,2	0,7	0,1
Сельская среда			
Полностью удовлетворены	69,3	69,9	70,5
Частично удовлетворены	29,7	28,2	28,9
Не удовлетворены	1,0	1,9	0,6

Гражданам РФ в 2022 году в цифровом виде ежемесячно оказывалось более 18 млн госуслуг, о чем непосредственно доложил в Госдуме глава Минцифры РФ Максуд Шадаев [19].

По заявлению Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации «за три года более чем в 10 раз увеличилось количество доступных полностью в цифровом виде госуслуг. В 2022 году в среднем в месяц через портал госуслуг успешно оказывалось более 18 млн госуслуг. А это больше 200 млн госуслуг в год».

Таблица 4.4 – Причины отказа населения от использования интернета при получении государственных и муниципальных услуг, 2020-2022 гг.

Ответы респондентов	2020	2021	2022
1	2	3	4
Предпочитают личный контакт с представителями государственных и	55,7	55,9	56,1

муниципальных органов			
За респондента это сделали опытные люди, владеющие компьютером	17,3	16,4	16,2
Не было необходимости отправлять официальные формы заявления	17,8	16,7	16,1
Недостаточно навыков и знаний	16,3	17,1	17,5
Получение необходимой услуги требовало личного визита и предоставления бумажных форм	12,6	12,9	13,1
Необходимая услуга недоступна на официальном веб-сайте	2,9	2,6	2,5
Есть опасения по поводу защиты персональных данных	2,4	3,1	3,3
Нет немедленной реакции и ответа	2,2	2,1	2,0
Проблемы с электронной подписью	0,6	0,4	0,6

Получатели услуг в декабре 2021 г. оставили 830 тыс. оценок качества предоставления государственных услуг и сервисов. При этом 11,9% оценок сопровождаются комментариями и предложениями по повышению качества предоставляемых услуг. По оценкам экспертов около 9,8 млн отзывов поступило о качестве предоставляемых услуг в 2021 г. Средняя оценка составляет 4,2 по 5 балльной шкале.

На основе официальных данных Государственного учреждения Донецкой Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в городе Донецк

[176] была проведена оценка деятельности МФЦ Донецкой Народной Республики [177].

В результате социологического опроса населения на основе анкетирования около 1200 респондентов в Донецкой Народной Республике собраны и обработаны данные о наиболее востребованных единых государственных услугах в 2020-2021 гг., которые представлены в таблице 4.5, на рисунке 4.4 [179].

Таблица 4.5 – Результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики о наиболее востребованных единых государственных услугах в 2020-2021 гг., %

Виды услуг	2020 г.	2021 г.
1	2	3
Социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат	14,5	15,3
Получение паспорта ДНР и получение паспорта РФ	14,1	14,8
Замена паспорта РФ	14,2	13,1
Получение СНИЛС обновление данных СНИЛС после получения и замены паспорта	13,8	14,2
Восстановление документов при утрате в результате боевых действий	13,6	13,9
Регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок	13,4	14,1
Регистрация по месту жительства	13,1	14,6
Регистрация автотранспортного средства	9,8	9,8
Получение или замена водительского удостоверения	10,1	9,7
Выплаты пособий по потере кормильца	14,2	15,1
Оформление Единого пособия семьям с детьми до 17 лет и беременным	13,7	14,1

Предоставление налоговой отчетности	10,4	10,9
Получение заграничного паспорта	14,1	13,9
Оформление и перерасчет пенсий	15,2	16,3
Государственная регистрация актов гражданского состояния	13,8	14,2
Предоставление справок об отсутствии судимости	14,7	14,9
Заказ полисов ОМС	16,2	17,3
Прочие услуги	9,4	10,1

На начало 2023 г. по официальным данным МФЦ Донецкой Народной Республики оказывают 24 вида госуслуг и это еще не полный перечень, которые будут оказываться гражданам, планируется его расширять, исходя из потребностей населения и запросов граждан Донецкой Народной Республики.

Наиболее востребованными за период 2020-2021 гг. среди населения Донецкой Народной Республики оказались в диапазоне от 18% до 23% такие услуги, как: регистрация граждан в единой системе идентификации и аутентификации, которая необходима для получения доступа не только к portalу Госуслуг, но и другим государственным и муниципальным системам.

В своем докладе о результатах функционирования МФЦ в г. Донецк Председатель Правительства Донецкой Народной Республики Виталий Хоценко отметил, что в начале 2023 г. были введены дополнительно новые виды государственных услуг, в которых так остро нуждаются граждане территории Донецкой Народной Республики.

Ввод новых видов услуг расширил возможности для населения Донецкой Народной Республики и позволили работникам и специалистам МФЦ оказать более 6120 услуг и принять в обработку более 23 тыс. заявлений от граждан республики как в очном формате лично, так и в дистанционном режиме [240].



Рисунок 4.4 – Результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики о наиболее востребованных единых государственных услугах в 2020-2021 гг., %

Население Донецкой Народной Республики активно пользуются предложениями по актуальным услугам и по официальным данным за отчетный период принято более 5 тысяч заявлений от граждан городов ДНР. При этом отметим, что востребованы от заявителей услуги связанные с постановкой на учет налогоплательщиков в налоговом органе и выдачу ИНН, так как большое количество субъектов хозяйствования занимают свободные ниши на рынке товаров и услуг, осуществляют ребрендинг собственных торговых марок, формируя у потребителей новое восприятие бренда, так как рынок товаров и услуг развивается в непростое для экономики время и важно в сознании потребителей формировать новый образ бренда товаров и услуг

ДНР. Активно граждане ДНР получают документы СНИЛС и заказ полисов ОМС.

В таблице 4.6, рисунке 4.5 представлены результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики об информированности о процессе предоставления единых государственных услугах в 2020-2021 гг., которые указывают на большую информированность по таким услугам, как: социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат, получение паспорта Донецкой Народной Республики и получение паспорта Российской Федерации, восстановление документов при утрате в результате боевых действий, регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок [180].

Таблица 4.6 – Результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики об информированности о процессе предоставления единых государственных услугах в 2020-2021 гг., %

Виды услуг	2020 г.	2021 г.
1	2	3
Социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат	12,3	13,1
Получение паспорта ЛНР и получение паспорта РФ	12,8	13,7
Восстановление документов при утрате в результате боевых действий	13,1	14,6
Регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок	14,2	14,9
Регистрация по месту жительства	13,6	13,9
Оформление и перерасчет пенсий	14,9	15,1
Получение или замена водительского удостоверения	9,7	10,1
Выплаты пособий по потере кормильца	14,9	15,3
Выплаты пособий по уходу за ребенком	14,6	14,5

Предоставление налоговой отчетности	15,1	15,2
Получение заграничного паспорта	10,7	12,3
Регистрация автотранспортного средства	12,4	12,7
Государственная регистрация актов гражданского состояния	13,4	13,8
Предоставление справок об отсутствии судимости	16,1	16,4
Постановка на учет детей в детские сады	10,4	10,8
Прочие услуги	9,8	10,1

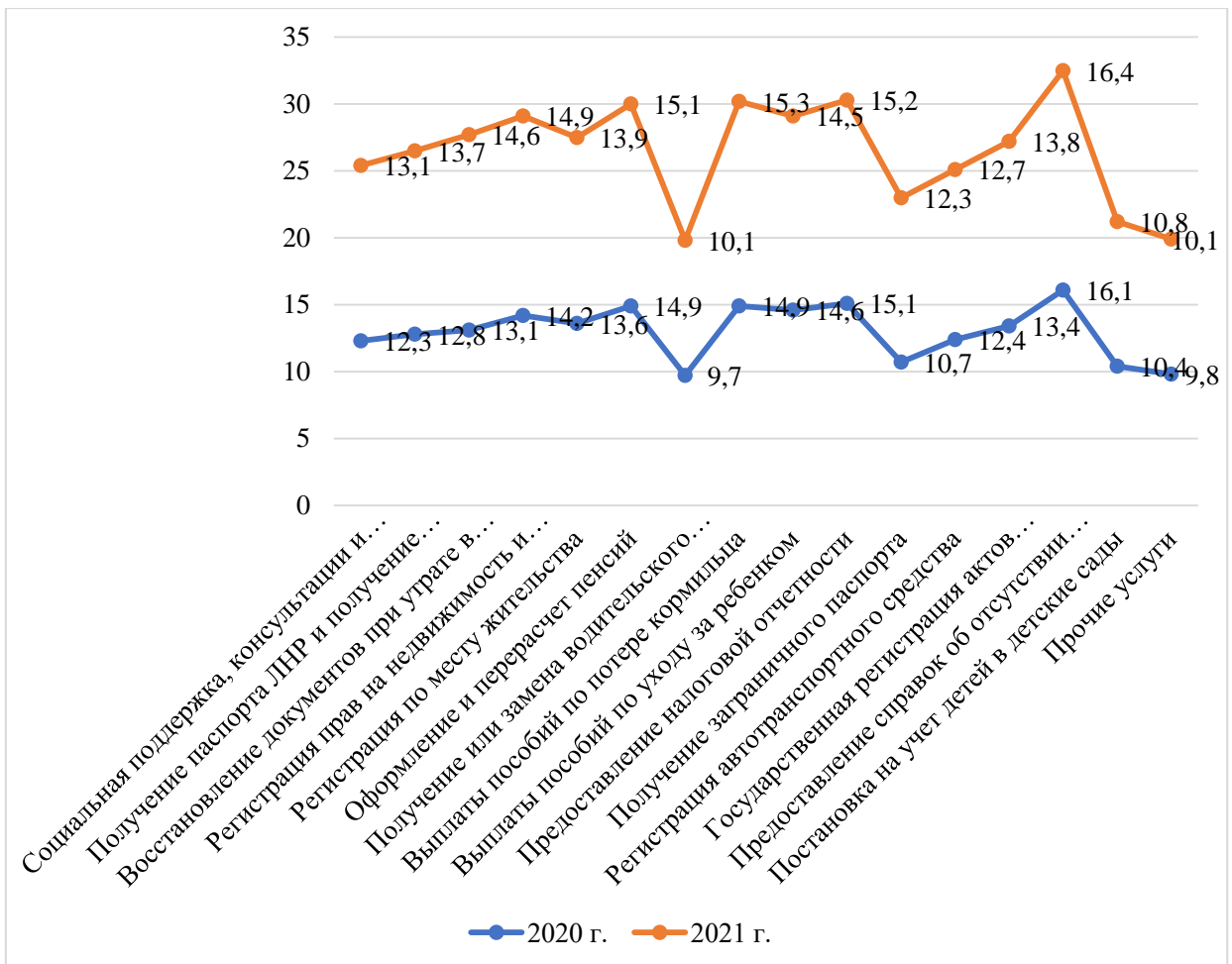


Рисунок 4.5 – Динамика информированности о процессе предоставления единых государственных услугах в 2020-2021 гг. в Донецкой Народной Республике, %

Боевые действия наносят колоссальный ущерб территории ДНР и в МФЦ ДНР большим спросом пользуются услуги по восстановлению документов, выдаче повторных свидетельств и справок о государственной регистрации актов гражданского состояния и других повторных документов.

В ближайших планах открытие новых МФЦ в ДНР, в планах строительства и открытия до августа 2023 г. открыть все запланированные МФЦ, а это порядка 32 отделения МФЦ на территории ДНР, деятельность которых нацелена на расширение полномочий, введение новых видов услуг, повышение квалификации сотрудников и персонала МФЦ ДНР, которые будут намного эффективнее работать в режиме «одного окна» [25].

В Донецкой Народной Республике уже функционируют 27 офисов многофункциональных центров, как на материнской части, так и на освобожденных территориях, конечно же в городе Донецк и в других городах Донецкой Народной Республики и планируется открывать новые, что свидетельствует о востребованности услуг [160].

Результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики о месте получения государственных услуг за 2020-2021 гг. указывают на преимущественное получение единых государственных услуг в многофункциональных центрах городов Донецкой Народной Республики – 57,6% в 2020 г. и 60,3% в 2021 г. Государственные услуги на портале госуслуг получили в 2020 г. – 43,2% и в 2021 г. – 44,6% [187] (табл. 4.7).

Таблица 4.7 – Результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики о месте получения государственных услуг за 2020-2021 гг., %

Место получения услуг	2020 г.	2021 г.
1	2	3
В многофункциональном центре (МФЦ)	57,6	60,3
На едином портале государственных услуг	43,2	44,6
В органах власти непосредственно на местах	20,6	21,3

В таблице 4.8 представлены результаты оценки качества оказания государственных услуг населению Донецкой Народной Республики на основе опроса респондентов, 2022 г. По свидетельствам граждан – пользователей услуг, наиболее качественные (очень хорошо) услуги оказываются МФЦ Донецкой Народной Республики в таких городах, как: г. Донецк, ул. Челюскинцев – 76,3%, г. г. Донецк, ул. Первомайская – 76,4%, г. Донецк, пр. Киевский, – 76,8%, г. Шахтерск – 76,3%, г. Торез – 76,4%, г. Мариуполь – 76,8%.

Таблица 4.8 – Оценка качества оказания государственных услуг населению Донецкой Народной Республики на основе опроса респондентов, 2022 г.

Наименование МФЦ	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6
г. Донецк, пр-т Ильича, 17В/1	76,3	12,3	9,8	6,6	0,4
г. Донецк, бул. Шевченко, 17	75,4	11,4	6,3	6,4	0,5
г. Донецк, ул. Челюскинцев, 167	71,3	13,6	5,8	8,2	1,1
г. Донецк, ул. Куприна, 50	70,6	14,3	7,9	6,8	0,4
г. Донецк, ул. Октября, 23А,	70,5	12,6	9,6	6,7	0,6
г. Донецк, ул. Первомайская, 28-А	76,4	10,6	7,4	5,1	0,5
г. Донецк, пр. Киевский, 63	76,8	10,3	7,4	5,2	0,3
г. Донецк, ул. Артема, 286	75,3	10,4	8,9	5,3	0,1
г. Донецк, ул. Петровского, 254	74,6	12,4	7,2	5,3	0,5
Центрально-Городской район г. Макеевка, ул. Московская, д. 2	73,4	13,4	6,6	5,7	0,9
Советский район г.	73,4	12,6	7,9	5,1	1,0

Макеевка, ул. Гаврилова, 1					
Центрально-городской район г. Горловка, ул. Пушкинская, 66	76,4	10,6	6,2	6,7	0,1
г. Енакиево, пр-т Металлургов, д. 29	75,1	8,9	8,7	6,8	0,5
г. Харцызск, ул. С. Лазо, 17	72,4	11,6	9,9	5,4	0,7
г. Снежное, ул. Декабристов, д. 16	75,1	10,3	8,8	5,6	0,2
Старобешевский межрайонный отдел пр-т П. Анжелиной, д. 8 А	76,4	9,2	7,8	6,5	0,1
г. Шахтерск, ул. 50 лет СССР, 7	76,3	10,4	6,7	5,9	0,7
г. Торез, пр. Гагарина, д. 19	76,4	8,9	7,2	6,5	1,0
г. Мариуполь, пр. Мира, д. 107	76,8	9,3	8,0	5,5	0,4
пгт. Мангуш, пр-т Мира, д. 64	71,3	10,6	10,4	6,8	0,8

*составлено автором на основе источника [79, 179, 180]

На основе официальных данных Государственного учреждения Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных услуг» [29] была проведена оценка деятельности МФЦ Луганской Народной Республики [30, 31].

Отметим, что функционирование Государственного учреждения Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных услуг» осуществляется в тесной взаимосвязи с министерствами и ведомствами Луганской Народной Республики [150, 161-168].

В результате социологического опроса населения на основе анкетирования около 500 респондентов в Луганской Народной Республике собраны и обработаны данные о наиболее востребованных единых

государственных услугах в 2019-2020 гг., которые представлены в таблице 4.9, на рисунке 4.6. [56].

Таблица 4.9 – Результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики о наиболее востребованных единых государственных услугах в 2019-2020 гг., %

Виды услуг	2019 г.	2020 г.
1	2	3
Социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат	18,7	18,9
Получение паспорта ЛНР и получение паспорта РФ	13,6	14,2
Восстановление документов при утрате в результате боевых действий	18,4	19,2
Регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок	12,3	12,6
Регистрация по месту жительства	11,8	12,1
Регистрация автотранспортного средства	10,8	10,9
Получение или замена водительского удостоверения	10,2	10,6
Выплаты пособий по потере кормильца	8,2	8,6
Выплаты пособий по уходу за ребенком	8,6	8,9
Предоставление налоговой отчетности	12,6	13,2
Получение заграничного паспорта	10,8	10,9
Оформление и перерасчет пенсий	20,3	20,6
Государственная регистрация актов гражданского состояния	10,6	10,8
Предоставление справок об отсутствии судимости	8,4	8,2
Прочие услуги	0,9	1,2

Наиболее востребованными за период 2019-2020 гг. среди населения Луганской Народной Республики оказались в диапазоне от 10% до 20% такие

услуги, как: социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат, получение паспорта Луганской Народной Республики и получение паспорта Российской Федерации, восстановление документов при утрате в результате боевых действий, регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок, регистрация по месту жительства, регистрация автотранспортного средства, получение или замена водительского удостоверения.

Таким образом, между государством и гражданином зарождается новый характер взаимоотношений, центральное место в которых занимают ценности предоставляемых услуг для граждан, в которых становится в центре внимания гражданин, а не государство.

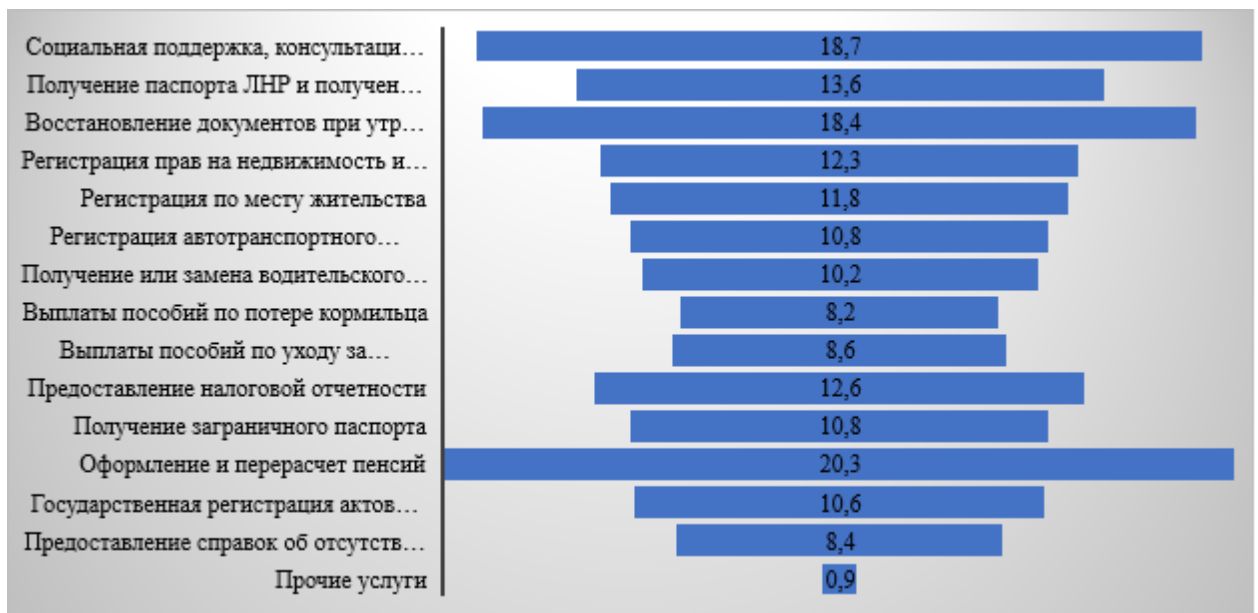


Рисунок 4.6 – Результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики о наиболее востребованных государственных услугах в 2019-2020 гг., %

На сегодняшний день государство ориентируется на нужды и потребности граждан, предоставляет возможность принимать участие в государственной политике и организации различных государственных и муниципальных услуг с большей активностью. Также государство уделяет

большое внимание налаживанию обратной связи с гражданами в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также выполнению государственных функций, используя новые способы предоставления услуг наравне с уже существующими.

В таблице 4.10, рисунке 4.7 представлены результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики об информированности о процессе предоставления единых государственных услугах в 2019-2020 гг..

Таблица 4.10 – Результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики об информированности (полноте информации) о процессе предоставления единых государственных услугах в 2019-2020 гг., %

Виды услуг	2019 г.	2020 г.
1	2	3
Социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат	12,6	13,1
Получение паспорта ЛНР и получение паспорта РФ	11,1	13,0
Восстановление документов при утрате в результате боевых действий	10,2	12,4
Регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок	10,1	10,0
Регистрация по месту жительства	9,9	9,8
Оформление и перерасчет пенсий	9,4	9,2
Получение или замена водительского удостоверения	8,2	8,1
Выплаты пособий по потере кормильца	8,0	7,6
Выплаты пособий по уходу за ребенком	7,8	7,5
Предоставление налоговой отчетности	7,1	7,3
Получение заграничного паспорта	6,3	6,2
Регистрация автотранспортного средства	6,6	6,1

Государственная регистрация актов гражданского состояния	4,2	4,5
Предоставление справок об отсутствии судимости	3,1	3,4
Постановка на учет детей в детские сады	2,6	2,8
Прочие услуги	1,2	1,7

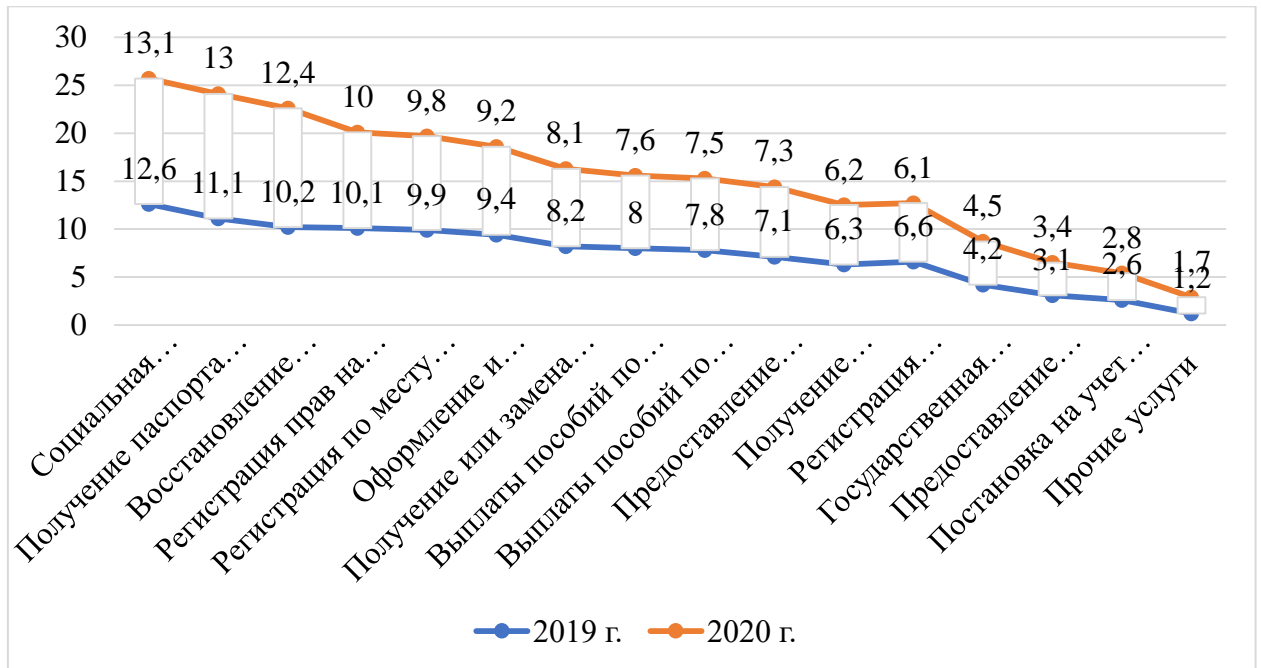


Рисунок 4.7 – Динамика информированности (полноте информации) о процессе предоставления единых государственных услугах в 2019-2020 гг. в Луганской Народной Республике, %

Результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики о месте получения государственных услуг за 2020-2021 гг. указывают на преимущественное получение единых государственных услуг в многофункциональных центрах городов Луганской Народной Республики - 58,6% в 2020 г. и 59,8% в 2021 г. Государственные услуги на портале госуслуг получили в 2020 г. – 31,1% и в 2021 г. – 32,2% (табл. 4.11).

Таблица 4.11 – Результаты социологического опроса населения Луганской Народной Республики о месте получения государственных услуг за 2020-2021 гг., %

Место получения услуг	2020 г.	2021 г.
1	2	3
В многофункциональном центре (МФЦ)	58,6	59,8
На едином портале государственных услуг	31,1	32,2
В органах власти непосредственно на местах	10,3	8,0

В таблице 4.12 представлены результаты оценки качества оказания государственных услуг населению Луганской Народной Республики на основе опроса респондентов, 2022 гг. По свидетельствам граждан – пользователей услуг, наиболее качественные (очень хорошо) услуги оказываются МФЦ Луганской Народной Республики в таких городах, как: пгт. Меловое – 76,9%, г. Антрацит – 76,4%, г. Брянка – 76,4%, г. Северодонецк – 75,3%, г. Счастье – 75,1%.

Таблица 4.12 – Оценка качества оказания государственных услуг населению Луганской Народной Республики на основе опроса респондентов, 2022 гг.

Наименование МФЦ	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6
пгт. Новопсков	72,8	10,2	13,2	1,8	2,0
г. Ровеньки	73,1	12,3	11,7	1,9	1,0
г. Перевальск	74,6	13,4	10,8	1,1	0,1
г. Алчевск	72,5	12,8	10,4	1,6	2,7
г. Первомайск	73,8	12,4	9,8	1,8	2,2
г. Лутугино	72,9	13,4	8,6	1,4	3,7
пгт. Марковка	74,6	11,8	9,8	1,1	2,7
г. Счастье	75,1	14,9	6,2	1,6	2,2
г. Красный Луч	74,3	11,9	9,7	2,3	1,8
г. Брянка	76,4	10,7	6,2	2,1	4,6
пгт. Славяносербск	74,8	12,7	8,0	1,9	2,6

пгт. Белокуракино	71,9	14,8	6,7	2,9	3,7
г. Северодонецк	75,3	14,9	7,6	1,3	0,9
пгт. Меловое	76,9	12,3	8,1	0,9	1,8
г. Старобельск	75,1	13,4	10,1	0,8	0,6
г. Антрацит	76,4	12,8	8,5	1,6	0,7
пгт. Троицкое	75,4	12,0	10,9	0,5	1,2
г. Кировск	74,6	13,6	8,7	1,1	2,0

Поскольку процесс реализации кадровой политики тесно связан с вопросами реформирования общественных отношений в Луганской Народной Республике, то должно быть учтено современное состояние Луганской Народной Республики, имеющиеся потребности и перспективы развития общества [34, С. 52].

По заявлению Дмитрия Чернышенко в ходе встречи с Президентом Российской Федерации В.В. Путиным было отмечено, что количество учетных записей на портале «Госуслуги» в 2022 году составило 99 млн, а пользователи смогут получить через портал порядка полумиллиарда услуг [85].

Пользователи рынка единых государственных услуг смогут получить в этом году, как прогнозируется, более полумиллиарда услуг. Указано, что есть и другие инновационные услуги – более трети всех заявлений в ЗАГС сейчас подаются онлайн.

Важнее, наверное, сказать о том, что 600 тысяч выплат маткапитала по вашему поручению наши мамы получили проактивно, им не нужно было заполнять никакие формальности и формы — это очень важно.

Для подключения новых регионов Российской Федерации к государственным информационным системам и portalу «Госуслуги» им передаются готовые IT-решения и IT-технологии.

Нацпроект «Цифровая экономика» направлен на ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере, создание условий для высокотехнологичного бизнеса, повышение конкурентоспособности страны на глобальном рынке, укрепление национальной безопасности и повышение

качества жизни людей. Нацпроекты, инициированные президентом Российской Федерации Владимиром Путиным, стартовали в 2019 году.

Разработана укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, которая направлена на определение частоты случаев некачественного предоставления услуг и выявление причин некачественного предоставления услуг на основе результатов обработки заказов на оказание услуг и жалоб на некачественные услуги, которая позволяет выявить такие причины снижения качества, как ошибки в системе, человеческий фактор, отсутствие услуги, применение которой позволит повысить качество предоставления ЕГУ (рис. 4.8).



Рисунок 4.8 – Укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ

Формирование нового формата качественной среды организации функционирования рынка единых государственных услуг возможно при создании единого облачного решения, которое станет основой для осуществления комплексного и стандартизированного управления для унификации всего комплекса услуг, предоставляемых МФЦ, которое должно отвечать таким требованиям, как: кластеризация и унификация всего пакета универсальных и индивидуальных услуг; формирование электронного документооборота между всеми МФЦ, министерствами и ведомствами и другими взаимосвязанными службами; масштабная интеграция и консолидация деятельности с порталом госуслуг; инфраструктурная взаимосвязь с электронными поставщиками и сервисами электронного правительства и другими информационными службами; систематизация и формирование результатов о взаимодействии с клиентами и формирование альтернативных вариантов решения вопросов и проблем по повторяющимся заявкам заявителей на рынке единых государственных услуг.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 4

1. В результате исследования сформулированы направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ, которые включают организацию обеспечения открытости контрольно-надзорных органов, недопущение неоднозначного понимания норм и правил, информирование об объектах госконтроля, порядок организации государственного надзора, предоставление субъектам рынка ЕГУ необходимой информации, организацию доступа к цифровым сервисам. При этом при организации мониторинга рынка ЕГУ обязательным условием является определение соответствия информации: потребностям клиентов, изменениям внешних переменных, изменениям внутренних переменных,

требованиям к своевременному обеспечению клиентов нужной информацией. Неотъемлемым элементом диагностики является учет степени детализации данных, времени их актуализации, вида наиболее популярной информации из автоматизированного банка данных.

2. Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации внутренних процессов в системе МФЦ, которые должны способствовать: максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ; согласованности и технологичности взаимодействия МФЦ и органов власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей; адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов; применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ; формированию финансовой модели деятельности МФЦ; повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями.

3. Необходимо в будущем формировать такие модели для оценки качества обслуживания клиентов, которые будут разработаны для выявления разрыва в восприятии между тем, что, по мнению компании, она предоставляет клиентам, и восприятием в сознании клиента. Бизнес-лидеры часто забывают, что они уже знают все о компании. Они знают все тонкости того, что они могут предложить клиенту. Но при этом следует всегда помнить, что, даже если они знают это, им может не понравиться что-то еще в предлагаемой услуге. Все сводится к качеству и измерению качества сервиса в различных областях.

4. Представлены результаты социологического опроса населения Донецкой Народной Республики об информированности о процессе предоставления единых государственных услугах в 2020-2021 гг., которые

указывают на большую информированность по таким услугам, как: социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат, получение паспорта Донецкой Народной Республики и получение паспорта Российской Федерации, восстановление документов при утрате в результате боевых действий, регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок. Наиболее востребованными за период 2020-2021 гг. среди населения Донецкой Народной Республики оказались в диапазоне от 18% до 23% такие услуги, как: регистрация граждан в единой системе идентификации и аутентификации, которая необходима для получения доступа не только к portalу Госуслуг, но и другим государственным и муниципальным системам.

5. Наиболее востребованными за период 2019-2020 гг. среди населения Луганской Народной Республики оказались в диапазоне от 10% до 20% такие услуги, как: социальная поддержка, консультации и получение социальных выплат, получение паспорта Луганской Народной Республики и получение паспорта Российской Федерации, восстановление документов при утрате в результате боевых действий, регистрация прав на недвижимость и сопровождение сделок, регистрация по месту жительства, регистрация автотранспортного средства, получение или замена водительского удостоверения. Таким образом, между государством и гражданином зарождается новый характер взаимоотношений, центральное место в которых занимают ценности предоставляемых услуг для граждан, в которых становится в центре внимания гражданин, а не государство.

6. Исследование экономической диагностики деятельности на рынке единых государственных услуг позволило сформировать алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или непредоставление услуги, который способствует ориентации системы ЕГУ на улучшение качества обслуживания и включает элементы системы оценки качества государственных услуг: установление инновационных критериев и параметров оценки качества; систематический мониторинг и оценку качества предоставления государственных услуг государственными органами на

основе экспертных оценок и независимой экспертизы; оценку качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами, независимыми организациями, исследовательскими центрами, электронными сервисами, рейтинговыми системами, основанными на мировых трендах и тенденциях.

7. Разработка укрупненной схемы анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, направленная на определение частоты случаев некачественного предоставления услуг и выявление их причин на основе результатов обработки заказов на предоставление услуг, а также жалоб на некачественные услуги, позволяет идентифицировать такие причины снижения качества, как ошибки в системе, человеческий фактор, отсутствие услуги. Применение данной схемы позволит повысить качество предоставления ЕГУ путем разработки мер по устранению выявленных причин: передача информации группе программистов для принятия мер по исправлению программного обеспечения, передача информации лицам, ответственным за выполнение организационных вопросов, передача информации лицам, ответственным за расширение функций системы, и т.п. Применяемые меры также вносятся в базу данных ЕГУ и учитываются в дальнейшей работе системы.

8. Формирование нового формата качественной среды организации функционирования рынка единых государственных услуг возможно при создании единого облачного решения, которое станет основой для осуществления комплексного и стандартизированного управления для унификации всего комплекса услуг, предоставляемых МФЦ, которое должно отвечать таким требованиям, как: кластеризация и унификация всего пакета универсальных и индивидуальных услуг; формирование электронного документооборота между всеми МФЦ, министерствами и ведомствами и другими взаимосвязанными службами; масштабная интеграция и консолидация деятельности с порталом госуслуг; инфраструктурная взаимосвязь с электронными поставщиками и сервисами электронного

правительства и другими информационными службами; систематизация и формирование результатов о взаимодействии с клиентами и формирование альтернативных вариантов решения вопросов и проблем по повторяющимся заявкам заявителей на рынке единых государственных услуг.

Основные научные результаты раздела опубликованы в научных публикациях [124, 125, 126, 127, 130, 136].

РАЗДЕЛ 5

МОДЕЛИРОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

5.1 Научно-методологический подход к развитию механизма предоставления единых государственных услуг

Цифровая трансформация государственного управления и всех соответствующих органов исполнительной и муниципальной власти в регионах и городах, которые выполняя законотворческую миссию, принимают активное участие в цифровизации экономики и государственного управления, осуществляется при выполнении важных для достижения задач принципов, таких как:

- открытость и доступность информации и обеспечение условий для оказания услуг;
- клиенториентированность и четкое выполнение всех заявок и пожеланий клиентов;
- формирование сервисов по запросам и потребностям клиентов;
- оказание услуг по принципу «одного окна» и их доступности 24/7;
- формирование инфраструктурного обеспечения, отвечающего тенденциям цифровой трансформации [206].

В экономической и финансовой сфере сформулировано определение термина «экосистема», которая представляют собой одну из бизнес-моделей в цифровой экономике и является важным звеном на этапе экосистемного развития рынка единых государственных услуг, который в свою очередь является движущим локомотивом при решении государственных и социально-экономических векторов развития государства и общества в целом.

В эпоху, когда главным драйвером развития экономики является потребительский спрос, компании стремятся удовлетворять как можно большее количество потребностей клиента. По оценке экспертов McKinsey, к 2025 г. на экосистемы может прийти около 30% глобального ВВП (60 трлн долл. США) [311].

Традиционно крупнейшими международными экосистемами считают четыре американские технологические компании: Google, Apple, Facebook и Amazon (так называемая GAFA) и две китайские: Alibaba и Tencent. Эти бигтех-компании за счет успешного использования цифровых платформ и естественного включения в свой периметр смежных сегментов рынка нарастили существенное влияние за счет как финансовой успешности, так и массовости клиентской аудитории.

При этом китайские игроки сфокусированы в первую очередь на национальном рынке в силу его масштаба и количества населения, их международная экспансия менее выражена по сравнению с американскими технологическими гигантами. В отличие от глобальных бигтех-компаний китайские экосистемы при выходе на иностранные рынки сохраняют национальный фокус: оказание услуг китайским туристам за рубежом и продвижение китайских производителей товаров.

Учитывая масштабность границ экосистемного развития рынка единых государственных услуг требует более детального и объективного изучения порядок организации оформления, заказа и осуществления комплекса единых государственных услуг на принципах комбинаторики, учитывая все специфические особенности цифровых аспектов развития рынка единых государственных услуг.

В научном исследовании были учтены идеи и учения известных ученых в области формирования и развития экосистем, цифровизации экономики, совершенствования рынка государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов. Это такие ученые, как: Земскова И.А., Самиев П. А., Закирова В. Р., Швандар Д. В., Сухарев О.С.

При изучении цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг на принципах комбинаторики было выявлено, что новый формат госуслуг – цифровые суперсервисы – должен охватить 90% «соприкосновений» граждан и бизнеса с государством [89].

Цифровая трансформация предполагает эволюционное развитие, но есть переломные изменения в концепции ИТ-архитектуры: в противовес обычной сервис-ориентированной архитектуре планируется возможность использования микросервисной архитектуры, которую можно назвать ключевой с точки зрения масштабируемости и скорости вывода товаров и услуг на рынок [61, С. 23-28.].

Они будут раскладываться примерно на 200 отдельных услуг федерального, регионального и муниципального уровня, а также негосударственные услуги — например, банковские.

Банковский, страховой, инвестиционный бизнесы переходят в онлайн-пространство, все больше появляется площадок, на которых есть возможность выбрать продукт или услугу по заданным параметрам среди общего объема компаний [231, С. 86–98.].

Под цифровой экосистемой понимается многосторонняя цифровая платформа, в которой все сервисы взаимодействуют друг с другом, отвечающая следующим основным критериям: наличие информационно-технологической инфраструктуры, открытость для партнеров.

При этом необходимо отметить, что потенциальное регуляторное воздействие на экосистемное развитие рынка единых государственных услуг должно учитывать следующие принципиальные моменты:

1. Экосистемы, как и любые бизнес-модели, не могут становиться отдельным предметом регулирования.
2. Деятельность экосистем носит кросс-секторальный и мультиотраслевой характер.
3. За основу понятийного аппарата предлагается взять разработки АНО «Цифровая экономика», в том числе классификацию цифровых платформ,

разработанную участниками реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

4. Экосистемы не порождают новых видов деятельности, и потому не формируют новых отраслевых рисков, хотя, возможно, могут усиливать имеющиеся [226].

При изучении цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг, учитывая применение комбинационных моделей (математических моделей) при формировании экосистем на основе цифровых технологий, считаем целесообразным формирование электронной системы единых государственных услуг на принципах комбинаторики, потому что она будет собой представлять комбинационную модель взаимосвязанных действий и событий для получения качественной и своевременной государственной и муниципальной услуги.

Отметим, что социальные нововведения делятся на экономические (материальные стимулы, показатели, системы оплаты труда), организационно-управленческие (организационные структуры, формы организации труда, выработка решений, контроль за выполнением), социально-управленческие (целенаправленные преобразования внутри коллективных отношений), правовые (изменения в трудовом и хозяйственном законодательстве) и педагогические (методы обучения, воспитания) [249, С. 2-13.].

По своему инновационному потенциалу нововведения бывают (принципиально новые технологии, методы управления и т.д.), комбинаторными (использование различного сочетания конструктивных элементов), модифицирующими (улучшение исходных конструкций), которые однозначно найдут отражение при формировании нововведений в организации и развитие рынка единых государственных услуг [95].

Основным приоритетом в развитии системы единых государственных услуг является развитие облачных решений и технологий над локальными инфраструктурными решениями и на данном этапе научного исследования необходимо выделить и актуально систематизировать основные принципы

построения системы единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций [131, С. 67-71.].

На данном этапе научного поиска научных решений относительно совершенствования организации оказания и предоставления единых государственных услуг, формирования стратегии развития рынка единых государственных услуг стоит выделить труды ученых, исследования которых направлены на изучение отдельных подходов к цифровой трансформации государственного управления, специфики цифровой трансформации государственного управления, трансформации системы государственного управления в процессе перехода к цифровому обществу, а именно труды: А.Ю. Демидов, А.И. Лукашов, Ю.М. Акаткин, Е.Д. Ясиновская, А.С. Башкирева.

В настоящее время широкого развития цифровых решений граждане имеют возможность получить на портале госуслуг (Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) – ЕПГУ) любую услугу любого федерального ведомства, доступную в цифровом виде (принцип единой фронтальной системы и омниканальности [213].

Важным фактом является то, что государство является гарантом идентификации человека в цифровом пространстве через цифровой профиль в рамках Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) [49].

В целом система единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций строится на основе обеспечения предоставления информации в систему государственного управления от человека или бизнеса только один раз и ее переиспользование внутри системы государственного и муниципального управления.

Переиспользование лучших типовых решений для трансформации государственных услуг и контрольно-надзорных функций и следование принципу роста цифровой зрелости. Стоит отметить, что все данные, участвующие в межведомственном объеме для предоставления государственных и муниципальных услуг, доступны онлайн и юридически значимы.

На рисунке 5.1 сформирован научно-методологический подход к формированию механизма предоставления единых государственных услуг, практическое внедрение которого позволит оказать влияние на стратегические преобразования в системе продвижения ЕГУ и будет направлен на повышение качества и доступности ЕГУ, являясь базисом для дальнейшего развития экосистемного подхода в совершенствовании цифровой экономики.

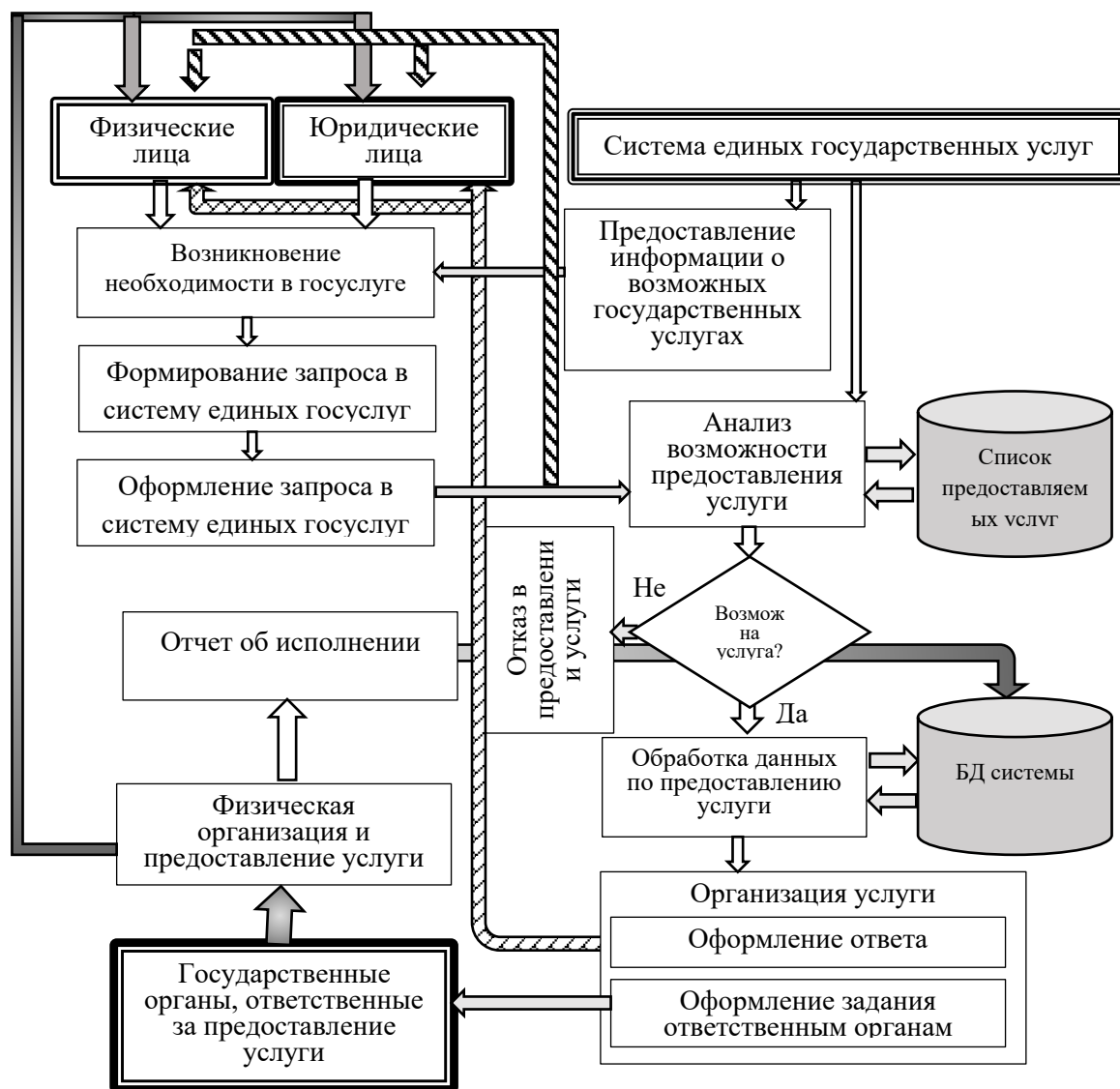


Рисунок 5.1 – Научно-методологический подход к формированию механизма предоставления единых государственных услуг

Функционирование системы единых государственных услуг начинается вне указанной системы с момента возникновения у клиентов (физических или юридических лиц) потребности в той или иной услуге.

Осознав свою потребность и сопоставив ее со списком услуг, предоставляемых системой, клиент формирует запрос в систему на предоставление ему данной услуги. В системе происходит анализ данного запроса с целью определить, есть ли возможность данную услугу предоставить.

Невозможность предоставления услуги определяется следующими положениями:

- 1) данной услуги нет в перечне предоставляемых;
- 2) услуга в запрашиваемом виде не может быть предоставлена по каким-либо причинам юридического или иным причинам;
- 3) клиент в принципе не может претендовать на указанную услугу.

В этом случае клиент оповещается об отказе в предоставлении услуги с указанием причины отказа.

Если услуга может быть предоставлена, то на основании сведений, предоставленных клиентом, и информации из базы данных системы формируются принципы самой услуги, задание ответственным органам по организации предоставления услуги и дается подробный ответ клиентам о предоставлении требуемой услуги и возможности ее использования. Ответственные государственные органы занимаются реализацией процесса предоставления услуги на физическом уровне непосредственно нужному клиенту.

С целью дальнейшего изучения стратегии развития рынка единых государственных услуг важно на данном этапе научного исследования более детально изучить применяемые методы построения архитектур и организации взаимодействий в гетерогенных средах, формирования единого информационного пространства на основе датацентричного и модели-ориентированного подхода, проектирования государственных услуг с

использованием семантических моделей и методы их реализации на базе платформы семантической интеграции [3, С. 21-25.].

В рамках проделанной работы, на основе анализа перехода к цифровизации общества, можно сделать следующие выводы, отражающие всю суть проблемы и перспективы развития системы единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций:

- правовая основа интеграции цифровых систем, цифровых технологий основывается на межотраслевом подходе, а также интенсивно развивается с учетом специфики, характерной для деятельности публично-правовых образований;

- динамичность отношений в сфере цифровизации ставит перед правовыми субъектами вызовы разработки более интеграционных регуляторов нового поколения, учитывающих возможности цифровой трансформации, и формирования более совершенных исследовательских факторов;

- успех развития цифровых технологий заключается в формировании предложений и рекомендаций относительно модернизации рынка единых государственных услуг и является одной из которых является экономическая функция и первостепенно стоит отметить и важность социальной функции [8].

В результате научного исследования сформирована система единых услуг, которая относится к сложным системам, с применением распределенных, параллельных принципов обслуживания потребителей государственных услуг населению.

Представлена разработанная схема связей, по принципу «каждый с каждым», между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами. В целом представлена совокупность потребителей государственных услуг, с одной стороны, и совокупность самих услуг, предоставляемых государством – с другой.

Отмечено, что необходимо для каждой «потребитель-услуга» вычислить функцию, зависящую от времени и сложности вида обслуживания. Представлена совокупность в виде векторов, произведение которых формирует матрицу на основе которой можно показать связи, по принципу «каждый с каждым» между потребителями и услугами.

Стоит отметить, что основное перспективное направление развития рынка единых государственных услуг заключается в создании единой межотраслевой цифровой платформы, которая должна включать в себя автоматизацию процессов контроля и анализа на государственном уровне, а также обеспечение публичности данных о результатах деятельности контрольных органов. Такой подход обеспечит прозрачность функционирования государственных контролирующих ведомств.

Мир в 2050 году – это глобальная исследовательская инициатива в поддержку успешной и правильной реализации Повестки дня Организации Объединенных Наций на период до 2030 года, инициированная Международным институтом прикладного системного анализа и другими партнерами [196].

Этот документ направлен на разработку научно обоснованных трансформационных и справедливых путей устойчивого развития и предоставление необходимой информации и руководящих принципов политическим лидерам каждой страны.

Устойчивые цели затрагивают различные социальные, экономические и экологические области. В центре внимания этих целей находится «цифровая революция». Теперь ясно, что технологическая эволюция стала движущей силой социальных преобразований.

Цифровая трансформация радикально изменит все аспекты общества и глобальной экономики и, как следствие, саму интерпретацию парадигмы устойчивого развития. Цифровизация – это не только инструмент для решения проблем устойчивого развития, но, прежде всего, двигатель этих экстраординарных изменений.

Клиент также может столкнуться с проблемой и некачественным обслуживанием, в результате чего делается отчет о возникновении проблемы, работники и персонал МФЦ старается выявить причину оказания некачественной услуги и попытаться решить вопрос путем устранения недостатков в работе персонала или последующим обращением в МФЦ с жалобой для рассмотрения вопроса устранения причин конфликта и решения вопроса по оперативному предоставлению услуги и качественному ее выполнению [136, С. 201-236.].

Новаторы могут породить кризис, причем в нижней точке цикла отнюдь не лучшие условия для появления новаций. Здесь ситуация равновероятна. С одной стороны, могут сложиться условия, когда именно сочетание риска, доходности и процента приводит агентов к созданию новых комбинаций, что и обеспечивает выход из кризиса.

С другой стороны, в конкретной экономике могут существовать условия, когда только за счет консерваторов возможно преодоление кризиса и обеспечение первичного посткризисного экономического роста. При этом глубина самого кризиса и факторы, его вызвавшие, сильно повлияют на вероятность возникновения первого или второго сценария для нижней точки циклической динамики.

Стоит отметить, что основным перспективным направлением развития рынка единых государственных услуг заключается в создании единой межотраслевой цифровой платформы, которая должна включать в себя автоматизацию процессов контроля и анализа на государственном уровне, а также обеспечение публичности данных о результатах деятельности контрольных органов.

5.2 Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики

Цифровая экономика – это экономика, характерной особенностью которой является максимальное удовлетворение потребностей всех её участников за счёт использования информации, в том числе персональной [237, С. 117-119.].

Для осуществления устойчивого развития Российской Федерации, увеличения численности населения страны, повышения качества жизни граждан, создания комфортных условий для их проживания, а также раскрытия талантов каждого человека Президент России в своем указе «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» одной из целей национального развития заявил цифровизацию [257].

Единым планом по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года от 14 октября 2021 [51] среди основных национальных целей выделено важное направление развитие государства и это цифровая трансформация всех отраслей хозяйствования, в том числе государственного управления [132, С. 101–105.].

Для достижения данной цели были сформулированы следующие задачи: достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе образования; увеличение удельного веса массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде; увеличение удельного веса домохозяйств, обеспеченных возможностью широкополосного доступа к ИТС «Интернет»; увеличение вложений в отечественные решения в отрасли информационных технологий [233, С. 45-56.].

При оценке результатов цифровой трансформации важным индикатором эффективности внедрения цифровых технологий является показатель «цифровой зрелости». Именно этот показатель указывает на

уровень гибкости перехода к формированию и принятию управленческих решений по реализации программных решений и мероприятий по цифровой трансформации, таких как:

- создание законодательной базы и правовых актов, регламентирующих экономические и социальные условия для внедрения цифровых технологий, а также финансовое обеспечение выполнения всех трансформационных мероприятий;

- формирование мотивационных программ, которые выступают стимулами в реализации национальных и федеральных программ развития цифровой экономики и направлены на повышение тактической и операционной эффективности на основе внедрения современных цифровых технологий и использования конкурентоспособных отечественных ИТ-решений и цифровых решений в отраслях хозяйствования и сфере услуг, например, таких как: экономика и социальная сфера, включая транспорт и логистику, отрасли промышленности, энергетика, сельское хозяйство, ЖКХ, образование и здравоохранение, государственное управление;

- при цифровой трансформации аппарата государственного управления главное достичь сокращения цифрового разрыва, т.е. разработать такую программу перехода на цифровое взаимодействие граждан, бизнеса и государства, которая бы полностью была усовершенствована и понятна гражданам и потребителям рынка единых государственных услуг и переход на юридически признаваемый электронный документооборот был гибким для населения любой целевой группы и уровня цифровой грамотности;

- повышение уровня безопасности больших баз данных, сохранности личных данных волнует граждан в период информационных преобразований и формирования огромного объема информации и личности в базах данных государственных органов, поэтому такие важные операции, как устранение технических ограничений использования электронной отчетности, обеспечение хранения данных по документам обязательной отчетности в

электронном виде направлены прежде всего на формирование доверия к новому формату обмена документами у бизнеса и граждан.

При реализации проектов цифровой трансформации также создаются возможности интеграции межведомственных информационных систем и цифровых платформ общего пользования, создаваемых в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», с действующими региональными информационными системами для достижения большей результативности и комфорта для граждан и бизнеса при использовании цифровых сервисов [184].

Сегодня цифровизация становится инфраструктурной базой, важной составляющей цифровой экономики. Одной из ключевых целей государственной программы в России выступает создание информационной среды для цифровизации государственного управления.

Внедрение рассматриваемых методов моделирования, гармонизации и стандартизации данных в действующих системах российских органов власти и подведомственных организаций может обеспечить семантическую интероперабельность этих систем, столь необходимую для совместного использования информации при организации межведомственного взаимодействия, оказании государственных услуг и последующей цифровой трансформации [3, С. 21-25.].

Основная цель исследования заключается в формировании механизма функционирования системы превентивного маркетинга в составе ЕГУ.

Для достижения цели исследования поставлены и решены следующие задачи: обосновать теоретические и методологические основы формирования системы управления маркетинговой деятельностью предприятия, конкретизировать компоненты этой системы с целью дальнейшего формирования механизма функционирования системы превентивного маркетинга в составе ЕГУ, а также выявить типы связей между компонентами системы управления маркетинговой деятельностью предприятия и факторов, влияющих на него и его эффективность, определить состав показателей

эффективности системы управления маркетингом предприятия [133, С. 223-228.].

В научном исследовании используются следующие методы и подходы к исследованию: маркетинговый подход, абстрактно-логический подход, используемый при изучении теоретико-методологических основ управления взаимодействием, анализ теоретических подходов к формированию системы управления маркетинговой деятельностью предприятия, индуктивный и дедуктивный, систематизация и обобщение, методы научной абстракции.

На данном этапе научного исследования в основу предложений и рекомендаций, разработок автора вошли труды таких ученых, как Филипп Котлер, Сетиаван Айвен, Картаджайа Хермаван, Г.Н. Соколова, Ю.М. Акаткин, Е.Д. Ясиновская, которые масштабно изучают технологии следующего поколения, цифровые трансформации на рынке товаров и услуг, информационные технологии в деятельности государственных органов власти, направления цифровой трансформации государственного управления.

Молодое поколение – это новые лидеры, когда дело доходит до цифровой трансформации. Поколение Y и поколение Z вместе – это крупнейший рынок потребителей в истории развития маркетинга. Бизнес подстраивает свои стратегии под предпочтения этих поколений. Также они являются самой большой частью занятого населения и влияют на компании изнутри [134, С. 5-10.].

Таким образом, они оказывают огромное влияние на процесс массового внедрения цифровых технологий. Но чтобы цифровой стиль стал новой нормой, изменения должны быть массивными и равным образом распределяться между поколениями и людьми разного социоэкономического статуса [92, С. 99-102.].

Для внедрения цифровых технологий и более полного продвижения госуслуг на рынке единых государственных услуг необходимо усилить как рекламную деятельность, так и распространение справочных материалов, консультирование пользователей [239, С. 22-36.].

В системе маркетинга рекламная деятельность на рынке единых государственных услуг предполагает информирование потенциальных пользователей в первую очередь о пользе, получаемой клиентами системы. При рекламировании государственных услуг необходимо пользоваться печатными или электронными материалами для демонстрации возможностей системы и что это даст пользователю.

В отличие от других информационных услуг желательно использовать и телевизионную рекламу, поскольку именно телевидение имеет наибольшую аудиторию пользователей и многие потенциальные клиенты могут получить информацию именно по данному медиаканалу.

Реклама госуслуг должна быть краткой, доступной в изложении, с четкой формулировкой выгод для клиентов. Полноценное продвижение единых государственных услуг невозможно без предоставления справочной информации [91, С. 455-480.].

Цифровая экономика реализуется не столько путем полной замены физического труда, сколько путем слияния виртуальных (электронных) и контактных (реальных) услуг, развиваемых для удобства потребителей и бизнеса [36, С. 43-47.].

Справочная информация должна быть понятной для непрофессиональных пользователей и содержать не только инструкции по работе с системой, но и информацию о ценах, скидках, льготах и т.п. Кроме того, в пунктах, где находятся терминалы по заказу услуг, обязательно должен находиться консультант, предлагающий клиенту возможность первичного ознакомления с возможностями системы, предоставления информации о новых услугах, ценах, скидках, льготах, дающий ответы на конкретные вопросы, возникающие в процессе работы с системой, помогающий с заказом, в случае, когда клиент по каким-либо причинам не может сам осуществить заказ (инвалидность, возраст и проч.). В случае, если клиент работает удаленно, в системе предлагается доступ к справочной информации или электронному консультанту.

Обобщая вышесказанное, приходим к выводу, что система госуслуг, несмотря на большое сходство с маркетингом услуг в целом, тем не менее имеет некоторые существенные отличия.

Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики в рамках изучения цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг, сформированная в результате научного исследования, основана на трёх основных блоках, что позволит повысить эффективность, качество, аутентичность предоставляемых и оказываемых услуг на рынке единых государственных услуг (рис. 5.2).

Если возможностей системы недостаточно для уточнения запроса, то устанавливается связь с компетентными работниками, обслуживающими электронную систему государственных услуг.

На данном этапе также определяется льготный статус клиента. Если клиент имеет право на бесплатное обслуживание, то заказ сразу отправляется на дальнейшее обслуживание, если же услуга должна быть оплачена, то решается вопрос об оплате (виды оплаты в данном случае не рассматриваются по причине глубокой специфики вопроса). Если по каким-либо причинам услуга не может быть оплачена клиентом, то заказ снимается с рассмотрения, о чем сообщается клиенту. Оплаченный (или оплаченный в дальнейшем) заказ направляется на дальнейшее обслуживание. Сообщение о принятии заказа на обработку отправляется клиенту.

Центральной частью системы является блок основной обработки заказа. На данном этапе происходит идентификация вида услуги с последующим выбором программного обеспечения, предназначенного для обработки установленного вида заказа для формирования конкретного задания на выполнение услуги. Сгенерированные основы будущей услуги соотносятся с государственным органом, ответственным за его выполнение, и для исполнителя формируется конкретное задание на реальное предоставление услуги.

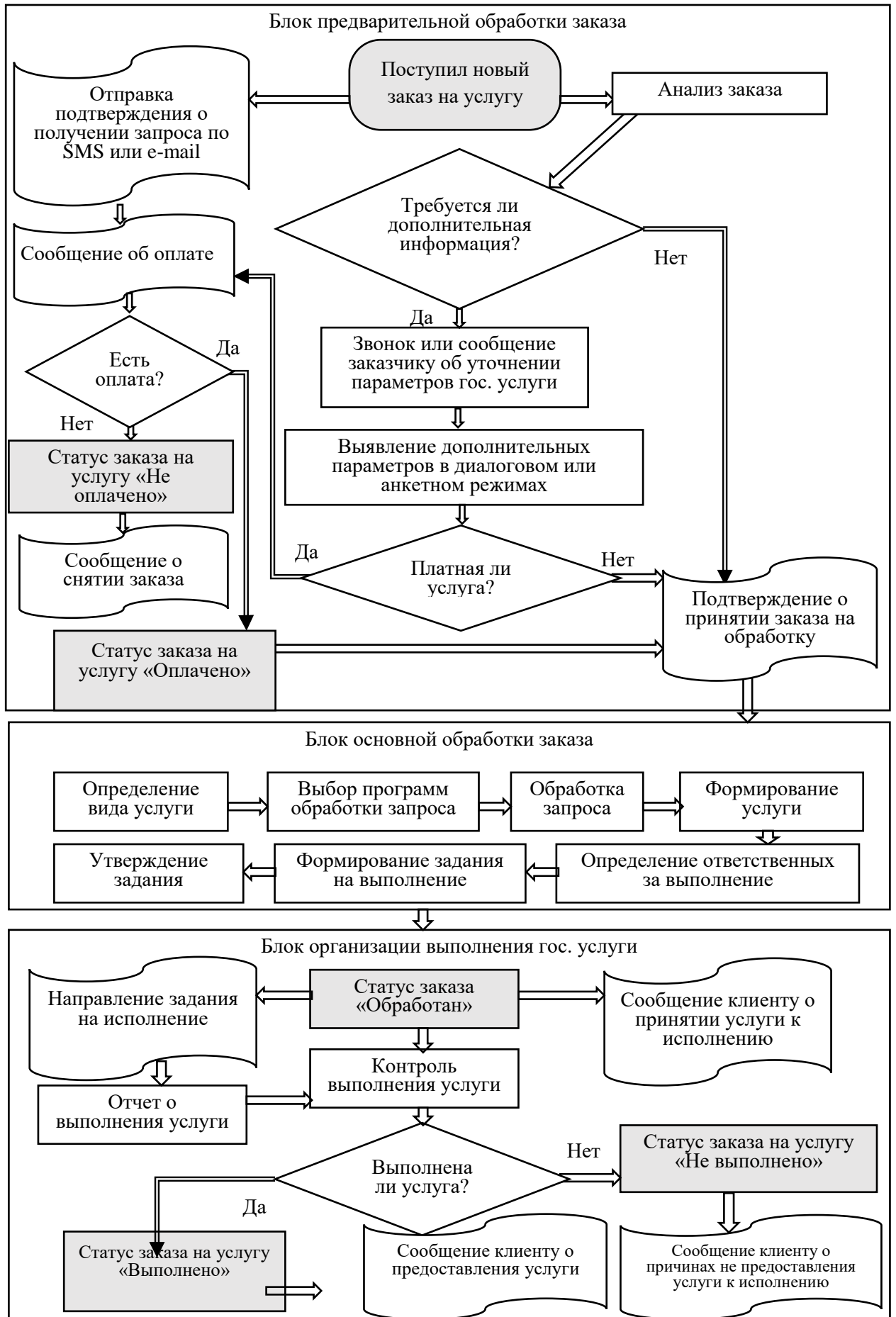


Рисунок 5.2 – Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики

Сформированное на выполнение задание должно пройти этап утверждения для придания ему статуса обязательного исполнения.

Заказ, получивший статус «Обработан» в виде задания на исполнение, переходит в блок организации выполнения государственной услуги и направляется к ответственному исполнителю. Клиенту, в обязательном порядке, передается сообщение о принятии заказа на услугу к исполнению.

Система продолжает контролировать реальное выполнение услуги, при этом ответственный исполнитель отчитывается в установленные для данной услуги сроки о ее выполнении. В случае невыполнения заказа, указывается причина невозможности выполнения данной услуги.

В настоящее время это особенно актуально в условиях стремительных изменений климатического, политического, экономического и социального характера. Вторым важным отличием является необходимость на базе указанного мониторинга производить прогноз изменений в требованиях потребителей в связи со складывающимися переменами в воздействиях внешней среды, в особенности на мезоуровне.

Такие изменения необходимо предусматривать заранее, до того, как их осознает сам клиент. Превентивная подготовка к изменениям в составе, структуре и характере предоставляемых услуг позволит быть готовыми к изменениям и предотвратить кризисные явления во взаимодействии с клиентами. Т.е. в условиях маркетинга государственных услуг можно говорить о глобальном контроле внешней среды и превентивном прогнозе характера изменения услуг.

Таким образом, можем дать и определение нового типа маркетинга: *превентивный маркетинг* (preventive marketing) – это маркетинг услуг, направленный на постоянное отслеживание изменений внешней среды и прогнозирование соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг.

В маркетинге услуг в основном используется маркетинг-микс, предложенный Робертом Ф. Лотерборном в 1990 г. Элементами модели являются:

1. Cost (цена, стоимость, расходы для потребителя);
2. Customer needs and wants (customer value) (нужды и желания потребителей, потребительская ценность);
3. Convenience (удобство для потребителя);
4. Communication (коммуникация).

В нашем случае к этим элементам можно добавить еще два С – глобальный контроль (global Control) и превентивный прогноз характера изменений услуг (preventive forecast of Changes in the nature of services). Таким образом, в отношении государственных услуг имеем концепцию маркетинга, основанную на модели 6 С (рис. 5.3).

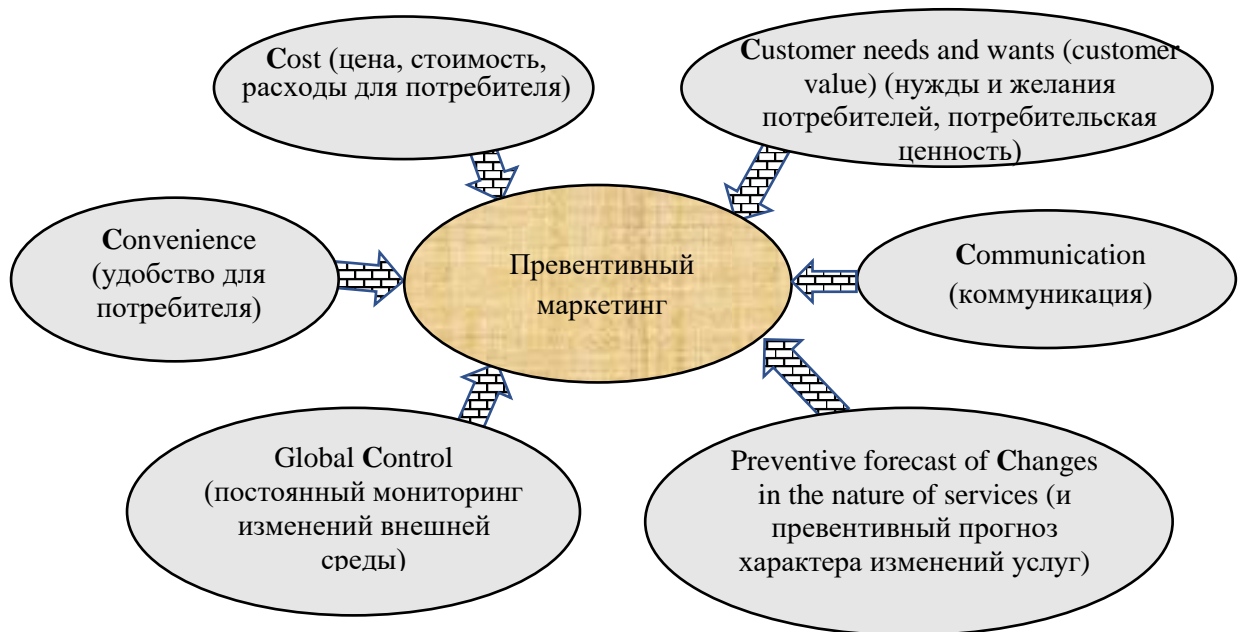


Рисунок 5.3 – Концепция 6 С превентивного маркетинга

Предложенный превентивный маркетинг позволяет сделать упор на существенное расширение обязанностей маркетолога как в функции контроля,

так и в функции прогнозирования (рис. 5.3), поэтому необходимо использовать современный инструментарий, позволяющий эффективно решить проблемы повышения производительности труда превент-маркетолога (т.е. маркетолога, занимающегося превентивным маркетингом). Основным таким инструментом является использование искусственного интеллекта (ИИ).

Использование ИИ позволяет снизить уровень трудозатрат превент-маркетолога в области как мониторинга внешней среды и изменений потребностей клиентов в госуслугах, так и прогнозных расчетов. Это позволяет уменьшить штат персонала, освободив его от рутинной работы в области мониторинга и прогнозных расчетов, а превент-маркетологу позволяет сконцентрироваться на новых схемах ЕГУ.

Анализ результатов мониторинга и прогнозирования изменений факторов внешней среды и потребностей клиентов позволяет превент-маркетологу формировать новые задания ИИ в области уточнения сомнительных моментов, направлений контроля, принципов прогнозирования.

Новые данные, предоставляемые ИИ превент-маркетологу, позволяют взглянуть на систему на качественно ином уровне и заранее принять стратегически верные управленческие решения.

Превентивный маркетинг в основном комплексе маркетинга представляет собой систему взаимоотношений хозяйствующего субъекта с рыночной конъюнктурой, построенную на основе достоверного прогнозирования развития внешней среды с использованием инструментов предвидения потребительских предпочтений под влиянием результатов научно-технического прогресса и позволяющую сформулировать принципы построения новых рыночных сегментов с учетом гипотетических моделей восприятия инновационной продукции [221, С. 72-76.].

Концепция превентивного маркетинга предполагает использование особых инструментов даже во время стабильного развития и

функционирования компании с целью создания резерва на тот случай, если ситуация вдруг резко ухудшится. Очень важно не только заниматься поиском новых клиентов, но и думать о том, как удержать уже имеющихся, создать положительный образ компании, репутационный актив, повысить лояльность клиентов, а также прогнозировать их потребности и поведение [139, С. 31-48.].

Механизм превентивного маркетинга является центральной частью комплекса механизмов процесса предоставления государственных услуг в целом, который включает механизм процесса предоставления ЕГУ, механизм обработки заказа на государственную услугу, механизм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги, механизм анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, который позволит при внедрении комплексного механизма повысить качество обслуживания клиентов (рис. 5.4).

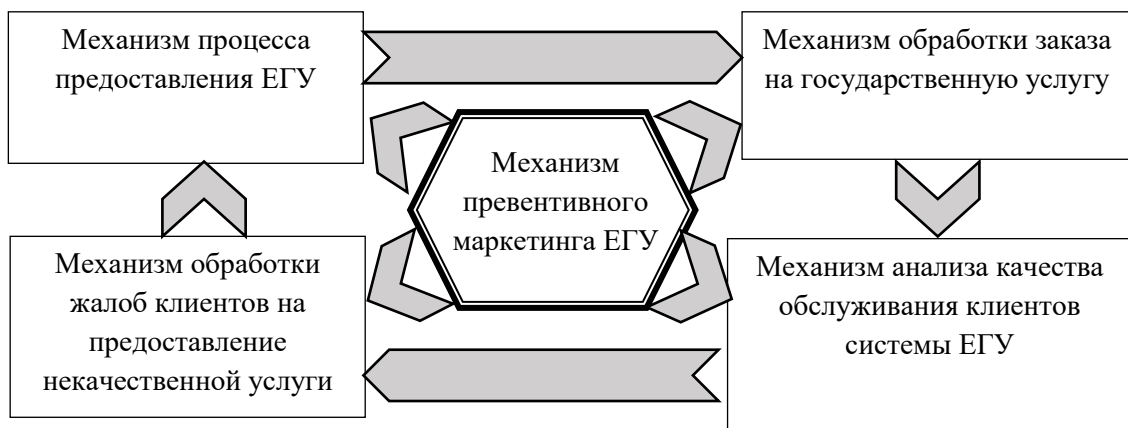


Рисунок 5.4 – Взаимосвязь механизмов превентивного маркетинга и технологий предоставления услуг в ЕГУ

Практическая значимость и оригинальность полученных результатов заключаются в совершенствовании системы управления маркетинговой деятельностью предприятия, позволяющей с учетом влияния факторов маркетинговой среды не только контролировать основные процессы маркетинговой деятельности предприятия, но и оценивать влияние этих

процессов на эффективность маркетинговой деятельности предприятия в целом на основе принципа «вклад/результативность».

Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются [16, С. 7-24.]:

- сокращение цифрового разрыва при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг;
- снижение административных барьеров и бюрократических этапов функционирования рынка единых государственных услуг;
- совершенствование методологии оценки качества предоставления ЕГУ, совершенствование научно-методологических подходов повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры оказания государственных услуг и сокращение сроков их предоставления и обжалования решений;
- разработка и внедрение единых стандартов обслуживания населения;
- разработка и апробация механизмов процесса предоставления ЕГУ, обработки заказа на государственную услугу, обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги, анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ.

Показатели доступности и качества государственных услуг определяются для осуществления оценки и контроля деятельности как поставщиков государственных услуг в целом, так и отдельных должностных лиц. Общими показателями для всех услуг являются точность и своевременность исполнения, доступность, затраты на их реализацию, наличие обоснованных жалоб [194, С. 83-92.].

Обширная цифровизация различных аспектов функционирования экономики и жизнедеятельности человека способствует радикальному изменению природы и объемов данных о социально-экономических явлениях, трансформации практики их использования.

Цифровое развитие направлено на организацию максимально персонализированного взаимодействия по цифровым каналам связи в условиях, когда все многоканальные коммуникации объединены вокруг пользователя [255, С. 242-244.].

Такой формат управления охватывает людей, бизнес, государство и предполагает глобальную масштабируемость и актуальность для всех областей жизни [242, С. 73-83.].

Благодаря распространению цифровых технологий и платформенных решений значительно улучшаются показатели качества и скорости обслуживания граждан и бизнеса, растет уровень доступности, технологичность государственных услуг, надежность их результата

Для расширения сотрудничества между федеральными, региональными и муниципальными органами власти требуется эффективное лидерство, а также внедрение подхода «правительство как платформа» для предоставления услуг, ориентированных на пользователя [276, С. 50-65.].

Использование цифровых технологий в сфере государственного управления и предоставления государственных услуг позволяет получить доступ ко всей необходимой информации, а также дает возможность быстро и эффективно получить необходимую государственную услугу [197, С. 490-493.].

Динамичное развитие цифровых технологий в Донецкой Народной Республике позволяет в перспективе создать систему «Электронное правительство» по аналогичному типу и опыту внедрения в Российской Федерации. Здесь применим такой способ предоставления электронных государственных услуг гражданам, бизнесу и другим органам власти, при котором «максимально применимы информационные технологии для минимизации личного взаимодействия» [227, С. 114-117.].

Таким образом, необходимо изучить пользовательский опыт во всем мире, требуется проанализировать существующие цифровые системы и разработать общие требования к модернизации, которые учитывали бы

лучшие практики. Стоит разработать еще более подробные способы улучшения процесса оцифровки информации для государственного управления и государственных услуг, что повысит эффективность организаций в этой области [6, С. 2673-2692.].

Перспективными направлениями дальнейших исследований являются особенности внедрения современных информационных технологий в маркетинге на рынке единых государственных услуг, осуществление оценки факторов развития рынка единых государственных услуг, разработка современных цифровых бизнес-моделей и экосистем на рынке единых государственных услуг, разработка маркетинговой кампании с применением интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг.

5.3 Концептуальная схема рынка единых государственных услуг

В период структурных изменений рынка услуг цифровая трансформация представляет собой совокупность мероприятий по изменению формата взаимодействия в обществе, которые связаны с разработкой и внедрением и дальнейшим совершенствованием цифровых технологий.

В настоящее время цифровая трансформация охватила все спектры жизни, бизнес–взаимодействия и развития экономики сферы услуг, потому что цифровые решения в продвижении сферы услуг предоставляют множество возможностей, которые намного эффективнее и быстрее приближают к конечной цели – максимально качественному удовлетворению потребностей клиентов и потребителей [135, С. 100-101.].

При формировании цифрового правительства видим множество преимуществ цифровизации сферы государственного управления, когда создаются благоприятные условия для получения гражданами важной и конструктивной информации, что дает им возможность беспрепятственно получить услуги от органов государственной и исполнительной власти, на

которые граждане имеют право и прежде всего должны получить услуги своевременно и не тратить время на ожидание очереди и проверку документов [197, С. 490-493.].

Цифровизация государственного управления, которая в настоящее время активно осуществляется и вносит стратегические преобразования в системе продвижения товаров и услуг, направлена на повышение качества и доступности единых государственных услуг и является базисом для дальнейшего развития экосистемного подхода в развитии цифровой экономики.

Использование глубокого потенциала IT-технологий направлено на содействие внедрения технологических инноваций, устойчивое развитие экономики, экономический рост и прогресс развития рынка единых государственных услуг.

При формировании стратегии развития рынка единых государственных услуг важно при внедрении цифровых технологий в систему цифрового правительства и для реализации государственных и национальных программ развития государственного цифрового правительства использовать систему знаний и профессиональные компетенции популярных и специализированных IT-компаний, которые специализируются на разработке цифровых платформ для реализации стратегических задач рынка единых государственных услуг, которые имеют практический опыт, зоны ответственности и профессиональную интуицию [6, С. 2673-2692.].

Инновационные технологии формируются на основе взвешенной политики моделирования бизнес-процессов, базисом которых являются современные цифровые решения, основной целью внедрения которых является преобразование технологических инноваций в ценностное предложение.

Цифровое бизнес-моделирование на рынке единых государственных услуг призвано сформировать комплексную модель, которая будет включать совокупные принципы и методы формирования бизнес-модели, создания,

организации деятельности и развития предприятий и организаций, обеспечивающих оказание единых государственных услуг и организацию высокоэффективной работы.

В целом развитие рынка единых государственных услуг должно быть направлено на создание единой облачной платформы, оказание типовых региональных и муниципальных услуг и будет представлять собой облачный конструктор для региональных электронных услуг.

Переходный период перевода государственных и муниципальных услуг в формат электронных услуг должен происходить поэтапно и взвешенно. Реализация переходных этапов должна быть реализована при условии соблюдения нормативно-правовых, организационных и технологических норм инфраструктурного обеспечения только на основе государственного управления и регулирования всех переходных процессов для реализации следующих мероприятий, которые будут играть ключевую роль в развитии рынка единых государственных услуг:

- реализации электронной идентификации и аутентификации субъекта обращения при подаче заявления и документов, необходимых для получения услуги, в электронной форме;
- формирования и передачи электронных документов от субъекта обращения в соответствующий орган управления;
- определение электронных форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги;
- разработки и утверждения информационных и технологических карт услуг.

Удовлетворенность качеством государственных услуг определяется в процессе экономической диагностики рынка единых государственных услуг и при осуществлении оценки деятельности сотрудников и персонала, обеспечивающих выполнение услуг, а также оценки деятельности руководства важно проводить ее по критериям, которые, на наш взгляд

полноценно охватывают все необходимые характеристики для оценки. Это такие критерии, как:

- формирование открытости и доступности единых государственных услуг;
- получение желаемой и необходимой услуги;
- своевременное предоставление услуги и оперативное ее исполнение в течение жизненного цикла единых государственных услуг;
- оптимизация процесса выполнения единых государственных услуг, которая предусматривает комфортные и удобные условия труда специалистов и работников, гибкий график работы и лояльная система мотивации и поощрений работников и сотрудников за качественное выполнение единых государственных услуг;
- получение конечного результата от выполнения единых государственных услуг повышенная степень удовлетворенности клиента;
- наличие обратной связи для проведения мониторинга деятельности и оценки профессионализма работников и сотрудников рынка единых государственных услуг.

Современные и перспективные цифровые решения формируют основу для дальнейшего масштабного развития рынка единых государственных услуг и, как результат научного решения, можно сформулировать основные тренды в развитии рынка единых государственных услуг, которые заключаются в широком использовании цифровых технологий; клиентоцентричного подхода при разработке программ цифрового взаимодействия с потребителями рынка единых государственных услуг; расширении перечня оказываемых и предоставляемых государственных услуг [116, С. 63-66.]:

Например, важно использовать технологии для моделирования отдельных профилей потребителей государственных услуг, создавая пакеты индивидуальных государственных услуг и систематизируя их по запросам потребителей, что позволяет сформировать персонифицированный опыт клиентов рынка единых государственных услуг.

Искусственный интеллект способствует выполнению поставленных задач на всем клиентском пути продвижения потребителя услуг и позволяет проводить мониторинг всего жизненного цикла государственной услуги. Технологии искусственного интеллекта позволяют точно применять технологии таргетирования:

- для передачи подходящих предложений в подходящее время целевым группам клиентов (формирование электронной очереди, напоминание о предоставляемых услугах, консультации специалистов, предоставление услуги клиентам, которые имеют право на ее получение на основе уже поданных документов, без личного присутствия и непосредственного участия);

- благодаря искусственному интеллекту услуги становятся более адаптированными под потребителя (предлагаются для клиентов индивидуальные программы решения жизнеобеспечивающих вопросов социального характера, индивидуальные для определенных сегментов рынка единых государственных услуг);

- искусственный интеллект позволяет демонстрировать персонализированный контент и более точно общаться с потребителями рынка единых государственных услуг, обеспечивая при этом высокий уровень доступности услуг потребителям.

Комплексная модель, сформированная для повышения качества цифровых возможностей на рынке единых государственных услуг, должна быть основана на принципах доступности, адаптированности, конкретности и аргументированности, и потребителями услуг, клиентами государственных организаций, должна быть воспринимаемой на интуитивном уровне. Формирование цифрового бизнес-моделирования с целью оказания единых государственных услуг позволяет избежать трудностей при разработке и внедрении бизнес-модели и создании ценностных предложений для клиентов [249, С. 2-13.].

Разработанная концептуальная схема рынка ЕГУ представляет собой

обобщенный механизм обеспечения функционирования и гибкости государственных услуг, ее практическая ценность заключается в формировании «мягкой» инфраструктуры на основе развития мобильного интернета, интернета вещей, облачных технологий и кибербезопасности и т.п.

Концептуальная схема рынка ЕГУ направлена на: открытость данных, идентификацию и доверие граждан, улучшение качества ЕГУ; реализацию проектов цифровой трансформации рынка ЕГУ путем их внедрения на региональном и национальном уровнях; предоставление населению информации о возможных рисках от тотальной цифровизации экономики; обеспечение технологической и консультационной поддержки в области использования защищенных информационно-коммуникационных систем на рынке ЕГУ и т.п. (рис. 5.5).

Для расширения цифровых возможностей развития рынка единых государственных услуг в Донецкой Народной Республике и сокращения цифрового разрыва в цифровой готовности предприятий и организаций осуществлять государственные услуги необходимо расширение границ в выполнении стратегических мероприятий [127, С. 91-101.]:

- расширение потенциала и информационных возможностей единого портала государственных услуг в Республике, что будет способствовать повышению уровня цифровой и информационной грамотности и информированности населения;

- мониторинг социальных сетей с целью управления информационными потоками для масштабного информирования населения о доступных и возможных государственных услугах для целевой аудитории;

- формирование стратегии развития цифровой платформы «Электронное правительство» и активное внедрение цифровых решений по модернизации рынка единых государственных услуг.

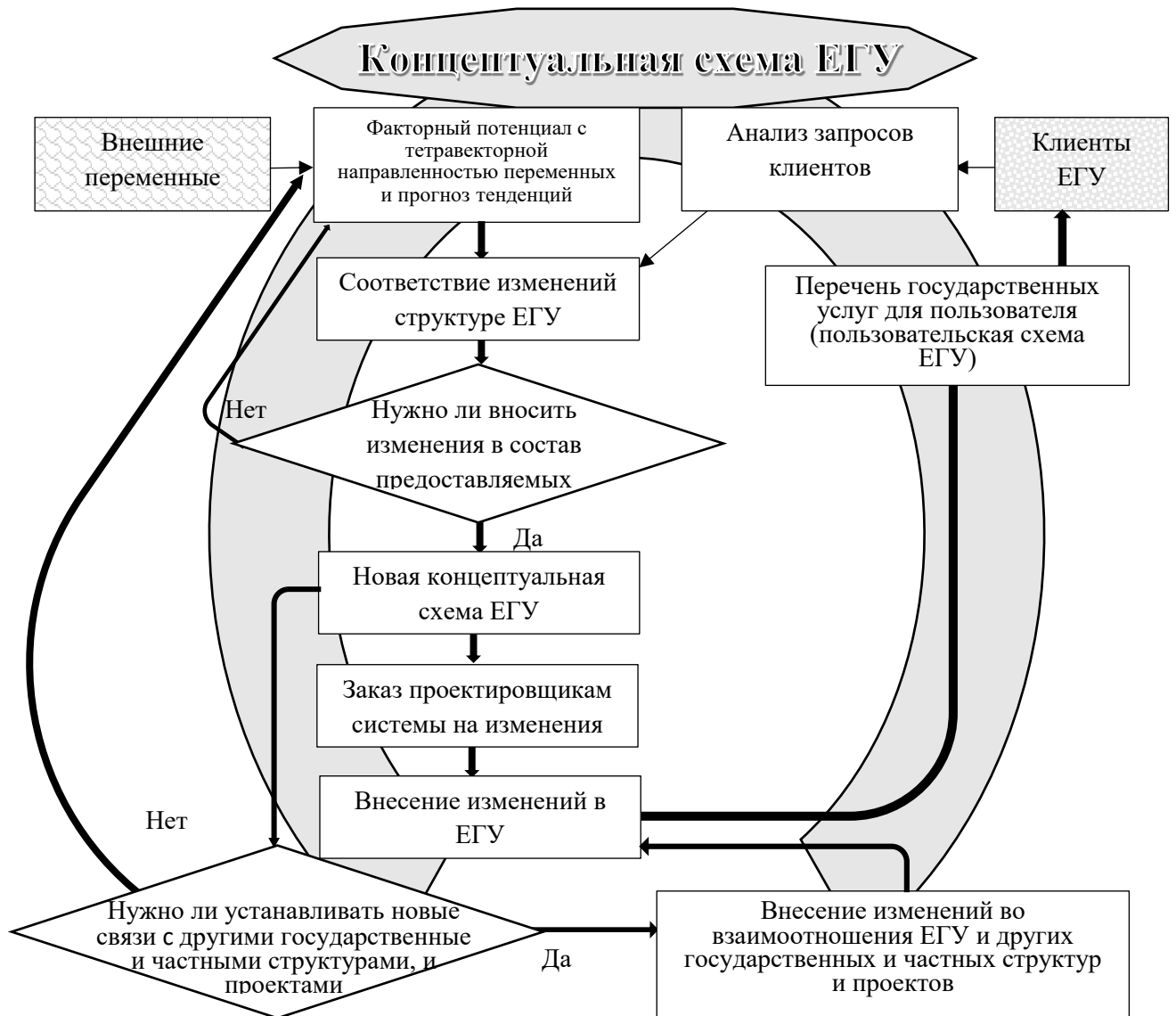


Рисунок 5.5 – Концептуальная схема рынка ЕГУ

Предложенные направления деятельности в развитии механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, которые сформированы государством, направлены на оптимизацию процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг, предоставляемых бюджетными организациями (бюджетных услуг) с помощью информационных технологий, и совершенствование информационно-технологической инфраструктуры электронного правительства в будущем.

Внедрение современного программного обеспечения по работе с

обращениями граждан во всех ведомствах – перспективное направление информатизации управления ДНР. На данном этапе вне зависимости от способа обращения все данные граждан регистрируются в информационной базе «Обращения граждан» отделом по работе с обращениями граждан Донецкой Народной Республики.

Дальнейшее формирование электронного правительства станет первостепенной задачей в системе государственного управления [252, С. 47-52.].

Государственное управление в широком смысле этого термина представляет собой деятельность госаппарата по управлению соответствующими сферами общественных отношений и секторами экономики. Также это деятельность всех органов государственной власти страны, всего государственного аппарата по целенаправленному воздействию, регулированию вопросов обороны, безопасности, функционирования всех сфер общественной жизни и экономики страны [39, С. 28-34.].

Важной задачей функционирования электронного правительства является обеспечение качества обслуживания и достижение высоких результатов удовлетворенности населения, которое выступает гарантом оценки качества деятельности МФЦ в целом, по сформированным и установленным показателям рассматривается как критерий социальной и экономической эффективности, так преимущества осуществления функциональной деятельности МФЦ способствуют быстрому и оперативному решению многих социальных и экономических вопросов граждан страны, что существенно делает жизнь и быт населения благополучнее и комфортнее, что является важной приоритетной целью большого количества государственных и национальных программ развития Российской Федерации [136, С. 189-194.].

Таким образом формирование системы электронного правительства обязано обеспечить соответствующий базис для трансформации функционирования рынка единых государственных услуг.

Таким образом, усовершенствованный комплекс маркетинга, практическая ценность которого заключается в обеспечении доступности и повышении качества единых государственных услуг, состоит из взаимосвязанных блоков, которые стали основой для формирования механизма превентивного маркетинга, который является центральной частью комплекса механизмов процесса предоставления государственных услуг, разработанного и предложенного в ходе научного исследования.

Практическая ценность механизма превентивного маркетинга на рынке единых государственных услуг заключается в том, что он комплексно позволяет обеспечить выполнение функций механизмов, направленных на повышение качества процесса предоставления единых государственных услуг, обработки заказа на единые государственные услуги, полученные от заявителя, целевой обработки жалоб принятых и рассмотренных от клиентов на предоставление некачественной услуги, анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг, оценки качества и последующей работы над оценкой факторов, которые послужили повышению качества оказываемых услуг или стали причиной предоставления некачественной услуги.

С целью повышения качества предоставления единых государственных услуг Правительством Российской Федерации предложены ряд мероприятий по совершенствованию деятельности многофункциональных центрах на рынке единых государственных услуг, среди которых предлагается разработать систему мотивации сотрудников, персонала и руководства многофункциональных центров, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и их структурных подразделений, территориальных органов государственных внебюджетных фондов и их региональных отделений на основе результатов оценки уровня качества предоставляемых государственных услуг гражданам исходя из результатов работы с отзывами граждан.

В связи с повышением качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг с целью повышения эффективности деятельности рынка единых государственных услуг и оптимизации процесса предоставления услуг населению представим тренды обеспечения гибкости рынка единых государственных услуг, которые будут направлены на развитие цифровых технологий в государственном управлении ДНР [176]:

1. В условиях повышения цифровой культуры и цифровой зрелости населения расширяются границы цифрового взаимодействия в аппарате государственного управления. По примеру развития информационных ресурсов Российской Федерации с целью оптимизации цифровых технологий в перспективе планируется расширять полномочия Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ ДНР) [175], что позволит также увеличить информатизацию общества.

2. Проработать вопрос использования социальных сетей для оптимизации информированности населения и повышения уровня доступности информации о развитии рынка единых государственных услуг в Донецкой Народной Республике [29]. Например, в России по инициативе Правительства в период 2021-2022 г. проводился эксперимент по использованию профиля россиян на портале гоуслуг для доступа к другим популярным в стране ресурсам. В эксперименте приняли участие социальные сети и виртуальные доски объявлений [18].

3. Динамичное развитие цифровых технологий в Республике позволяет в перспективе создать систему «Электронное правительство» по аналогичному типу и опыту внедрения в Российской Федерации [198].

Только одна цифровизация документооборота позволит создавать цифровые площадки для пользования документами и поиска необходимого пакета документов, их автоматического заполнения, сохранения в шаблонах и образцах, своевременной обработки документов и, что самое главное, на всем протяжении жизненного цикла государственной и муниципальной услуги, все действия физического лица и юридического лица будут фиксироваться и

исполняться согласно регламента выполнения государственных и муниципальных услуг.

4. Внедрение инновационного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах – перспективное направление информатизации управления ДНР. На этом этапе важно проработать вопрос обучения населения и повышения цифровой культуры обращения с цифровыми порталами. Считаем возможным предусмотреть подготовку и массовое распространение видеороликов в социальных сетях, мессенджерах, например, Телеграмм, о правилах пользования порталом по определенным видам услуг на каждом жизненном цикле продвижения услуги.

5. С уверенностью утверждаем, что формирование единой межотраслевой цифровой платформы на рынке единых государственных услуг позволит работать с большими база данных, решать государственные и социальные вопросы обслуживания населения, внедрять альтернативные формы обслуживания населения, апробировать в тестовом режиме новые формы работы с населением, направленные на повышение качества предоставляемых услуг.

Предложения по совершенствованию функционирования многофункциональных центров разрабатываются совместно с должностными лицами – руководителями и ответственными за контроль качества сотрудниками, постоянно обновляются предложения и рекомендации, направленные на развитие и совершенствование системы оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах путем внедрения новых и результативных критериев и индикаторов оценки качества; формирование центра по обучению и подготовке профессиональных кадров для многофункциональных центров и повышению их квалификации, а также обучению сотрудников и персонала многофункциональных центров Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей; формирование направлений финансирования профессиональной деятельности сотрудников и

персонала многофункциональных центров путем разработки программ поощрения, премирования, бонусных программ взаимодействия [14].

Перспективными направлениями дальнейших научных исследований являются современные информационные технологии в маркетинге на рынке ЕГУ, оценка факторов развития рынка единых государственных услуг, формирование современных цифровых бизнес-моделей и экосистем на рынке единых государственных услуг, разработка маркетинговой кампании с применением интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 5

1. Сформированный научно-методологический подход к совершенствованию механизма предоставления ЕГУ основан на следующих процессах: у физического или юридического лица возникает осознание необходимости в получении госуслуги, вследствие чего данное лицо формирует запрос в системе ЕГУ, система его оформляет и производит анализ возможности предоставления услуги, основанный на перечне предоставляемых услуг.

2. Стоит отметить, что появление и осознание необходимости в получении госуслуги основано на предоставленной информации системой ЕГУ о возможных госуслугах. В случае невозможности предоставления услуги, клиент получает отказ, а система баз данных фиксирует отчет, если услуга может быть оказана, то через базу данных системы происходит обработка данных по предоставлению услуги. Далее в результате оказания услуги происходит оформление ответа и задания ответственным органам, после чего информация передается на государственные органы, ответственные за предоставление услуги. Таким образом, механизм предоставления ЕГУ замыкается на факте физической организации

предоставления услуги, оформление материального или виртуального документа с последующей передачей информации об отчете исполнения, который также передается в базу данных системы.

3. Визуализация укрупненной схемы обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики в рамках изучения цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг позволяет формализовать обработку запроса и удовлетворение заказа ЕГУ. В первом блоке обработка поступившего заказа начинается с определения достаточности данных в запросе на предоставление услуги. Когда есть необходимость уточнения, производится процедура выявления дополнительных параметров. В случае, если система способна выявить данные параметры в автоматическом режиме, то осуществляется связь с заказчиком, которому предоставляется возможность дополнить недостающую информацию в анкетном или диалогом режиме, инициируемом системой. Если возможностей системы недостаточно для уточнения запроса, то устанавливается связь с компетентными работниками, обслуживающими электронную систему государственных услуг. Центральной частью системы является блок основной обработки заказа. На данном этапе происходит идентификация вида услуги с последующим выбором программного обеспечения, предназначенного для обработки установленного вида заказа для формирования конкретного задания на выполнение услуги. Блок организации выполнения госуслуги основан на мониторинге доведения информации до клиента и контроле выполнения услуги.

4. Использование искусственного интеллекта позволяет снизить уровень трудозатрат превент-маркетолога в области как мониторинга внешней среды и изменений потребностей клиентов в госуслугах, так и прогнозных расчетов. Это позволяет уменьшить штат персонала, освободив его от рутинной работы в области мониторинга и прогнозных расчетов, а превент-маркетологу позволяет сконцентрироваться на новых схемах ЕГУ.

5. Анализ результатов мониторинга и прогнозирования изменений факторов внешней среды и потребностей клиентов позволяет превент-маркетологу формировать новые задания искусственного интеллекта в области уточнения сомнительных моментов, направлений контроля, принципов прогнозирования. Новые данные, предоставляемые искусственного интеллекта превент-маркетологу, позволяют взглянуть на систему на качественно ином уровне и заранее принять стратегически верные управленческие решения.

6. Механизм превентивного маркетинга является центральной частью комплекса механизмов процесса предоставления государственных услуг в целом, который включает механизм процесса предоставления ЕГУ, механизм обработки заказа на государственную услугу, механизм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги, механизм анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, который позволит при внедрении комплексного механизма повысить качество обслуживания клиентов. Практическая значимость и оригинальность полученных результатов заключаются в совершенствовании системы управления маркетинговой деятельностью предприятия, позволяющей с учетом влияния факторов маркетинговой среды не только контролировать основные процессы маркетинговой деятельности предприятия, но и оценивать влияние этих процессов на эффективность маркетинговой деятельности предприятия в целом на основе принципа «вклад/результативность».

7. Разработанная концептуальная схема рынка ЕГУ ориентирована на повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с государственными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, местного самоуправления и бюджетными организациями, что в процессе получения государственных, муниципальных и бюджетных услуг является приоритетным вектором функционирования рынка единых государственных услуг.

8. Внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах – перспективное направление информатизации управления Донецкой Народной Республики. На данном этапе вне зависимости от способа обращения все данные граждан регистрируются в информационной базе «Обращения граждан» отделом по работе с обращениями граждан Донецкой Народной Республики.

Основные научные результаты раздела опубликованы в научных публикациях [131, 132, 133, 134, 135, 136].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В диссертационной работе проведено теоретическое обоснование и предложен современный подход к решению научной проблемы, которая заключается в разработке и научной аргументации теоретико-методологических положений, практических рекомендаций по формированию и функционированию рынка единых государственных услуг. Результаты исследования позволили сделать следующие выводы:

1. Раскрыты теоретические аспекты формирования рынка ЕГУ, вследствие чего получили дальнейшее развитие переменные (внутренние и внешние) системы рынка ЕГУ, которые сформировали его факторный потенциал, отличающийся тетравекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров. Результаты исследования показали, что тетравекторная направленность позволяет сгруппировать переменные и соотнести их относительно внутренней среды рынка ЕГУ, микросреды, мезосреды и мегасреды. Переменные «наличие терминалов», «наличие информации», «мощность серверов», «квалификация персонала» формируют вектор внутренней направленности. Вектор микросреды управляет переменными «госорганы, ответственные за предоставление услуг», «организации, предоставляющие услуги» и «юр- и физлица, нуждающиеся в госуслугах». Направленность мезосреды координирует переменные «отраслевые условия», «региональные условия», «местные погодные условия» и «национальные особенности». Вектор мегасреды включает «природные условия», «социальные условия», «политические условия» и «экономические условия». Тетравекторность факторного потенциала подразумевает изменчивость и развитие номенклатуры переменных.

2. Сформирована обобщенная структура системы единых государственных услуг, которая в отличие от существующих, дополнена инновационными технологиями в организации процесса предоставления единых государственных услуг, связанными с моделированием «больших

данных» на основе технологий параллельного обслуживания с использованием искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг. Практические предложения, представленные в обобщенной структуре системы единых государственных услуг по моделированию «больших данных» и искусственного интеллекта на рынке ЕГУ позволят оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные кластеры клиентов, устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, выработать варианты коррекции программ и политик, а также оценивать вероятность их успешной реализации.

3. Изучение методологии кластеризации на рынке единых государственных услуг позволило ее усовершенствовать в направлении определения специфических критериев кластеризации клиентов на рынке ЕГУ. Специфичность критериев обусловлена: соотношением оплаты за предоставленные услуги с уровнем доходов населения; видовым оказанием услуг, отличающихся в городах, пригородах, сельской местности; выделением клиентурного потока, не обладающего опытом работы с информационными продуктами и нуждающегося в дополнительной помощи специалистов; выделением промежуточных и конечных пользователей. Совершенствование методологии применяемыми методами кластеризации позволят эффективнее (быстрее и точнее) определять запросы клиентов и способствовать улучшению качества обслуживания населения.

4. Результаты проведения оценки современного состояния рынка ЕГУ и их востребованности среди населения способствовали выявлению определенных тенденций. Исследования показали, что наиболее востребованными являются: выплаты социальных пособий; получение услуг по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации; юридические сделки с недвижимостью; регистрация граждан Российской Федерации по месту жительства или пребывания; регистрация юридических операций с автотранспортными средствами; государственное оформление получения

водительского удостоверения в соответствующих государственных органах. Кроме этого, выявлены перспективы развития рынка ЕГУ по оказанию услуг «Уведомление и обжалование штрафов за нарушение ПДД онлайн», «Правосудие онлайн», «Рождение ребенка», а также «Утрата близкого человека», «Трудовая миграция онлайн», «Мое здоровье онлайн».

5. Сформированная схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг включает в себя принципы и элементы действующих государственных программ по развитию цифрового общества и должна быть организована на основе интеграции и симбиоза основных преимуществ использования цифровых инноваций в системе государственного управления и формирования экосистемы цифровой платформы. Применение цифровых технологий в рамках данной схемы позволяет найти оперативное и наиболее точное решение для ряда задач, сгруппированных по информативно-коммуникационному, регулятивно-управленческому, обучающе-образовательному, контрольно-надзорному и научно-исследовательскому принципам.

6. Результаты разработки концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг показали, что с целью повышения социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения необходимо расширение номенклатуры применения определенных элементов воздействия на объекты и субъекты рынка ЕГУ: анализ стоимости услуг и расходов клиентов, контроль удобства оказания услуги для клиента, трансформация запросов клиентов, изменение их потребительской ценности, вариативность коммуникаций, постоянный мониторинг изменений внешних переменных и проведение превентивного прогнозирования характера изменения услуг. Перечисленные элементы воздействия будут способствовать улучшению эффективности и качества оказания государственных услуг через координацию деятельности на константное отслеживание переменных (внешних и внутренних) с целью

прогнозирования соответствующих изменений в составе, структуре и характере предоставляемых услуг. Модель обеспечения гибкости государственных услуг, которая предложена впервые, подтверждает целесообразность предложенной концепции социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения.

Разработанная модель обеспечивает лабильность и лояльность процесса оказания государственных услуг благодаря проведению превентивного прогноза искусственным интеллектом, с целью принятия заблаговременных мер и перестройки системы к новым принципам функционирования, а также формированию новых адекватных стратегически обоснованных заданий субъектам рынка ЕГУ.

7. Изучение цифровых и информационных технологий на рынке единых государственных услуг позволили сформулировать перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг. Среди данных направлений выделены следующие: создание единого портала государственных услуг; развитие социальных сетей, как источника больших данных информации; создание системы «Электронное правительство»; внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах; развитие сферы единых услуг, которая относится к сложным системам, с применением распределенных, параллельных принципов обслуживания потребителей государственных услуг. При этом, источники данных для формирования больших баз данных должны быть дополнены широким использованием облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели, которая позволит улучшить таргетинг и повысить коэффициент конверсии, тем самым снижая стоимость приобретения государственной услуги по запросу клиентов.

8. Разработанная схема связей по принципу «каждый с каждым» между потребителями услуг и предоставляемыми государственными услугами, в целом отображает совокупность клиентов по получению государственных услуг с одной стороны и совокупность самих услуг, предоставляемых

государством, с другой. Отмечено, что для каждого соотношения «клиент-услуга» следует вычислить функцию, которая зависит от времени и сложности вида обслуживания. Представленная совокупность взаимоотношений в виде векторов, произведение которых формирует матрицу, показывает связи принципиального вида «каждый с каждым» между клиентами и услугами. Данный принцип имеет реальную основу, поскольку каждый клиент, теоретически может ощутить необходимость в получении любой из предоставляемых государственных услуг. Результатом подобного взаимодействия становится совокупность функций обработки запросов в системе ЕГУ, которая при накоплении образует матрицу загруженности системы, осуществляющую решение задач по поступаемым запросам.

9. Рассмотрение процесса предоставления ЕГУ позволило отобразить его графически и определить его особенности, которые заключаются в специфике самого процесса оказания услуги. Функционирование системы ЕГУ вне указанной системы с момента возникновения у клиентов (физических или юридических лиц) потребности в той или иной услуге сопровождается осознанием этой необходимости и сопоставления ее со списком услуг, предлагаемых системой. При этом клиент формирует запрос в системе на предоставление ему необходимой услуги, а система анализирует данный запрос с целью определения возможности оказания услуги.

10. В результате исследования сформулированы направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ, которые включают организацию обеспечения открытости контрольно-надзорных органов, недопущение неоднозначного понимания норм и правил, информирование об объектах госконтроля, порядок организации государственного надзора, предоставление субъектам рынка ЕГУ необходимой информации, организацию доступа к цифровым сервисам. При этом при организации мониторинга рынка ЕГУ обязательным условием является определение соответствия информации: потребностям клиентов, изменениям внешних переменных, изменениям внутренних переменных,

требованиям к своевременному обеспечению клиентов нужной информацией. Неотъемлемым элементом диагностики является учет степени детализации данных, времени их актуализации, вида наиболее популярной информации из автоматизированного банка данных.

11. Исследование экономической диагностики деятельности на рынке единых государственных услуг позволило сформировать алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или непредоставление услуги, который способствует ориентации системы ЕГУ на улучшение качества обслуживания и включает элементы системы оценки качества государственных услуг: установление инновационных критериев и параметров оценки качества; систематический мониторинг и оценку качества предоставления государственных услуг государственными органами на основе экспертных оценок и независимой экспертизы; оценку качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами, независимыми организациями, исследовательскими центрами, электронными сервисами, рейтинговыми системами, основанными на мировых трендах и тенденциях.

12. Разработка укрупненной схемы анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ, направленная на определение частоты случаев некачественного предоставления услуг и выявление их причин на основе результатов обработки заказов на предоставление услуг, а также жалоб на некачественные услуги, позволяет идентифицировать такие причины снижения качества, как ошибки в системе, человеческий фактор, отсутствие услуги.

Применение данной схемы позволит повысить качество предоставления ЕГУ путем разработки мер по устранению выявленных причин: передача информации группе программистов для принятия мер по исправлению программного обеспечения, передача информации лицам, ответственным за выполнение организационных вопросов, передача информации лицам, ответственным за расширение функций системы, и т.п. Применяемые меры

также вносятся в базу данных ЕГУ и учитываются в дальнейшей работе системы.

13. Сформированный научно-методологический подход к совершенствованию механизма предоставления ЕГУ основан на следующих процессах: у физического или юридического лица возникает осознание необходимости в получении госуслуги, вследствие чего данное лицо формирует запрос в системе ЕГУ, система его оформляет и производит анализ возможности предоставления услуги, основанный на перечне предоставляемых услуг. Стоит отметить, что появление и осознание необходимости в получении госуслуги основано на предоставленной информации системой ЕГУ о возможных госуслугах. В случае невозможности предоставлении услуги, клиент получает отказ, а система баз данных фиксирует отчет, если услуга может быть оказана, то через базу данных системы происходит обработка данных по предоставлению услуги. Далее в результате оказания услуги происходит оформление ответа и задания ответственным органам, после чего информация передается на государственные органы, ответственные за предоставление услуги. Таким образом, механизм предоставления ЕГУ замыкается на факте физической организации предоставления услуги, оформление материального или виртуального документа с последующей передачей информации об отчете исполнения, который также передается в базу данных системы.

14. Визуализация укрупненной схемы обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики в рамках изучения цифровых аспектов экосистемного развития рынка единых государственных услуг позволяет формализовать обработку запроса и удовлетворение заказа ЕГУ. В первом блоке обработка поступившего заказа начинается с определения достаточности данных в запросе на предоставление услуги. Когда есть необходимость уточнения, производится процедура выявления дополнительных параметров. В случае, если система способна выявить данные параметры в автоматическом режиме, то осуществляется связь с

заказчиком, которому предоставляется возможность дополнить недостающую информацию в анкетном или диалогом режиме, инициируемом системой. Если возможностей системы недостаточно для уточнения запроса, то устанавливается связь с компетентными работниками, обслуживающими электронную систему государственных услуг. Центральной частью системы является блок основной обработки заказа. На данном этапе происходит идентификация вида услуги с последующим выбором программного обеспечения, предназначенного для обработки установленного вида заказа для формирования конкретного задания на выполнение услуги. Блок организации выполнения госуслуги основан на мониторинге доведения информации до клиента и контроле выполнения услуги.

15. Разработанная концептуальная схема рынка ЕГУ ориентирована на повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с государственными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, местного самоуправления и бюджетными организациями, что в процессе получения государственных, муниципальных и бюджетных услуг является приоритетным вектором функционирования рынка единых государственных услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агапова, М. М. Социальная политика в кризисный и посткризисный период развития России: перспективы и целесообразность / М. М. Агапова, А. Ю. Лябах // Госрег: государственное регулирование общественных отношений. – 2018. – №4(26). – С. 254-262.
2. Аджубей, Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению / Р. В. Аджубей // Молодой ученый. – 2017. – № 1 (135). – С. 135-140.
3. Акаткин, Ю. М. Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность / Ю.М. Акаткин, Е.Д. Ясиновская // Препринт. – 2018. – № 4. – С. 21-25.
4. Акифи, Ш. С. Сравнительный анализ национальных моделей профессиональных компетенций государственных служащих / Ш. С. Акифи // Образование и общество. – 2017. – № 5-6 (106-197). – С. 125-127.
5. Алькина, Г. И. Сущность государственных услуг / Г. И. Алькина, В. А. Герба // Вестник ТОГУ. – 2009. – №3(14). – С. 129-134.
6. Бахтаирова, Е. А. Цифровая трансформация государственного управления и новая электронная бюрократия / Е.А. Бахтаирова // Креативная экономика. – 2021. – Том 15. – № 6. – С. 2673-2692.
7. Барахоев, А. А. Цифровая экономика и современность / А. А. Барахоев, М. А. Орцханова // COLLOQUIUM-JOURNAL. – 2019. – № 27-9 (51). – С. 96-98.
8. Башкирева, А. С. Трансформация системы государственного управления в процессе перехода к цифровому обществу (на материалах департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области) / А.С. Башкирева // Актуальные исследования. – 2021. – №5 (32). [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://apni.ru/article/1872-transformatsiya-sistemi-gosudarstvennogo-upr>

9. Бакулина, М. С. Системный и комплексный подходы: сходство и различие / Бакулина М.С. // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2011. – №2. – С. 168-173.
10. Белозерова, С. М. Маркетинг государственных услуг / С.М. Белозерова // Современная конкуренция. – 2011. – №4(28). – С. 74-80.
11. Булгатова, Ю.С. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе / Ю.С. Булгатова, А.В. Дырхеев // Вестник БГУ. Экономика и менеджмент. – 2018. – №1. – С. 8–15.
12. Булышева, Л. А. Система мониторинга качества оказания услуг в государственном учреждении на основе бизнес-процессов / Л. А. Булышева, М. Ю. Катаев, Н. В. Лосева // Бизнес-информатика. – 2018. – №1(43). – С. 71-80.
13. Владимир Путин поручил к 2023 году перевести в электронный формат социально значимые госуслуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.sakha.gov.ru/news/front/view/id/3229870>
14. Владимир Путин дал поручения по развитию деятельности МФЦ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://d-russia.ru/vladimir-putin-dal-porucheniya-po-razvitiyu-deyatelnosti-mfts.html>
15. Васильев, С. А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах / С. А. Васильев // Актуальные проблемы российского права. – 2016. – № 12. – С. 13-18.
16. Вишняков, В. Г. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации / В.Г. Вишняков // Образование и право. – 2012. – № 4. – С. 7-24.
17. Все госуслуги с 2022 года должны предоставляться в режиме «одного окна» – Владимир Путин [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://er.ru/activity/news/vse-gosuslugi-s-2022-goda-dolzny-predostavlyatsya-v-rezhime-odnogo-okna-vladimir-putin>

18. В России ввели авторизацию в соцсетях через «госуслуги» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.cnews.ru/news/top/2021-04-06_v_rossijskie_sotsseti_i_sajty

19. В России в 2022 году оказывали свыше 18 млн цифровых госуслуг в месяц [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://digital.gov.ru/ru/events/42323/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f

20. Восколович, Н.А. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе / Н.А. Восколович, Т.Ю. Василькевич // Государственное управление. Электронный вестник. – 2018. – № 68. – С. 410–425.

21. Воробьева, О. А. Пути применения информационных технологий в управлении государственной и муниципальной службой / О.А. Воробьева, К.В. Важинский // Jurnalul Umanitar Modern. – 2021. – Т. 4. – № 1 (7). – С. 26–29.

22. Воронина, Л.И. Совершенствование регламентации оказания муниципальных услуг / Л.И. Воронина, С.Н. Костина, М.В. Кукарцева // Российский юридический журнал. – 2017. – № 2 (113). – С. 55-63.

23. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг / Е. А. Винокурцева // Актуальные вопросы экономики и управления : материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). – Москва : Буки-Веди, 2017. – С. 142-144.

24. В России возобновят прием заявлений на выдачу биометрических загранпаспортов [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://journal.tinkoff.ru/news/new-zagran/>

25. В республиканских МФЦ оказывают 24 вида госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://днронлайн.рф/v-respublikanskih-mfc-okazyvajut-24-vida-gosuslug/>

26. ВЦИОМ, результаты опросов населения по разным темам [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://wciom.ru/analytical-reviews>

27. Высшая школа экономики — мониторинговые исследования [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://vk.com/hse>

28. «Гарант» – законодательная база и судебная практика [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garant.ru>

29. Государственное учреждение Донецкой Народной Республики Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Донецк [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mfcadres.ru/mfc-doneck-dnr>

30. Государственное учреждение Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://мфцлнр.рф/news/632efd1312cbee378049d125>

31. Государственный комитет налогов и сборов Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://gknslnr.su>

32. Государственный комитет статистики Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://gkslnr.su>

33. Гончаров, В.Н. Человеческий капитал в информационной экономике / В.Н. Гончаров, К.А. Гальченко // Менеджер. – 2021. – № 2(96). – С. 118-123.

34. Гончаров, В.Н. Механизм реализации кадровой политики в государственных учреждениях Луганской Народной Республики / В.Н. Гончаров, В.Н. Тисунова, О.В. Дрозняк // Право и управление. XXI ВЕК. – 2019. – Том 15. – № 3 (52). – С. 47-54.

35. Госуслуги будущего: как ИИ, чат-боты и онлайн-сервисы изменят Росреестр [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/cmrm/5fa58d829a79472be3ef41c2/>

36. Громов, И. А. Влияние цифровых технологий на сферу государственных и бизнес-услуг в России / И. А. Громов // Проблемы современной экономики. – 2018. – № 3 (67). – С. 43-47.

37. Государственные цифровые сервисы для комфортной и безопасной жизни в современном мире. Васильева Татьяна Викторовна. Заместитель Министра просвещения Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://report.apkpro.ru/uploads/share/T_V_Васильева_Государственные_цифровые_сервисы_для_комфортной_и.pdf

38. ГФК — исследование рынков и потребительского поведения [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.gfk.com/ru/home>

39. Демидов, А. Ю. Отдельные подходы к цифровой трансформации государственного управления / А. Ю. Демидов, А. И. Лукашов // Государственная служба. – 2021. – № 1. – С. 28-34.

40. Демьянова, О. В. Цифровые технологии и их влияние на экономический и социальный уровень / О. В. Демьянова, Хуссейн С.М.Р.Х, Алшами А.Г.Х // Мировая наука. – 2021. – №12(57). – С. 42-57.

41. Добролюбова, Е. И. Государственное управление по результатам в эпоху цифровой трансформации: обзор зарубежного опыта и перспективы для России / Е. И. Добролюбова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2018. – № 4. – С. 70–93.

42. Добролюбова, Е. И. Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан / Е. И. Добролюбова, А. Н. Старостина // Статистика и Экономика. – 2021. – Т. 18. – № 2. – С. 45–56.

43. Доклад реализации Плана деятельности Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на период 2019 – 2024 годов за 2022 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://digital.gov.ru/ru/documents/8905/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f

44. Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их

качества» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2017/05/MFC_Report.pdf

45. Дугов, А. А. Государственный маркетинг как важный фактор совершенствования механизма управления социально-экономическими процессами в обществе / А. А. Дугов, А. Р. Сафин, С. В. Сендецкая // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – №4. – С. 101-108.

46. Единый портал Госуслуги ДНР [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://gudnr.ga/>

47. Единый портал государственных услуг: Экономь время и нервы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://oddr.info/edinyj-portal-gosudarstvennyh-uslug-jekonom-vremja-i-nervy/>

48. Единая справочная система центров государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://моидокументы.рф>

49. Единая система идентификации и аутентификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://esia.gosuslugi.ru/login/>

50. ЕМИСС – официальные федеральные показатели разных ведомств (всех ведомств в одном месте) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.fedstat.ru>

51. Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/dokumenty/edinyu_plan_po_dostizheniyu_nacionalnyh_celey_razvitiya_rossiyskoj_federacii_na_period_do_2024_goda_i_na_planovuyu_period_do_2030_goda.html

52. Еремина, О. Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти / О. Ю. Еремина // Журнал российского права. – 2014. – № 1. – С. 67-77.

53. Жидкова, Л. А. Исследование системы параллельного обслуживания кратных заявок простейшего потока / Л. А. Жидкова, С. П. Моисеева // Вестник Томского государственного университета. – 2011. – № 4(17). – С. 49-54.

54. Жидкоблинова, О. В. Маркетинг в системе государственного управления / О. В. Жидкоблинова // Евразийский Союз Ученых (ЕСУ). – 2016. – №1 (22). – С. 48-50.

55. Закон Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан». Принят Постановлением Народного Совета 20 февраля 2015 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mininfodnr.ru/zakon-donetskoj-narodnoj-respubliki-ob-obrashheniyah-grazhdan/>

56. Закон «О многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» Луганской Народной Республики № 406-III. Дата принятия: 17 августа 2022 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.nslnr.su/zakonodatelstvo/normativno-pravovaya-baza/18646/>

57. Зарецкая, Д. С. Эффективность деятельности правительств субъектов Российской Федерации: понятие, критерии, пути повышения / Д. С. Зарецкая // Известия Байкальского государственного университета. – 2017. – № 1. – С. 94-103.

58. Зотов, Р. С. Информационно-коммуникационные технологии как инструмент информационной политики государства / Р. С. Зотов // Современные тенденции в государственном управлении, экономике, политике, праве: сборник докладов XI международной научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов и студентов. Ростов-на-Дону, 26 ноября 2020 г. Ростов н/Д: Изд-во ЮРИУ РАНХиГС, 2021. – С. 360-363.

59. Зуева, Н. Л. Проблемы и пути совершенствования механизма контроля качества предоставления государственных услуг / Н. Л. Зуева // Вестник ВГУ. Серия: Право. – 2019. – №3. – С. 174-181.

60. Земскова, И. А. Факторный анализ качества государственных услуг / И. А. Земскова // Казанский социально-гуманитарный вестник. – 2016. – № 6. – С. 48-51.

61. Земскова, И. А. Трансформация качества государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов / И. А. Земскова // Вестник СГСЭУ. – 2018. – № 3 (72). – С. 23-28.

62. Золаев, Э. А. Цифровое государство как новый этап развития общества / Э. А. Золаев // Креативная экономика. – 2021. – Том 15. – № 5. – С. 1583-1594.

63. Ивановская, И. А. Математическая модель параллельного обслуживания заявок в распределенных вычислительных системах / И. А. Ивановская, С. П. Моисеева // Сборник научных статей. Минск. – 2010. – Вып. 3. – С. 123-128.

64. Использование цифровых технологий в государственном управлении [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://hsbi.hse.ru/articles/ispolzovanie-tsifrovyykh-tekhnologiy-v-gosudarstvennom-upravlenii/>

65. Информационные технологии в государственном секторе [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.karma-group.ru/government/>

66. Имамидинова, О. К. Инновации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг / О. К. Имамидинова // Молодой ученый. – 2015. – № 23 (103). – С. 542–544.

67. Информация о результатах социологического исследования удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» за 2020 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://depeconom.admhmao.ru/upload/iblock/ae7/Informatsiya-o-rezultatakh-sotsiologicheskogo-issledovaniya-udovletvorennosti-grazhdan-kachestvom-i-dostupnostyu-predostavleniya-GMU-_2_.pdf

68. Использование цифровых технологий в государственном управлении [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://hsbi.hse.ru/articles/ispolzovanie-tsifrovyykh-tekhnologiy-v-gosudarstvennom-upravlenii/>

69. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг. Официальный источник ИАС МКГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://vashkontrol.ru/hershel>

70. Индекс качества городской среды [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://индекс-городов.рф/#/>

71. Индикаторы цифровой экономики: 2021 : статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2021. – С. 277-294.

72. Исследования «Сбербанка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.sberbank.ru/ru/about/analytics>

73. Какадий, И. И. Электронные технологии предоставления государственных услуг в области социальной поддержки населения / И. И. Какадий, А.И. Просвирина // Вестник Евразийской науки. – 2020. – №2. [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://esj.today/PDF/25ECVN220.pdf>

74. Калинин, А. М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга / А. М. Калинин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – № 2. – С. 91-94.

75. Капаров, С. Г. Стандарты предоставления государственных услуг – новый этап административной реформы в Казахстане / С. Г. Капаров // Чиновник. – 2004. – № 504. – С. 33-35.

76. Казакова, Т. В. Использование маркетингового подхода для оказания государственных и муниципальных услуг / Т. В. Казакова, Л. И. Воронина // Региональное развитие: стратегии и человеческий капитал : материалы Международной научно-практической конференции : в 2 томах. Том 1.

Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, Институт государственного управления и предпринимательства ; научный редактор сборника А. П. Багирова. Издательство: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (Екатеринбург). – 2014. – С. 68-77.

77. Казанок, А. М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» / А. М. Казанок // Известия Иркутского государственного университета. – 2016. – № 6. – С. 62-68.

78. «Кадры для цифровой экономики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/866/>

79. Каталог МФЦ. Неофициальный информационный интернет-портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mfcadres.ru>

80. «Кантар» — исследования рынков, продуктов, трендов [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.f09a9aa4-64a6d5bd-1fbf2f70-74722d776562/https/en.wikipedia.org/wiki/Kantar_TNS

81. Китаева, А. Г. Нормативно-правовая основа организации цифровизации информационного обеспечения регулирования предпринимательской деятельности / А. Г. Китаева // Информационное пространство Донбасса: проблемы и перспективы : материалы II Респ. С междунар. участием науч.-практ. конф., 31 окт. 2019 г. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – С. 11–13.

82. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. – Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. – С. 45-50.

83. Клейнер, Г. Б. Развитие экосистем в финансовом секторе России / Г. Б. Клейнер, М. А. Рыбачук, В. А. Карпинская // Управленец. – 2020. – Т. 11, №4. – С. 2–15.

84. Ковалева, Ю. Н. Преимущества и факторы развития цифровой экономики Российской Федерации / Ю. Н. Ковалева // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий : материалы IV междунаро. Науч.-практ. конф. (Донецк, 3-4 июня, 2020 г.). / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк : ДонАУиГС. – 2020. – С. 87-90.

85. Количество учетных записей на портале госуслуг в 2022 году достигло 99 млн [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://национальныепроекты.рф/news/kolichestvo-uchetnykh-zapisey-na-portale-gosuslug-v-2022-godu-dostiglo-99-mln>

86. Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020–2024 гг.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://admin-smolensk.ru/files/612/koncepciya.pdf>

87. Концепция государственного регулирования цифровых платформ и экосистем [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/departments/d31/koncepciya_gos_regulirovaniya_cifrovyyh_platform_i_ekosistem/

88. Концепция общего регулирования деятельности групп компаний, развивающих различные цифровые сервисы на базе одной «Экосистемы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/file/cb29a7d08290120645a871be41599850/koncepciya_21052021.pdf/

89. Концепция Единой экосистемы государственных и муниципальных информационных и сервисных ресурсов реализуют в рамках нового формата госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый :

<https://kamgov.ru/emr/razdolnoe/news/koncepciu-edinoj-ekosistemy-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-informacionnyh-i-servisnyh-resursov-realizuut-v-ramkah-novogo-formata-gosuslug-22832/>

90. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/documents/4087/>

91. Костин, К. Б. Современные технологии цифровой экономики как драйвер роста мирового рынка товаров и услуг / К. Б. Костин, А. А. Березовская // Экономические отношения. – 2019. – Т. 9 – № 2. – С. 455-480.

92. Котлер Филипп Маркетинг 5.0. Технологии следующего поколения / Филипп Котлер, Сетиаван Айвен, Картаджайа Хермаван ; [перевод с английского А. Горман]. – Москва: Эксмо, 2022. – С. 99-102.

93. Котлярова, О. В. Коммуникативная компетентность современного государственного служащего / О. В. Котлярова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Русская филология. 2017. № 4. С. 8-17.

94. Кондратенко, Е. Н. Влияние информационно-коммуникационных технологий на профессиональную деятельность российских политиков / Е. Н. Кондратенко, М. Г. Давтян, М. В. Перова. // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2017. – № 3 (82). – С. 138.

95. Комбинаторные методы решения экономических задач [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://economy.ru.info/info/19888/>

96. Константинов, Д. Г. Понятие, принципы и содержание государственного управления / Д. Г. Константинов. // Молодой ученый. – 2019. – № 34 (272). – С. 161-163.

97. Костина, С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) / С. Н. Костина // Вопросы управления. – 2016. – № 2. – С. 49-57.

98. Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина ; [под общ. Ред. С.Н. Костиной] ; М-во науки и высш. Образования Рос. Федерации, Урал. Федер. Ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. Ун-та, 2019. – С. 96-102.

99. Котяшичев, И. А. Защита информации в «Облачных технологиях» как предмет национальной безопасности / И. А. Котяшичев, Е. А. Бырлова // Молодой ученый. – 2015. – № 6.4 (86.4). – С. 30-34.

100. Котяшичев, И. А. К вопросу о безопасности облачных технологий в информационной среде / И. А. Котяшичев, С. В. Смоленцев // Молодой ученый. – 2014. – №5.1. – С. 25-28.

101. Куликова, Д. В. Трансформация бизнес-моделей в сфере услуг под влиянием новых технологий / Д. В. Куликова // Развитие сферы услуг: стратегии, инновации, компетенции: Материалы Всероссийской научно-практической конф., Н. Новгород, 26 марта 2019 г. – Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2019. – С. 145–148.

102. Куда направляются экосистемы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2021/02/23/858980-ekosistemi>

103. «Левада-центр», опросы и аналитика [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.levada.ru>

104. Ломовцева, О. А. Методолого-методическое обеспечение стандартов качества услуг, предоставляемых населению муниципального образования / О. А. Ломовцева, О. И. Щедрина // Научные ведомости. – 2008. – № 10 (50). – С. 161-167.

105. Лунев, А. Н. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг / А. Н.

Лунев, Н. Б. Пугачева // Общество: политика, экономика, право. – 2013. – № 4. – С. 15-26.

106. Малкин, В. Ю. Современные направления формирования рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Состояние, проблемы, перспективы развития современной науки и образования : монография / [Агзамов А.Х. и др.]. – Петрозаводск : МЦНП «Новая наука», 2021. – С. 265–281.

107. Малкин, В. Ю. Современные информационные технологии на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Инновационный дискурс развития современной науки : сборник статей IX Международной научно-практической конференции (18 января 2022 г.). – Петрозаводск : МЦНП «Новая наука», 2022. – С. 92–95.

108. Малкин, В. Ю. Факторы развития рынка единых государственных услуг / В.Н. Гончаров, В. Ю. Малкин // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития: Сборник научных статей 11-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Редколлегия: М.Г. Клевцова (отв. Ред.), 30 дек. 2021., Курск. – Курск : Юго-Западный государственный университет. – 2021. – С. 461–464.

109. Малкин, В. Ю. Развитие экосистем на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2021. – Вып. № 3'(59). – С. 254–261.

110. Малкин, В. Ю. Перспективы развития цифровой экономики на рынке единых государственных услуг / В. Н. Гончаров, В. Ю. Малкин // Концепции и модели устойчивого инновационного развития общества: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 октября 2021 г., г. Таганрог). – Уфа : Аэтерна, 2021. – С. 116–118.

111. Малкин, В. Ю. Векторы повышения эффективности развития рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Инновационные технологии как инструмент развития и модернизации экономики: XVIII

Международная научно-практическая конференция (15 января 2022 г., г. Стерлитамак. – Уфа: Аэтерна, 2022. – С. 37-39.

112. Малкин, В. Ю. Инновационные технологии в организации процесса предоставления единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Инновационное развитие экономики. – 2022. – № 1-2 (67-68). – С. 76-80.

113. Малкин, В. Ю. Формирование современных цифровых бизнес-моделей и экосистем на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2021. – Вып. №4'(60), 1 том. – С. 31-39.

114. Малкин, В. Ю. Социальные аспекты экономической модернизации рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Проблемы глобального переустройства в контексте социально-экономического развития стран, регионов и сельских территорий: сборник статей международной научно-практической конференции (г. Ереван, Армения, 3-8 ноября 2021 г.) / под ред. Э. С. Казаряна, Х. А. Константиныди, В. В. Сорокожердьева. – Краснодар, 2021. – С. 85–86.

115. Малкин, В. Ю. Трансформация цифровых бизнес-моделей и экосистем на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2022. – Вып. №1'(61). – С. 156-163.

116. Малкин, В. Ю. Оценка экономической диагностики рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Актуальные проблемы экономической деятельности и образования в современных условиях: электронный сборник XVII Международной научно-практической конференции, проведенной 20 апреля 2022 года. – Волгоград: ООО «Сфера», 2022. – С. 63-66.

117. Малкин, В. Ю. Векторы повышения адаптационных свойств системы единых государственных услуг и ее гибкости / В. Ю. Малкин // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2023. – №1. – Том 2 (133). – С. 95-100.

118. Малкин, В. Ю. Модель обеспечения гибкости единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2023. – Том 13. – № 2А. – С. 66-72.

119. Малкин, В. Ю. Параллельное обслуживание в системе единых услуг / В. Ю. Малкин // Управленческий учет. – 2021. – №12. – С. 965-971.

120. Малкин, В. Ю. Применение интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2023. – Вып. 1(65). – С. 36-43.

121. Малкин, В. Ю. Совершенствование механизма процесса предоставления единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. – 2023. – Т. 11. – № 1 (60). – С. 15-24.

122. Малкин, В. Ю. Трансформация маркетинга на рынке единых государственных услуг на основе клиентоориентированного подхода / В. Ю. Малкин // ФЭС: Финансы. Экономика. Стратегия. – 2022. – Том 19. – № 10 – С. 16-22.

123. Малкин, В. Ю. Цифровые аспекты экосистемного развития рынка единых государственных услуг на принципах комбинаторики / В. Н. Гончаров, В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2022. – Вып. № 2'(62). – С. 93-99.

124. Малкин, В. Ю. Экономическая диагностика эффективности единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2023. – Вып. 2(66). – С. 60-65.

125. Малкин, В. Ю. Клиентоориентированный подход как основа совершенствования рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Первый экономический журнал. – 2022. – Вып. № 11/329. – С. 56-62.

126. Малкин, В. Ю. Трансформация механизма анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Управленческий учет. – 2022. – №12. – С. 1475-1481.

127. Малкин, В. Ю. Бизнес-моделирование на рынке единых государственных услуг: цифровой и экосистемный подходы / В. Н. Гончаров,

В. Ю. Малкин // Инструменты и механизмы устойчивого инновационного развития: монография. Выпуск 67 [под ред. А.А. Сукиасян]. – Уфа: Аэтерна, 2022. – С. 91-101.

128. Малкин, В. Ю. Функционирование рынка единых государственных услуг на этапе развития цифровой экономики / В. Ю. Малкин // Инновационные подходы в современной науке: сб. ст. по материалам СXXXV междунар. науч.-практ. конф. – № 3(135). – М., Изд. «Интернаука», 2023. – С. 88-92.

129. Малкин, В. Ю. Предпосылки для организации экономической диагностики деятельности рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Инновации и инвестиции как драйверы социального и экономического развития: сборник статей Международной научно-практической конференции (15 января 2023 г, г. Тюмень). – Уфа: Аэтерна, 2023. – С. 52-53.

130. Малкин, В. Ю. Методы экономической диагностики функционирования рынка единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Инновационное развитие современной науки: теория и практика : Международная научно-практическая конференция (06 февраля 2023 г.). – Петрозаводск : МЦНП «Новая наука», 2023. – С. 110-113.

131. Малкин, В. Ю. Основные принципы построения системы единых государственных услуг в условиях структурных трансформаций / В. Ю. Малкин // Инновационное развитие экономики. – 2022. – № 6 (72). – С. 67-71.

132. Малкин, В. Ю. Тренды обеспечения гибкости на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Modern Economy Success. – 2023. – № 3. – С. 101–105.

133. Малкин, В. Ю. Формирование механизма функционирования системы превентивного маркетинга в составе единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Управленческий учет. – 2023. – №2. – С. 223-228.

134. Малкин, В. Ю. Формирование модели превентивного маркетинга, обеспечивающей гибкость изменений концептуальной схемы единых

государственных услуг / В. Н. Гончаров, В. Ю. Малкин // ФЭС: Финансы. Экономика. Стратегия. – 2022. – Том 19. – № 10 – С. 5-10.

135. Малкин, В. Ю. Цифровое бизнес-моделирование на рынке единых государственных услуг / В. Ю. Малкин // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей XXIX Международной научно-практической конференции (10 февраля 2023 г.). – Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». – 2023. – С. 100-101.

136. Малкин, В.Ю. Рынок единых государственных услуг: экосистемный подход, бизнес-моделирование, цифровизация / В.Ю. Малкин. – Донецк: ФЛП Кириенко С.Г., 2022. – С. 38-52.

137. Масленников, В. В. Формирование системы цифрового управления организацией / В. В. Масленников, Ю. В. Ляндау, И. А. Калинина // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2019. – № 6 (108). – С. 116–123.

138. Машевская, О. В. Цифровые технологии как основа цифровой трансформации современного общества / О. В. Машевская // Вестник Полесского государственного университета. Серия общественных и гуманитарных наук. – 2020. – № 1. – С. 37-44.

139. Мельников, М. А. Инструменты комплексного маркетинга в антикризисном управлении компанией / М. А. Мельников // Государственное управление. Электронный вестник. – 2013. – Выпуск № 39. – С. 31-48.

140. Медведев, Д. А. Россия-2024. Стратегия социально-экономического развития / Д. А. Медведев // Вопросы экономики. – 2018. – № 10. – С. 5–28.

141. Методика проведения мониторинга значения показателя «Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг»: утверждена протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30 октября 2012г. № 135

[Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mits.mosreg.ru/upload/iblock/6bc/242296.pdf/>

142. Методические рекомендации «Использование информационных технологий при получении услуг в электронном виде» / авт.-сост. М.В. Кузьмина и др. – Киров: ИРО Кировской области, 2017. – 40 с.

143. Министерство юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minjust.gov.ru/ru/>

144. Министерство здравоохранения Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minzdrav.gov.ru/>

145. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minobrnauki.gov.ru>

146. Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minpromtorg.gov.ru>

147. Министерство просвещения Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://edu.gov.ru>

148. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mintrud.gov.ru>

149. Министерство финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minfin.gov.ru>

150. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.economy.gov.ru>

151. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/>

152. Министерство юстиции Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://minjust-dnr.ru>

153. Министерство информации Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mininfodnr.ru>

154. Министерство доходов и сборов Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

155. Министерство здравоохранения Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

156. Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

157. Министерство связи Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

158. Министерство труда и социальной политики Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

159. Министерство финансов Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

160. Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/government/>

161. Министерство юстиции Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mu-lnr.su>

162. Министерство связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mslnr.su>

163. Министерство промышленности и торговли Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minpromlnr.su>

164. Министерство финансов Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minfinlnr.su>

165. Министерство труда и социальной политики Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mintrudlnr.su>

166. Министерство здравоохранения Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mzlnr.su>

167. Министерство экономического развития Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://sovminlnr.ru/sostav-ministrov/8-ministr-ekonomicheskogo-razvitiya-i-torgovli-luganskoy-narodnoy-respubliki.html>

168. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://minobr.su>

169. Минэкономразвития подведены итоги ежегодного мониторинга качества оказания госуслуг в электронной форме [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_podvedeny_itogi_ezhegodnogo_monitoringa_kachestva_okazaniya_gosuslug_v_elektronnoy_forme.html

170. Минэкономразвития представило итоги мониторинга качества электронных услуг в регионах Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_predstavilo_itogi_monitoringa_kachestva_elektronnyh_uslug_v_regionah_rf.html

171. Мирзоева, Г. М. Формирование понятия «государственная услуга» на современном этапе / Г. М. Мирзоева // Молодой ученый. – 2019. – № 49 (287). – С. 362-365.

172. Миронычева, А.И. Сущность и классификация процесса оказания государственных услуг / А.И. Миронычева // Вестник науки и образования. – 2017. – Т. 2. – № 5(29). – С. 50-53.

173. Миронов, А.Л. Государственное управление: основные цели и функции / А.Л. Миронов // Вестник Московского университета МВД России. – 2012. – №3. – С. 162-164.

174. Мыльникова, Л.А. Инновации и цифровизация российской экономики / Л.А. Мыльникова // Экономический журнал. – 2019. – № 1 (53). – С. 107–119.

175. МФЦ В ДНР: СПИСОК АДРЕСОВ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://youdn.ru/news/obshchestvo/3663-mfc-v-dnr-spisok-adresov-2022-10-27-084119>

176. МФЦ ДНР [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://днронлайн.рф/tag/mfc-dnr/>

177. МФЦ Донецк ДНР — Адреса, Режим Работы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://mfcadres.ru/mfc-doneck-dnr>

178. МФЦ г. Донецка [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://donetsk.mfc61.ru/News/inner/33502>

179. МФЦ в ДНР — адреса, телефоны, услуги, какие документы можно оформить? [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://news-dnr.ru/mfc-dnr.html>

180. МФЦ ДНР ВКОНТАКТЕ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://vk.com/mfc_dnr

181. Народный Совет Донецкой Народной Республики. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://dnrsovet.su/ru/>

182. Народный Совет Луганской Народной Республики. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.nslnr.su>

183. Насырова, Е. В. Продвижение услуг государственного учреждения / Е. В. Насырова // Теории и проблемы политических исследований. – 2021. – Том 10. – № 1А. – С. 24-31.

184. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://government.ru/info/35568/>

185. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.hse.ru/monitoring/>

186. Названы самые популярные госуслуги в 2022 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://hi-tech.mail.ru/news/61061-nazvany-samyepopulyarnye-gosuslugi-v-2022-godu/>

187. НАФИ – аналитика, прогнозы, опросы о финансах, недвижимости, ИТ-технологиях и бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://nafi.ru>

188. Нифантьев, А. Н. Ключевые технологии цифровой экономики / А. Н. Нифантьев // Молодой ученый. – 2020. – № 50 (340). – С. 117-119.

189. Новый принцип предоставления госуслуг – электронный вид, проактивность и экстерриториальность [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.economy.gov.ru/material/news/novyuy_princip_predostavleniya_gosuslug_elektronnyuy_vid_proaktivnost_i_eksterritorialnost.html/

190. Официальное интернет-представительство президента России [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.kremlin.ru>

191. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

192. Особенности подачи и рассмотрения обращений граждан [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://mfckrasnogorsk.ru/poryadok-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan.html>

193. Овчинникова, Л. И. Современные информационные и коммуникационные технологии и их влияние на эффективность государственного и муниципального управления / Л.И. Овчинникова // Евразийский юридический журнал. – 2021. – № 2 (153). – С. 136-138.

194. Очирова, Л. С. Оценка эффективности деятельности органов государственной власти: основные понятия, методы, технологии / Л. С. Очирова // Вестник института комплексных исследований аридных территорий. – 2012. – № 2 (25). – С. 83-92.

195. Окрепилов, В. В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества / В. В. Окрепилов // Теория и философия хозяйства. – 2012. – № 6. – С. 9-12.

196. Организация Объединенных Наций [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.un.org/ru/>

197. Обушева, К. А. Цифровая трансформация государственного управления / К. А. Обушева // Молодой ученый. – 2022. – № 20 (415). – С. 490-493.

198. Об организации инфраструктуры «Электронного Правительства» Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://dnr-news.ru/society/2022/11/11/158745.html>

199. Остевальдер, А. Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора / Александр Остевальдер, Ив Пинье ; Пер. с англ. – 9-е изд. – М. : Альпина Паблицер, 2022. – С. 140-145.

200. Опросы ТАСС [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://tass.ru/oprosy-obschestvennogo-mneniya>

201. Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/uploaded/files/tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii.pdf>

202. Паспорт федерального проекта «Цифровые технологии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/uploaded/files/pasport-federalnogo-proekta-tsifrovyye-tehnologii.pdf>
203. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2020/03/pasport_cgu_dec2019.pdf
204. Паспорт федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://turov.pro/wp-content/uploads/2019/09/kadry-dlya-czifrovoj-ekonomiki.pdf>
205. Правительство Российской Федерации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://government.ru/ministries/>
206. План цифровой трансформации системы государственного управления на 2020 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://storage.strategy24.ru/files/project/202006/702d735448c29ce04c36d1de92edb695.pdf>
207. Пенсионный фонд Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pfrf.ru>
208. Пенсионный фонд Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.pfdnr.ru>
209. Пенсионный фонд Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.pflnr.su>
210. Петров М., Буров В., Шклярчук М., Шаров А. Государство как платформа. (Кибер) государство для цифровой экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.csr.ru/upload/iblock/313/3132b2de9ccef0db1eecd56071b98f5f.pdf>
211. Получение госуслуг ускорилось за счет передачи документов на основе межведомственного запроса в электронной форме в момент обращения

[Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Электронные_госуслуги

212. Понкин, И. В. Искусственный интеллект с точки зрения права / И. В. Понкин, А. И. Редькина // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. – 2018. – Т. 22. – № 1. – С. 91–109.

213. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.gosuslugi.ru>

214. Популяризация электронных госуслуг в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://zdrav.expert/index.php/Статья:Популяризация_электронных_госуслуг_в_России

215. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» от 15 апреля 2014 г. №313 [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/documents/4137/>

216. Постановление Правительства Донецкой Народной Республики от 13 апреля 2023 года № 27-1 «О некоторых вопросах деятельности Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/npa/postanovlenie-pravitelstva-doneczkoj-narodnoj-respubliki-ot-13-aprelya-2023-goda-%E2%84%96-27-1-o-nekotoryh-voprosah-deyatelnosti-gosudarstvennogo-byudzhetnogo-uchrezhdeniya-mnogofunkczion/>

217. Пономарева, Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.mavriz.ru/articles/2005/1/3539.html>

218. Порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей государственных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.donland.ru/activity/2790/>

219. Предоставление мер социальной поддержки по-новому: проактивный формат, комплексная оценка нуждаемости, правило нулевого дохода [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garant.ru/news/1523889/>

220. Прудникова, И. Н. Проблемы и перспективы цифровизации экономики Донбасса / И. Н. Прудникова, Е. А. Доля // Сборник материалов II-й Международной научно-практической конференции «Экономика Донбасса: векторы социально-экономического и исторического развития». – Донецк, ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского». – 2019. – С. 230–235.

221. Пшеничников, И. В. Методические основы формирования системы превентивного маркетинга для наукоемких промышленных предприятий / И. В. Пшеничников, Е. М. Новоженина // Общество: политика, экономика, право. –2018. – №5 (58). – С. 72-76.

222. Разработка Федерального проекта по развитию искусственного интеллекта [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://digital.gov.ru/uploaded/files/razrabotka-federalnogo-proekta-po-razvitiyu-iskusstvennogo-intellekta.pdf?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f

223. Распоряжение Правительства РФ от 22.10.2021 N 2998-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402867092/>

224. «РИА-рейтинг» — социально-экономическая обстановка в регионах РФ, стране и мире [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://riarating.ru/infografika/20230515/630241787.html>

225. Ревягина, Н. Г. Информационно-коммуникационные технологии как инструмент информационной политики государства / Н. Г. Ревягина, Р. С. Зотов // Современные тенденции в государственном управлении, экономике, политике, праве: сборник докладов XI международной научно-практической

конференции молодых ученых, аспирантов и студентов. Ростов-на-Дону, 26 ноября 2020 г. Ростов н/Д : Изд-во ЮРИУ РАНХиГС, 2021. – С. 367–369.

226. РЕЗЮМЕ круглого стола #3 Цифровые платформы и экосистемы на финансовом рынке. Конкуренция и принципы регулирования [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://arb.ru/site/docs/2021-05-27_OD/KrStol_Ekosys_itog.pdf

227. Руль, Л.В. Интернет-порталы как элемент технологии в государственном и муниципальном управлении / Л.В. Руль // Научные исследования и разработки студентов: материалы Междунар. студенч. Науч.–практ. конф. (Чебоксары, 5 сент. 2016 г.). – 2016. – С. 114–117.

228. Рязанов, Я. Н. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме: проблемы и пути решения / Я. Н. Рязанов // Молодой ученый. – 2019. – № 26 (264). – С. 238-240.

229. РБК Новости экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.rbc.ru/economics/>

230. «Ромир» – исследовательский холдинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://romir.ru>

231. Самиев, П. А. Экосистемы и маркетплейсы: обзор рынка финансовых услуг / П. А. Самиев, В. Р. Закирова, Д. В. Швандар // Финансовый журнал, 2020. – Т. 12. – № 5. – С. 86–98.

232. Сегментация рынка [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://ru.wikipedia.org/wiki/Сегментация_рынка

233. Соколова, Г.Н. Информационные технологии в деятельности государственных органов власти / Г.Н. Соколова // Цифровая трансформация государственного и муниципального управления: сборник материалов Всерос. Науч.-практ. конф. (Чебоксары, 1 июля 2021 г.) / гл. ред. Н.В. Морозова. – Чебоксары: ИД «Среда», 2021. – С. 45-56.

234. Симагина, О.В. Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации / О.В.

Симагина // Вестник Томского государственного университета. – 2011. – № 3. – С. 111-120.

235. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/92762/>

236. Стандарты качества обслуживания клиентов: правила хорошего сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://okdesk.ru/blog/standarty-kachestva-obsluzhivaniya/>

237. С 1 сентября 2021 года все закупки за счет бюджетных средств будут осуществляться на электронной торговой площадке [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pravdnr.ru/news/s-1-sentyabrya-2021-goda-vse-zakupki-za-schet-byudzhetnyh-sredstv-budut-osushhestvlyatsya-na-elektronnoj-torgovoj-ploshhadke/>

238. Смотрицкая, И. И. Государственное управление в условиях развития цифровой экономики: стратегические вызовы и риски / И. И. Смотрицкая // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2018. – №4. – С. 60–72.

239. Смотрицкая, И. И. Современные тенденции цифровой трансформации государственного управления / И. И. Смотрицкая, С. И. Черных // Вестник Института экономики РАН. – 2018. – № 5. – С. 22-36.

240. Создан официальный Телеграм-канал Председателя Правительства ДНР Виталия Хоценко [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://dnr-news.ru/society/2022/08/20/87078.html>

241. Соложенцев, Е. Д. Цифровое управление государством и экономикой / Е. Д. Соложенцев // Актуальные проблемы экономики и управления. – 2018. – №1(17). – С. 136–153.

242. Сорокина, Г. П. Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственного и муниципального управления / Г. П.

Сорокина, Л. В. Широкова, И. А. Астафьева // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2019. – № 2. – С. 73-83.

243. Степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/369464/>

244. Семячков, К. А. Цифровая экономика и ее роль в управлении современными социально-экономическими отношениями / К. А. Семячков // Современные технологии управления. – 2018. – №8 (80) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://sovman.ru/article/8001/>

245. Справочные таблицы на InfoTables.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://infotables.ru/statistika/79-ekonomicheskaya-statistika-rossii/1315-indeks-kachestva-gorodskoj-sredy>

246. Стырин, Е. М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации / Е. М. Стырин, С. М. Плаксин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012. – № 4. – С. 66-83.

247. Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f

248. Сервис финансовой аналитики для бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://adesk.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=85518827&utm_content=13791911052&utm_term=финансовая%20бизнес%20аналитика&roistat

249. Сухарев, О. С. Новые комбинации в экономике и принцип комбинаторного наращивания / О. С. Сухарев // Экономический анализ: теория и практика. – 2013. – №25 (328). – С. 2-13.

250. Терещенко, Н. Н. Методика и модель оценки качества государственных услуг, адаптированная к российской системе государственного управления / Н. Н. Терещенко, С. И. Касьянова // Молодой ученый. – 2017. – № 4 (138). – С. 538-541.

251. Трансформация современных бизнес-моделей в сторону экосистем [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.businessstudio.ru/upload/iblock/7e6/Гайсина.pdf>

252. Трегубова, В. М. Современные технологии в предоставлении государственных услуг / В. М. Трегубова, Л. В. Куржунова, Е. Л. Рязанова, Мхран Кхавашки // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – Том 11. – №2. – С. 47-52.

253. Трофимова, И. О. Правовые основы цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг / И. О. Трофимова, А. А. Ворончихина, В. Ю. Рыкалов // Информационное пространство Донбасса: проблемы и перспективы : материалы V Респ. с междунар. участием науч.-практ. конф., 27 окт. 2022 г. / М-во связи Донец. Нар. Респ., М-во образования и науки Донец. Нар. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Донец. нац. техн. ун-т» ; [коллектив авт. ; редкол.: Дрожжина С. В. и др.]. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – С. 13.

254. Тимофеев, А. Г. Бизнес-аналитика в условиях цифровой трансформации государственного и корпоративного управления / А.Г. Тимофеев, О.Г. Лебединская // Управление экономическими системами, 2017. – № 9. [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://uecs.ru/uecs-103-1032017/item/4532-2017-09-19-11-54-48>

255. Тырышкин, В. В. Административные барьеры в сфере предоставления органами внутренних дел государственных услуг населению / В. В. Тырышкин // Пробелы в российском законодательстве. – 2013. – № 2. – С. 242-244.

256. Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919/>

257. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>

258. Устинов, В. С. «Живые» и цифровые коммуникации в управлении инновационными проектами / В. С. Устинов // Вестник МИРБИС. – 2019. – № 2 (18). – С. 6–11.

259. Устинов, В. С. Переход к использованию модели открытых инноваций: тенденции, проблемы и перспективы / В. С. Устинов // Журнал экономических исследований. – 2017. – Т. 3. – № 7. – С. 1–17.

260. Утверждена концепция создания государственной единой облачной платформы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://government.ru/docs/37804/>

261. Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг: портал административной реформы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://ar.gov.ru/ru/news/59380/1/0/1/10/index.html>

262. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://rosstat.gov.ru/folder/154849?print=1>

263. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://rosreestr.gov.ru>

264. Федеральный проект «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2020/03/pasport_cgu_dec2019.pdf

265. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: цифровая трансформация госуслуг и суперсервисы [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://bftcom.com/expert-bft/10220/>
266. Феоктистова, О. С. О сущности маркетинга в государственном управлении / О. С. Феоктистова // ТППИ. – 2012. – С.220-222.
267. Федеральная служба судебных приставов [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://fssp.gov.ru>
268. Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.gosuslugi.ru/structure/10000002796>
269. Фонд социального страхования Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.gosuslugi.ru/structure/10000001764>
270. Федеральное казенное учреждение "ГИАЦ МВД России" [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://мвд.рф/mvd/structure1/Centri/Glavnij_informacionno_analiticheskij_cen
271. Федеральная налоговая служба [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.nalog.gov.ru/rn77/>
272. Фонд общественного мнения [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://fom.ru>
273. Харченко, В. А. Цифровизация государственного управления в условиях инновационного развития / В. А. Харченко, Т. Г. Чернявская // иллионщиков-2020. Материалы III Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием, посвященной 100-летию ФГБОУ ВО «ГНТУ им. Акад. М.Д. Миллионщикова». Грозный. Издательство: ООО «Спектр» (Москва). – 2020. – С. 344–351.
274. Хайбуллина, С. А. Значение предоставления государственных услуг на основе информационно-коммуникационных технологий в развитии

взаимодействия государства и общества / С. А. Хайбуллина // Молодой ученый. – 2021. – № 50 (392). – С. 354-356.

275. Храмцовская, Н. А. Регламентация работы интернет-приемной во внутренних документах организации / Н. А. Храмцовская // Информационные технологии. – 2007. – №5. – С. 15-29.

276. Хохлов, Ю. Е. Глобальный передовой опыт для цифровой трансформации государственного сектора в России / Ю. Е. Хохлов // Конкуренция в цифровую эпоху: Стратегические вызовы для Российской Федерации, Publisher: Всемирный банк, 2018. – С. 50-65.

277. Центр развития компетенций в бизнес-информатике Высшей школы бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://hsbi.hse.ru/>

278. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://cbr.ru/>

279. Центр стратегических разработок Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.csr.ru/ru/?s>

280. ЦБ допустил создание государственных экосистем [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.interfax.ru/russia/759215/>

281. Цифровая экономика. Часть 2 «Новые бизнес-модели: от продукта к информации и сервисам [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://upr.ru/upload/vote/d06/novie-biznes-modeli.pdf>

282. «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/882/>

283. Цифровая трансформация в государственном управлении [Электронный ресурс] : коллект. моногр. / Н. Е. Дмитриева, А. Г. Санина, Е. М. Стырин и др. ; под ред. Е. М. Стырина, Н. Е. Дмитриевой ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : Изд. Дом Высшей школы экономики, 2023. – С. 5-11.

284. Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность / Препринт / – М.: ДПК Пресс, 2018. – С. 30-36.

285. Цифровая трансформация в России: итоги 2022 года и планы на 2023 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garant.ru/article/1605871/#3>

286. «Цифровая экономика» – автономная некоммерческая организация (АНО) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://data-economy.ru/2024>

287. «Цифровые технологии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/878/>

288. Чаусова, Я. С. Особенности формирования современной бюджетной политики Донецкой Народной Республики / Я. С. Чаусова // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий : материалы IV международ. Науч.-практ. конф. (Донецк, 3-4 июня, 2020 г.). / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – 2020. – С. 5–8.

289. Чулков, А. С. Повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг в условиях рыночной экономики / А. С. Чулков // Финансовые исследования. – 2015. – № 4(49). – С. 182–191.

290. Число учетных записей на портале госуслуг достигло 135 млн. [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://tass.ru/ekonomika/11564097/>

291. Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение [Текст]: докл. к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9–12 апр. 2019 г. / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишневецкий, Л. М. Гохберг и др. ; науч. ред. Л. М. Гохберг ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. – С. 62-68.

292. Шиналиев, Т. Н. Экономическая диагностика деятельности промышленных предприятий / Т. Н. Шиналиев // Микроэкономика. – 2012. – №1. – С. 51-53.

293. Швецов, А. Н. К сопоставительному анализу процессов цифровизации госуправления в России и в других странах / А. Н. Швецов // Российский экономический журнал. – 2020. – №5. – С. 75-117.

294. Шмыгалева, П. В. Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне / П. В. Шмыгалева, Д. С. Богданов, Е. П. Лебедева, О. В. Бружукова // Вестник АГУ, сер. «Экономика». – 2019. – Выпуск 4 (250). – С. 91-99.

295. Экономика Рунета / Цифровая экономика России 2020/2021 [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://raec.ru/activity/analytics/9884/>

296. «Электронное правительство» ДНР – комментарий Д. Пушилина [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://dnr-life.ru/elektronnoe-pravitelstvo-dnr-kommentariy-d-pushilina/>

297. Южаков, В. Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, В. А. Мау, А. Н. Покида // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 4. – С. 75-98.

298. «Яндекс.Вордстат», статистика запросов [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://wordstat.yandex.ru>

299. Яндекс.Метрика [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://metrika.yandex.ru/promo?>

300. Alexandra D. Borremans, Irina M. Zaychenko, Oksana Yu. Piashenko Digital economy. IT strategy of the company development // MATEC Web of Conferences 170, 01034 (2018) [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://doi.org/10.1051/matecconf/201817001034/>

301. Ch. R. Safiullina, N.A. Safiullin, Portal of state and municipal services of the Republic of Tatarstan as an element of e-government, In Problems of

economic growth and sustainable development of territories: Mat. of the III int. sci. and pract. Internet conf. in 2 parts, 315–317 (2019)

302. Innovation and digitalisation of public administration [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.joeducation.eu/innovation-and-digitalisation-of-public-administration/>

303. Digital Business Model – How Digital Transforms Value [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.garyfox.co/digital-business-model/>

304. Doing Business [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <http://www.doingbusiness.org/~media/fpdkm/doing%20business/documents/profiles/country/db11/rus.pdf>

305. Digitalization and data can vastly improve public service delivery for citizens [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://blogs.worldbank.org/europeandcentralasia/digitalization-and-data-can-vastly-improve-public-service-delivery-citizens>

306. Ecosystem-driven portfolio strategy [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/industry-4-0/business-ecosystem-strategy.html/>

307. Formation of marketing management system of the enterprise [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.researchgate.net/publication/323752214_FORMATION_OF_MARKETING_MANAGEMENT_SYSTEM_OF_THE_ENTERPRISE

308. Gavrilova T., Alsufyev A., Yanson A.-S. (2014) Modern Notation of Business Models: Visual Trend. Foresight-Russia. – 2014. – vol. 8. – №2. – pp. 56–70.

309. GovTech Maturity Index 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://worldbank.org/en/data/interactive/2022/10/21/govtech-maturity-index-gtmi-data-dashboard>

310. Mishustin instructed to conduct automated quality monitoring of all public services [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый :

https://tadviser.com/index.php/Article:Electronic_public_services#.2A_Mishustin_instructed_to_conduct_automated_quality_monitoring_of_all_public_services

311. McKinsey. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://www.mckinsey.com/ru/our-people>

312. Methodology to evaluate the Quality of Public Services [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.researchgate.net/publication/266140431_Methodology_to_evaluate_the_Quality_of_Public_Services

313. Mail.ru — рейтинги посещаемости сайтов [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://top.mail.ru/Rating/>

314. Nielsen — исследование потребителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://nielseniq.com/global/ru/insights/consumer-insights/>

315. Platforms and Ecosystems: Enabling the Digital Economy [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : <https://reports.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/digital-platforms-and-ecosystems-february-2019.pdf>

316. Quality assessment of electronic state and municipal services using the example of the ministry of agriculture of the Russian Federation [Электронный ресурс]. – Режим доступа открытый : https://www.bioconferences.org/articles/bioconf/full_html/2020/01/bioconf_fies2020_00143/bioconf_fies2020_00143.html

317. Safiullin N.A., Safiullina Ch.R., Performance evaluation of the portal of state and municipal services of the Republic of Tatarstan based on SWOT analysis, in Scientific and technological progress in agricultural production. Coll. of reports of the XIII Int. sci. and pract. conf. of young scientists, 174–178 (2018)

318. Tavokin E.P. Features of social policy in modern Russia. Sociol Int J. 2020. – №4(6). – pp. 183–187.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макроэкономические показатели развития Российской Федерации

Таблица А.1 – Распределение населения по возрастным группам за 2010-2022 гг., тыс. чел. (потенциальных потребителей государственных услуг)

Возрастные группы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Всё население	142857	142865	143056	143347	143667	146267	146545	146804	146880	146781	146749	146171	145557
в том числе в возрасте, лет:													
0 – 4	7968	8051	8380	8687	8899	9262	9512	9582	9347	9032	8579	8080	7597
5 – 9	7091	7117	7261	7441	7662	8004	8218	8558	8873	9085	9309	9551	9624
10 – 14	6610	6601	6567	6689	6823	7126	7254	7408	7598	7825	8049	8257	8597
15 – 19	8389	8237	7631	7152	6956	6829	6731	6690	6816	6947	7161	7272	7433
20 – 24	12169	12122	11599	10849	9971	9293	8445	7828	7336	7114	6889	6776	6774
25 – 29	11982	12012	12328	12556	12522	12620	12412	11879	11120	10222	9427	8582	7985
30 – 34	10980	11016	11116	11346	11660	12092	12219	12537	12766	12718	12633	12423	11920
35 – 39	10172	10211	10380	10459	10614	10884	11098	11194	11425	11735	12003	12131	12470
40 – 44	9241	9251	9340	9563	9750	10122	10220	10381	10453	10594	10708	10915	11022
45 – 49	10672	10561	10023	9545	9187	9140	9193	9280	9499	9674	9896	9980	10139
50 – 54	11483	11509	11560	11436	11184	10957	10356	9835	9372	9021	8846	8892	8976
55 – 59	10022	10063	10215	10382	10634	10873	11093	11155	11049	10811	10443	9857	9349
60 – 64	7832	7982	8380	8690	8949	9260	9445	9610	9783	10027	10106	10300	10320
65 – 69	4002	3913	3896	4453	5269	6428	7263	7637	7937	8179	8339	8469	8558
70 и более	14210	14219	14380	14099	13587	13377	13086	13230	13506	13797	14361	14686	14793
Из общей числ.– население в возрасте:													

Продолжение таблицы А.1

Возрастные группы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
моложе трудоспособного	23126	23209	23568	24110	24717	25689	26360	26895	27254	27430	27442	27387	27317
трудоспособном	87983	87847	87055	86137	85162	85415	84199	83224	82264	81362	82678	81881	83227
старше трудоспособного	31714	31809	32433	33100	33788	35163	35986	36685	37362	37989	36629	36903	35013
Городское население	105314	105421	105742	106118	106549	108282	108658	109032	109327	109454	109563	109252	108896
в том числе в возрасте, лет:													
0 – 4	5591	5654	5890	6137	6326	6589	6855	7006	6919	6760	6487	6110	5729
5 – 9	4986	5011	5127	5253	5413	5656	5825	6081	6350	6546	6730	6982	7126
10 – 14	4523	4526	4526	4643	4770	4997	5115	5246	5392	5562	5739	5904	6158
15 – 19	6178	6064	5575	5163	5005	4886	4835	4824	4938	5056	5221	5300	5430
20 – 24	9176	9160	8871	8398	7760	7190	6443	5847	5363	5140	4942	4862	4880
25 – 29	9165	9193	9447	9635	9637	9722	9604	9262	8739	8035	7357	6588	5994
30 – 34	8438	8474	8574	8778	9056	9388	9494	9751	9943	9926	9893	9773	9445
35 – 39	7741	7777	7928	8005	8146	8355	8556	8657	8872	9148	9382	9497	9773
40 – 44	6817	6840	6958	7178	7371	7663	7754	7902	7980	8111	8228	8432	8543
45 – 49	7753	7676	7280	6937	6693	6665	6757	6875	7096	7280	7481	7568	7716
50 – 54	8362	8381	8392	8286	8092	7905	7468	7092	6770	6536	6439	6531	6646
55 – 59	7443	7470	7536	7611	7755	7864	8002	8031	7954	7778	7521	7104	6739
60 – 64	5973	6085	6338	6518	6672	6845	6944	7034	7130	7278	7305	7433	7434
65 – 69	2991	2939	2976	3433	4055	4896	5494	5742	5931	6086	6178	6244	6281
70 и более	10144	10171	10324	10143	9798	9661	9512	9682	9950	10212	10660	10924	11002

Продолжение таблицы А.1

Возрастные группы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Из общей численности – население в возрасте:													
Моложе трудоспособного	16108	16182	16472	16916	17425	18138	18758	19278	19677	19926	20028	20075	20088
трудоспособном	65764	65725	65275	64713	64131	64223	63373	62717	62115	61544	62536	62006	63036
старше трудоспособного	23408	23514	23995	24489	24993	25921	26527	27037	27535	27984	26999	27171	25772
Сельское население	37543	37444	37314	37229	37118	37985	37887	37772	37553	37327	37186	36919	36661
в том числе в возрасте, лет:													
0 – 4	2377	2397	2490	2550	2573	2673	2657	2576	2428	2272	2092	1970	1868
5 – 9	2105	2106	2134	2188	2249	2348	2393	2477	2523	2539	2579	2569	2498
10 – 14	2087	2075	2041	2046	2053	2129	2139	2162	2206	2263	2310	2353	2439
15 – 19	2211	2173	2056	1989	1951	1943	1896	1866	1878	1891	1940	1972	2003
20 – 24	2993	2962	2728	2451	2211	2103	2002	1981	1973	1974	1947	1914	1894
25 – 29	2817	2819	2881	2921	2885	2898	2808	2617	2381	2187	2070	1994	1991
30 – 34	2542	2542	2542	2568	2604	2704	2725	2786	2823	2792	2740	2650	2475
35 – 39	2431	2434	2452	2454	2468	2529	2542	2537	2553	2587	2621	2634	2697
40 – 44	2424	2411	2382	2385	2379	2459	2466	2479	2473	2483	2480	2483	2479
45 – 49	2919	2885	2743	2608	2494	2475	2436	2405	2403	2394	2415	2412	2423
50 – 54	3121	3128	3168	3150	3092	3052	2888	2743	2602	2485	2407	2361	2330
55 – 59	2579	2593	2679	2771	2879	3009	3091	3124	3095	3033	2922	2753	2610
60 – 64	1859	1897	2042	2172	2277	2415	2501	2576	2653	2749	2801	2867	2886
65 – 69	1011	974	920	1020	1214	1532	1769	1895	2006	2093	2161	2225	2277

Окончание таблицы А.1

Возрастные группы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
70 и более	4066	4048	4056	3956	3789	3716	3574	3548	3556	3585	3701	3762	3791
Из общей численности – население в возрасте:													
моложе трудоспособного	7018	7027	7096	7194	7292	7551	7602	7617	7577	7504	7414	7312	7229
трудоспособном	22218	22122	21780	21424	21031	21192	20826	20507	20149	19818	20142	19875	20191
старше трудоспособного	8306	8295	8438	8611	8795	9242	9459	9648	9827	10005	9630	9732	9241

*составлено автором на основе источника [204]

Продолжение приложения А

Таблица А.2 – Численность мужчин и женщин в Российской Федерации 2010-2022 гг.

Годы	Все население,	в том числе		В общей численности населения, процент	
	млн.	мужчины	женщины	мужчины	женщины
	человек				
2010	142,9	66,1	76,8	46	54
2011	142,9	66,1	76,8	46	54
2012	143,0	66,1	76,9	46	54
2013	143,3	66,3	77,0	46	54
2014	143,7	66,6	77,1	46	54
2015	146,3	67,8	78,5	46	54
2016	146,5	67,9	78,6	46	54
2017	146,8	68,1	78,7	46	54
2018	146,9	68,1	78,8	46	54
2019	146,8	68,1	78,7	46	54
2020	146,7	68,1	78,6	46	54
2021	146,2	67,9	78,3	46	54
2022	145,6	67,7	77,9	46	54

*составлено автором на основе источника []

Продолжение приложения А

Таблица А.3 – Изменение численности населения по вариантам прогноза в Российской Федерации, тыс. чел.

Год	Низкий вариант прогноза				Средний вариант прогноза				Высокий вариант прогноза			
	Население на начало года	Изменения за год			Население на начало года	Изменения за год			Население на начало года	Изменения за год		
		общий прирост	естественный прирост	миграционный прирост		общий прирост	естественный прирост	миграционный прирост		общий прирост	естественный прирост	миграционный прирост
2023	145420,7	-657,0	-724,6	67,6	146372,4	-236,5	-493,2	256,7	147281,9	163,0	-192,8	355,8
2024	144763,7	-731,5	-776,6	45,1	146135,9	-277,6	-532,5	254,9	147444,9	137,5	-221,3	358,8
2025	144032,2	-788,2	-823,5	35,3	145858,3	-318,8	-572,2	253,4	147582,4	131,4	-230,4	361,8
2026	143244,0	-831,7	-859,9	28,2	145539,5	-328,6	-583,2	254,6	147713,8	132,4	-232,3	364,7
2027	142412,3	-856,6	-883,5	26,9	145210,9	-328,0	-583,5	255,5	147846,2	144,3	-223,5	367,8
2028	141555,7	-876,2	-901,6	25,4	144882,9	-313,8	-570,4	256,6	147990,5	169,2	-201,5	370,7
2029	140679,5	-892,0	-916,1	24,1	144569,1	-295,1	-552,5	257,4	148159,7	201,3	-172,6	373,9
2030	139787,5	-904,1	-926,7	22,6	144274,0	-276,8	-535,3	258,5	148361,0	227,6	-149,2	376,8
2031	138883,4	-915,1	-936,3	21,2	143997,2	-257,3	-516,8	259,5	148588,6	250,9	-127,8	378,7
2032	137968,3	-920,6	-940,5	19,9	143739,9	-233,2	-493,7	260,5	148839,5	277,2	-103,5	380,7
2033	137047,7	-922,8	-941,3	18,5	143506,7	-205,3	-466,7	261,4	149116,7	306,7	-76,1	382,8
2034	136124,9	-923,2	-940,2	17,0	143301,4	-173,2	-435,6	262,4	149423,4	337,4	-47,4	384,8
2035	135201,7	-924,5	-940,2	15,7	143128,2	-134,9	-398,5	263,6	149760,8	365,5	-21,3	386,8

*составлено автором на основе источника []

Продолжение приложения А

Таблица А.4 – Объем и структура денежных доходов населения Российской Федерации по источникам поступления

	Всего денежных доходов, млрд.рублей	в том числе в процентах:				
		доходы от предпринимательской и другой производственной деятельности	оплата труда наемных работников	социальные выплаты	доходы от	прочие
					собствен-	денежные
					ности	поступления
2013 год						
1 квартал	9 374,9	7,0	57,4	18,5	3,8	13,3
2 квартал	10 746,9	6,6	57,3	18,9	4,7	12,5
3 квартал	10 978,4	6,9	55,0	18,4	4,8	14,9
4 квартал	13 130,4	7,5	51,8	19,0	5,1	16,6
Год	44 230,6	7,0	55,1	18,7	4,7	14,5
2014 год						
1 квартал	9 679,0	7,5	59,6	17,1	4,1	11,7
2 квартал	11 662,6	6,3	55,9	18,8	4,5	14,5
3 квартал	12 052,8	6,7	52,4	18,3	4,5	18,1
4 квартал	13 914,8	7,5	52,8	18,5	5,7	15,5
Год	47 309,2	7,0	54,9	18,2	4,8	15,1
2015 год						
1 квартал	11 129,8	6,6	55,9	18,1	4,7	14,7
2 квартал	13 042,6	5,9	54,5	18,7	5,3	15,6
3 квартал	13 140,2	6,6	51,5	18,6	5,6	17,7
4 квартал	15 840,7	6,8	50,3	17,4	5,0	20,5
Год	53 153,2	6,5	52,8	18,2	5,1	17,4

Продолжение таблицы А.4

	Всего денежных доходов, млрд.рублей	в том числе в процентах:				
		доходы от предпринимательской и другой производственной деятельности	оплата труда наемных работников	социальные выплаты	доходы от	прочие
					собствен-	денежные
					ности	поступления
2016 год						
1 квартал	11 714,6	6,4	56,9	19,0	5,0	12,7
2 квартал	13 291,9	6,2	55,6	19,4	5,2	13,6
3 квартал	13 426,2	6,4	52,7	19,0	5,0	16,9
4 квартал	15 892,6	6,5	51,4	18,1	5,2	18,8
Год	54 325,3	6,4	54,0	18,8	5,1	15,7
2017 год						
1 квартал	12 227,2	6,1	58,0	21,3	4,4	10,2
2 квартал	13 787,8	5,9	57,6	19,1	4,5	12,9
3 квартал	13 796,0	6,5	54,0	19,1	4,5	15,9
4 квартал	16 394,2	6,4	51,9	18,2	4,8	18,7
Год	56 205,1	6,3	55,1	19,3	4,6	14,7
2018 год						
1 квартал	12 791,0	5,9	60,1	19,2	4,4	10,4
2 квартал	14 330,5	5,8	59,9	19,7	4,7	9,9
3 квартал	14 426,1	6,3	56,0	18,8	4,7	14,2
4 квартал	17 233,9	6,2	53,5	18,4	4,6	17,3
Год	58 781,5	6,1	57,1	19,0	4,6	13,2
2019 год						
1 квартал	13 338,8	5,8	61,0	19,3	4,6	9,3
2 квартал	15 267,9	5,7	59,9	19,5	4,9	10,0

Окончание таблицы А.4

	Всего денежных доходов, млрд.рублей	в том числе в процентах:				
		доходы от предпринимательской и другой производственной деятельности	оплата труда наемных работников	социальные выплаты	доходы от	прочие
					собствен-	денежные
					ности	поступления
3 квартал	15 527,3	6,0	55,6	19,2	5,2	14,0
4 квартал	18 397,7	6,1	53,9	17,5	5,5	17,0
Год	62 531,7	5,9	57,3	18,8	5,1	12,9
2020 год						
1 квартал	14 119,6	5,8	61,9	21,6	4,9	5,8
2 квартал	14 737,7	4,0	59,2	21,5	5,1	10,2
3 квартал	15 590,2	5,6	56,0	22,6	6,1	9,7
4 квартал	19 244,4	5,4	53,3	20,1	6,8	14,4
Год	63 692,0	5,2	57,2	21,4	5,8	10,4
2021 год						
1 квартал	14 462,7	5,7	63,5	20,9	4,3	5,6
2 квартал	16 946,4	5,7	58,1	19,8	5,6	10,8
3 квартал	18 013,8	5,8	54,5	22,5	5,5	11,7
4 квартал	21 124,7	5,5	54,5	19,6	6,7	13,7
Год	70 547,6	5,7	57,2	20,6	5,7	10,8
2022 год						
1 квартал	16 024,9	6,4	62,4	20,2	4,6	6,4
2 квартал	19 475,2	5,9	56,2	21,1	4,3	12,5
3 квартал	19 705,3	6,6	56,3	22,6	5,9	8,6
4 квартал ³⁾	23 908,6	5,8	53,6	20,2	6,1	14,3
Год ³⁾	79 113,9	6,2	56,7	21,0	5,3	10,8

*составлено автором на основе источника [204]

Продолжение приложения А

Таблица А.5 – Размер ежемесячного пособия на ребенка в зависимости от категорий семей получателей по субъектам Российской Федерации (по данным Минтруда, на конец года, рублей)

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Центральный федеральный округ												
Белгородская область	302	311	388	605	623	775	678	698	869	1335	1375	1711
Брянская область	308	335	349	616	670	698	462	502	524	462	502	524
Владимирская область	455	473	492	910	946	984	683	710	738	683	710	738
Воронежская область	291	302	313	581	603	626	436	452	470	436	452	470
Ивановская область	259	270	281	518	540	561	389	405	421	389	405	421
Калужская область	200	200	200	400-5000 ¹⁾	400-5000 ¹⁾	400	600	600	600	400	400	400
Костромская область	115	115	115	230	230	230	230	230	230	173	173	173
Курская область	168	175	181	336	349	362	252	262	272	252	262	272
Липецкая область ¹⁾	252	285-652	285-652	504	575-904	575-904	378	575-778	285-778	378	430-778	430-778

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Московская область ¹⁾	570-4333	576-4376	582-4420	1136-6606	1147-6672	1158-6739	851-5185	860-5237	869-5289	851-5185	860-5237	869-5289
Орловская область ²⁾	280	280	288	560-700	560-700	577-721	420-700	420-700	433-721	420-700	420-700	433-721
Рязанская область ³⁾	287-338	193-349	200; 361 ⁴⁾	377-1238	383-1249	390-1261	227-1238	233-1249	240-1261	227-1238	233-1249	240-1261
Смоленская область	700	700	700	1400	1400	1400	1050	1050	1050	1050	1050	1050
Тамбовская область	198	204	212	371	382	396	371	382	396	371	382	396
Тверская область	217	228	237	434	456	474	434	456	474	434	456	474
Тульская область	396	407	422	791	815	845	593	611	634	593	611	634
Ярославская область ¹⁾	423-594	423-594	423-594	541-801	541-801	541-801	541-801	541-801	541-801	541-801	541-801	541-801
г. Москва ¹⁾	4000-10000	4224	4381	6000-15000	6336	6571	6000-15000	6336	6571	6000-15000	6336	6571
Северо-Западный федеральный округ												
Республика Карелия	162	162	162	216	216	216	216	216	216	216	216	216
Республика Коми ¹⁾	368-1345	1000-2000	1040-2080	540-1516	1200-2200	1248-2288	454-1430	1100-2100	1144-2184	454-1430	1100-2100	1144-2184
Ненецкий автономный округ	556	556	556	1112	1112	1112	834	834	834	834	834	834

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Архангельская область без автономного округа	116	120	125	232	241	250	174	181	188	174	181	188
Вологодская область	150	150	150	300	300	300	225	225	225	225	225	225
Калининградская область	250	250	250	500	500	500	500	500	500	500	500	500
Ленинградская область	600-800	600;800	600;800	1400-1700	1400;1700	1400;1700	-	-	-	1400-1700	1400;1700	1400;1700
Мурманская область	379	392	408	758	785	816	758	785	816	758	785	816
Новгородская область	200	200	200	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Псковская область	235	242	251	470	484	502	353	363	376	353	363	376
г. Санкт-Петербург	933-4467	970 – 4 644	1 003 – 4 802	1349-4467	1 403 – 4 644	1 451 – 4 802	1349-4467	1 403 – 4 644	1 451 – 4 802	1349-4467	1 403 – 4 644	1 451 – 4 802
Южный федеральный округ												
Республика Адыгея	125	130	135	250	260	270	187	195	202	187	195	202
Республика Калмыкия	235	244	253	470	487	507	352	366	380	352	366	380
Республика Крым	600	618	648	2627	2765	2928	-	-	-	2627	2765	2928
Краснодарский край	206	214	222	402	418	434	297	309	321	297	309	321
Астраханская область	500	513	538	500	513	538	-	-	-	-	-	-

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Волгоградская область	317	327	339	634	653	677	1000	1030	1067	634	653	677
Ростовская область	423	436	453	846	872	906	635	654	680	635	654	680
г. Севастополь	604	635	657	2820	2964	3065	-	-	-	2820	2964	3065
Северо-Кавказский федеральный округ												
Республика Дагестан	150	206	214	300	412	428	225	309	321	225	309	321
Республика Ингушетия ¹	100	150	150	200-300	200	200	150-225	150	150	150-225	150	150
Кабардино-Балкарская Республика	110	118	123	221	237	246	165	178	185	165	178	185
Карачаево-Черкесская Республика	132	132	132	282	282	282	282	282	282	282	282	282
Республика Северная Осетия-Алания	150	150	150	300	300	300	225	225	225	225	225	225
Чеченская Республика	200	200	206	400	400	412	300	300	309	300	300	309
Ставропольский край	392	407	422	784	814	844	588	610	633	588	610	633
Приволжский федеральный округ												

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Республика Башкортостан	225	234	234	450	467	467	338	350	350	338	350	350
Республика Марий Эл	182	188	198	364	376	396	273	282	297	273	282	297
Республика Мордовия	120	120	120	240	240	240	180	180	180	180	180	180
Республика Татарстан	321	334	348	849	882	918	480	499	519	480	499	519
Удмуртская Республика	181	186	193	362	372	386	362	372	386	271	279	290
Чувашская Республика ⁶⁾	167-234	183-256	188-263	334-470	365-514	376-525	251-353	275-386	283-397	251-353	275-386	283-397
Пермский край	168	175	182	336	350	364	252	262	273	252	262	273
Кировская область	184	191	191	368	382	382	-	-	-	276	287	287
Нижегородская область	100	100	100	200	200	200	150	150	150	150	150	150
Оренбургская область	300	300	300	600	600	600	450	450	450	450	450	450
Пензенская область	308	316	336	616	632	672	462	474	504	616	632	672
Самарская область ³⁾	200-380	200-380	200-380	400-660	400-660	400-660	300-480	300-480	300-480	300-480	300-480	300-480
Саратовская область	447	463	480	895	927	960	671	695	720	671	695	720
Ульяновская область	200	200	200	400	400	400	300	300	300	300	300	300
Уральский федеральный округ												

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Курганская область	280	291	303	561	583	606	420	437	454	420	437	454
Свердловская область	511	526	545	1021	1052	1091	766	789	818	766	789	818
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	-	-	-	-	-	-	968	1005	1040	-	-	-
Ямало-Ненецкий автономный округ ¹⁾	295-1500	1038-1557	1078-1617	591-3000	2076-3114	2155-3233	443-1108	-	-	443-2000	1557-2076	1617-2155
Тюменская область без автономных округов	350	350	583	583	583	583	583	583	583	583	583	583
Челябинская область	259	267	278	518	534	555	389	400	416	389	400	416
Сибирский федеральный округ												
Республика Алтай	90	90	90	180	180	180	135	135	135	135	135	135
Республика Тыва	127	141	146	254	282	292	-	-	-	191	212	219
Республика Хакасия	205	211	219	411	423	438	308	317	329	308	317	329
Алтайский край	155	155	161	465	465	483	310	310	322	324	324	241
Красноярский край	318	331	342	445	463	479	-	-	-	-	-	-
Иркутская область	250	255	260	500	510	520	375	383	390	375	383	390

Продолжение таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Кемеровская область	252	275	353	445	491	643	348	383	498	348	383	498
Новосибирская область	332	345	358	497	517	538	497	517	538	497	517	538
Омская область	290	300	311	899	933	967	899	933	967	899	933	967
Томская область ¹⁾	126-302	126-302	126-302	214-391	214-391	214-391	170-345	170-345	170-345	170-345	170-345	170-345
Дальневосточный федеральный округ												
Республика Бурятия ¹⁾	181	189	201	270-328	281	298	237-295	247	262	237-295	247	262
Республика Саха (Якутия) ¹⁾	1076-1647	1108-1696	1147-1755	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Забайкальский край	205	211	219	410	423	438	308	317	329	308	317	329
Камчатский край	523	523	544	1005	1046	1087	1005	1046	1087	1005	1046	1087
Приморский край	295	306	317	885	917	951	442	459	476	442	459	476
Хабаровский край	337	337	351	449	449	467	-	-	-	1124	1124	1169
Амурская область	273	294	294	546	588	588	410	441	441	410	441	441
Магаданская область ¹⁾	274	600-1200	622-1244	822	1800-3600	1867-3733	548	900-1800	933-1867	548	900-1800	933-1867
Сахалинская область	445	457	474	1773	1826	1894	664	685	711	664	685	711
Еврейская автономная область	120	120	120	240	240	240	240	240	240	180	180	180

Окончание таблицы А.5

Федеральный округ	Размер пособия, рублей											
	базовый			на детей одиноких матерей			на детей военнослужащих по призыву			на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Чукотский автономный округ	522	538	558	782	805	835	-	-	-	-	-	-

*составлено автором на основе источника [204]

Продолжение приложения А

Таблица А.6 – Получатели ежемесячного пособия на детей по Российской Федерации, 2017-2021 гг., тыс. чел.

Наименование	2017	2018	2019	2020	2021	Отклонение	
						Абс. откл., тыс. чел.	Относит. откл., %
Численность получателей пособия	4035	3720	3632	4060	3600	-460	-11,4
из них получатели пособия на детей:							
одиноких матерей	859	808	781	840	755	-85	-10,2
военнослужащих по призыву	1,6	4,2	1,0	0,9	0,8	-0,1	-11,1
родителей, уклоняющихся от уплаты алиментов	6,6	5,9	6,4	5,5	6,1	0,6	10,9
Численность детей до 16 (18) лет, на которых назначено пособие	7263	7021	6997	7696	6841	-855	-11,2
из них дети:							
одиноких матерей	1 168	1 128	1122	1184	1071	-113	-9,6
военнослужащих по призыву	1,7	5,7	1,0	0,9	0,8	-0,1	-11,1
родителей, уклоняющихся от уплаты алиментов	8,2	7,5	6,9	7,1	5,4	-1,7	-24,0

Продолжение приложения А

Таблица А.7 – Численность получателей ежемесячных денежных выплат по Российской Федерации, человек

Наименование	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.)	2016г.	2017г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Всего	16773607	16694670	16609425	16455031	16272156	16196567	15986880	15673288	15424472	15247801	15031213	14689225	14283475
в том числе:													
инвалиды войны	637702	557788	489454	426209	369315	321646	277645	238134	205496	178757	156260	133375	112375
ветераны Великой Отечественной войны - всего	308130	284136	264397	245014	226366	210366	194767	178817	163510	149280	134735	119748	103569
в том числе:													
участники Великой Отечественной войны - всего	166527	150335	137285	125053	113456	103741	94596	85467	76535	68793	60769	53237	45365
в том числе:													
участники Великой Отечественной войны, за исключением военнослужащих, проходивших военную службу вне действующей армии	148340	135658	125122	114888	105131	96852	89005	81050	73113	66162	58777	51910	44535
военнослужащие, проходившие военную службу вне действующей армии	18187	14677	12163	10165	8325	6889	5591	4417	3422	2631	1992	1327	830

Продолжение таблицы А.7

Наименование	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
лица, награжденные знаком «Жителю локадного Ленинграда»; лица, награжденные знаком «Житель осажденного Севастополя»	141258	133473	126811	119689	112678	106424	99986	93199	86849	80385	73888	66448	58161
лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на оборонительных объектах, на строительстве оборонительных военных объектов, члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в портах других государств	345	328	301	272	232	201	185	151	126	102	78	63	43
ветераны боевых действий	1184920	1215497	1247231	1274903	1296235	1312071	1323472	1335776	1368156	1438201	1488285	1505987	1516232
члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий и приравненные к ним категории граждан	513125	500928	469815	435946	399391	368190	337258	304955	274869	250085	227445	205050	181341
Инвалиды – всего	11999864	11989797	11964806	11888506	11780525	11761671	11617397	11374797	11174570	11003690	10814937	10531731	10183343
в том числе:													
Инвалиды I группы	1866707	1752333	1709946	1656690	1608525	1564103	1518549	1473797	1437519	1407490	1381387	1319321	1249103
инвалиды II группы	6591228	6524676	6383124	6227080	6056717	5926715	5737110	5536141	5349383	5167382	4978911	4755464	4513644
инвалиды III группы	3541929	3712788	3871736	4004736	4115283	4270853	4361738	4364859	4387668	4428818	4454639	4456946	4420596

Продолжение таблицы А.7

Наименование	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г. ²⁾	2016г.	2017г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
инвалиды, не имеющие степени ограничения способности к трудовой деятельности	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
дети-инвалиды	541825	549829	567556	571502	583132	603074	619356	632273	653919	672323	687128	703883	728190
родители и жены военнослужащих, погибших вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при защите СССР или при исполнении обязанностей военной службы, либо вследствие заболевания связанного с пребыванием на фронте	48864	46569	41879	37468	33601	29933	26956	24408	22217	20393	18768	17154	15335
лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненные к ним категории граждан - всего	1533644	1544885	1559328	1570884	1579296	1585600	1586290	1580598	1558466	1532008	1500780	1469616	1440651
Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и члены их семей	3194	3071	2940	2750	2605	2466	2314	2227	2104	2024	1938	1849	1738
из них члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, полных кавалеров ордена Славы	2388	2292	2215	2063	1944	1830	1703	1621	1512	1435	1357	1283	1184

Окончание таблицы А.7

Наименование	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г. ²⁾	2016г.	2017г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Герои Социалистического Труда, Герои Труда России и полные кавалеры ордена Трудовой Славы	2339	2170	2019	1849	1690	1550	1425	1303	1165	1040	937	832	701

*составлено автором на основе источника [161]

Продолжение приложения А

Таблица А.8 – Среднедушевые денежные доходы населения по субъектам Российской Федерации за период 2020-2022 гг., руб./месяц

Наименование округа	2020 год					2021 год					2022 год**				
	I кварт	II кварт	III кварт	IV кварт	2020 год	I кварт	II кварт	III кварт	IV кварт	2021 год	I кварт	II кварт	III кварт	IV кварт	2022 год
Российская Федерация	32 072	33 476	35 413	43 713	36 240	32 981	38 645	41 079	48 173	40 304	36 343	44 168	44 689	54 222	44 937
Центральный федеральный округ	42 582	44 736	46 998	59 497	48 566	44 252	51 998	55 893	66 631	54 796	49 570	57 205	59 151	71 612	59 427
Северо-Западный федеральный округ	35 187	37 994	37 269	47 268	39 486	36 205	43 857	45 340	52 862	44 632	42 076	49 824	49 023	59 400	50 157
Южный федеральный округ	26 815	26 153	33 836	36 897	30 910	28 326	31 924	38 761	40 764	34 994	30 572	36 407	42 945	46 728	39 252
Северо-Кавказский федеральный округ	21 427	20 193	25 336	31 326	24 525	22 188	23 535	27 926	33 601	26 772	23 583	25 934	30 626	38 246	29 551
Приволжский федеральный округ	26 144	26 619	27 768	33 544	28 625	26 455	29 786	31 487	37 023	31 310	29 509	34 699	35 090	42 045	35 450
Уральский федеральный округ	35 096	36 976	36 087	41 057	37 351	34 865	40 097	40 546	45 142	40 219	38 801	45 065	45 945	51 505	45 377
Сибирский федеральный округ (до 2018г.)															
Сибирский федеральный округ (с 2018г.)	25 004	27 381	27 114	32 121	27 999	25 383	30 147	30 691	36 477	30 778	28 941	35 277	34 899	41 952	35 386
Дальневосточный федеральный округ (до 2018г.)															
Дальневосточный федеральный округ (с 2018г.)	35 206	37 720	37 445	45 538	39 086	37 006	40 760	42 112	49 596	42 454	40 856	47 649	47 115	56 986	48 342

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Статистические данные о результатах функционирования и развития рынка единых государственных услуг

Таблица Б.1 – Официальные статистические данные о количестве жалоб поданных и рассмотренных в Российской Федерации за май 2023 г.

Наименование жалобы	Жалобы поданы	Жалобы рассмотрены
1	2	3
Предоставление информации о наличии исполнительного производства <i>Федеральная служба судебных приставов</i>	2187	844
Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим 18 лет <i>Главное управление по вопросам миграции МВД России</i>	835	715
Подача заявления о доставке социальных выплат (ежемесячной денежной выплаты) <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	334	314
Назначение пенсии <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	259	302
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	209	272
Перерасчет размера пенсии <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	198	201
Регистрация гражданина по месту жительства <i>Главное управление по вопросам миграции МВД России</i>	174	168
Предоставление информации о ходе исполнительного производства <i>Федеральная служба судебных приставов</i>	173	192
Подача заявления о предоставлении набора социальных услуг (социальной услуги) <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	160	168

Продолжение таблицы Б.1

Наименование жалобы	Жалобы поданы	Жалобы рассмотрены
1	2	3
Прием от зарегистрированных лиц заявлений о корректировке сведений индивидуального (персонифицированного) учета и внесении уточнений (дополнений) в индивидуальный лицевой счет <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	120	137
Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания <i>Главное управление по вопросам миграции МВД России</i>	117	115
Прием заявления о доставке пенсии <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	115	115
Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации гражданину в возрасте до 14 лет <i>Главное управление по вопросам миграции МВД России</i>	111	74
Назначение и выплата застрахованным лицам ежемесячного пособия по уходу за ребенком в случае невозможности его выплаты страхователем <i>Фонд социального страхования Российской Федерации</i>	108	94
Подача заявления об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги) <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	78	72
Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения возраста 20 или 45 лет <i>Главное управление по вопросам миграции МВД России</i>	71	75
Назначение и выплата застрахованным лицам пособия по временной нетрудоспособности в случае невозможности его выплаты страхователем <i>Фонд социального страхования Российской Федерации</i>	68	75
Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий <i>Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации</i>	67	62

Окончание таблицы Б.1

Наименование жалобы	Жалобы поданы	Жалобы рассмотрены
1	2	3
Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования <i>Федеральное казенное учреждение "ГИАЦ МВД России"</i>	67	57
Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости <i>Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии</i>	62	67
Компенсация расходов на ТСР (Выплата компенсации расходов заявителям, произведенных за счет собственных средств, в случае приобретения соответствующих технических средств (изделий), в случае оплаты услуг по ремонту технических средств (изделий)) <i>Фонд социального страхования Российской Федерации</i>	62	47
Назначение и выплата застрахованным лицам пособия по беременности и родам в случае невозможности его выплаты страхователем <i>Фонд социального страхования Российской Федерации</i>	55	46
Предоставление налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) <i>Федеральная налоговая служба</i>	50	49
Предоставление путевок <i>Департамент Смоленской области по социальному развитию</i>	48	22
Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН, посредством обеспечения доступа к информационному ресурсу, содержащему сведения ЕГРН <i>Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии</i>	47	

*составлено автором на основе источника [166]

Продолжение Б

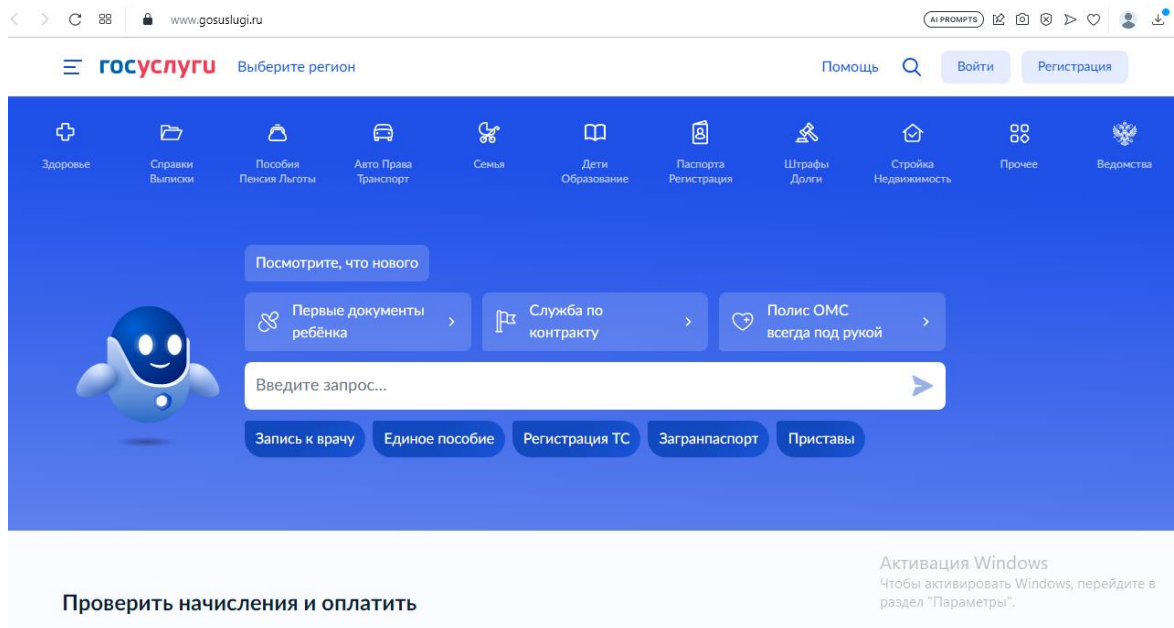



Рисунок Б.1 СКРИН-ОБЗОР ОФИЦИАЛЬНЫХ СТРАНИЦ ПОРТАЛА «ГОСУСЛУГИ» РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, 2022 Г.


Продолжение приложения Б


www.gosuslugi.ru


госуслуги Выберите регион


Помощь Поиск Войти Регистрация


**Штрафы**
В течение 20 дней скидка 50% на штрафы ГИБДД


**Государственные пошлины**
Поиск пошлин и счетов за услуги

**Задолженности у приставов**
Поиск исполнительных производств по вашим данным

**По номеру квитанции**
Поиск задолженностей по УИН

**Вход на Госуслуги с помощью биометрии**
Узнайте больше об удобной и надёжной авторизации

**Кибербезопасность — это просто!**
Узнайте, как защититься от интернет-угроз

**Сервис «Рождение»**
Оформите первые документы для ребёнка и получите положенные выплаты

Интересно и полезно

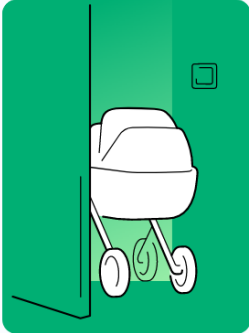
Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры". [Вся лента](#)

Продолжение приложения Б


www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

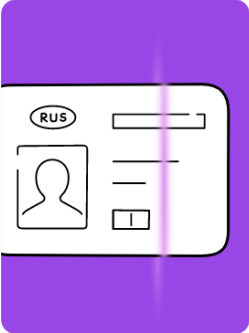
Интересно и полезно Вся лента




Новые условия семейной ипотеки
06 марта 2023



Новые условия льготной ипотеки по ставке до 8%
01 февраля 2023

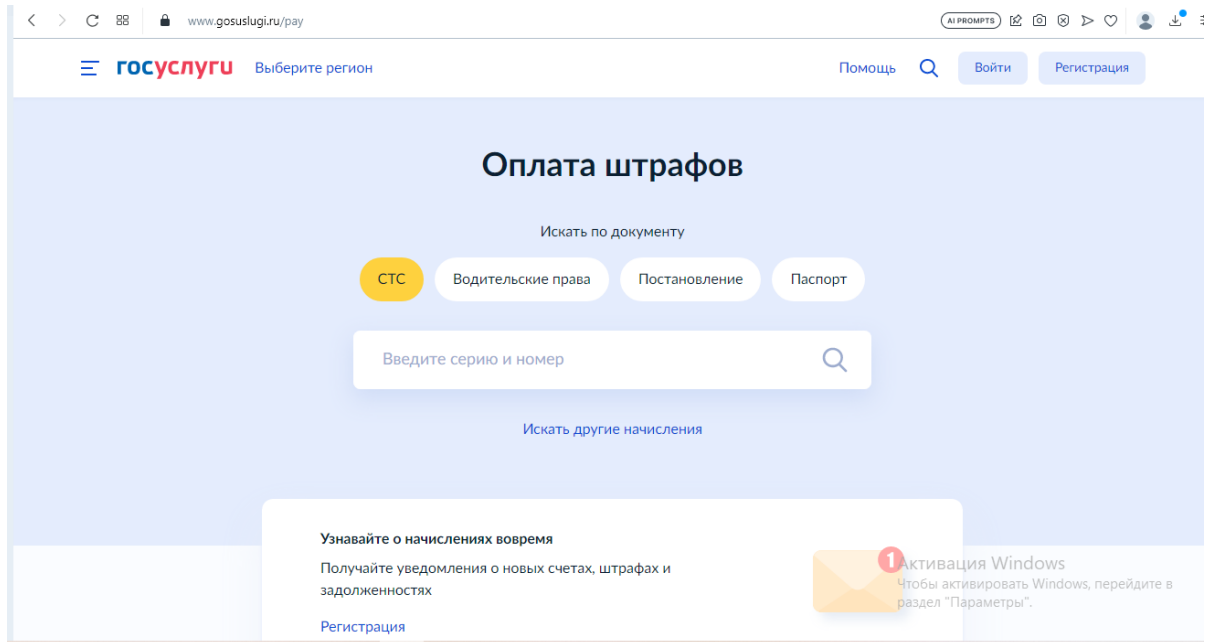


Сервис онлайн-проверки водительского удостоверения
28 декабря 2022



Электронные сервисы для водителей в приложении «Госуслуги Авто» перейдите в «Госуслуги Авто»

Продолжение приложения Б



Продолжение приложения Б

The screenshot shows the main interface of the gosuslugi.ru website. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and buttons for 'Войти' (Login) and 'Регистрация' (Registration). Below this is a blue horizontal menu with various service categories represented by icons: Здоровье (Health), Справки Выписки (Certificates/Discharge), пособия Пенсия Льготы (Benefits/Pension/Discounts), Авто Права Транспорт (Car/Driving License/Transport), Семья (Family), Дети Образование (Children/Education), Паспорта Регистрация (Passports/Registration), Штрафы Долги (Fines/Debts), Стройка Недвижимость (Construction/Real Estate), Прочее (Other), and Ведомства (Authorities).

The main content area is divided into two columns:

- ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ (Popular Services):**
 - Запись на приём к врачу (Appointment with a doctor)
 - Вызов врача на дом (Home doctor call)
 - Запись на вакцинацию от COVID-19 (COVID-19 vaccination appointment)
 - Управление полисом ОМС (Management of OMS policy)
 - Сертификат COVID-19 (COVID-19 certificate)
 - Подача заявления в Федеральный регистр доноров костного мозга и гемопоэтических стволовых клеток (Submission of an application to the Federal Register of bone marrow and hematopoietic stem cell donors)
 - Прикрепление к поликлинике (Attachment to a polyclinic)
- ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ (Frequently Asked Questions):**
 - Запись на приём и вызов врача (Appointment and home call)
 - Как записаться на приём к врачу (How to book an appointment with a doctor)
 - Почему не получается записаться к врачу (Why can't I book an appointment with a doctor)
 - Почему при записи к врачу нет моей поликлиники (Why is my polyclinic not shown when booking an appointment with a doctor)
 - Показать все (Show all)
 - Медицинская реабилитация (Medical rehabilitation)
 - С какими заболеваниями поможет медицинская реабилитация (With which diseases will medical rehabilitation help)

Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки Пособия Пенсия Льготы Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Долги Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Извещение о состоянии лицевого счета в СФР
- Справка об отсутствии судимости
- Выписка из электронной трудовой книжки
- Сведения о бюро кредитных историй
- Сведения о назначенных социальных выплатах и льготах
- Справка о размере пенсии и иных выплат СФР
- Справка о выплатах СФР за период
- Выписка об остатке материнского капитала

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Лицензирование МЧС

- Для чего нужна лицензия на работы по обеспечению пожарной безопасности зданий
- Какие работы и услуги можно выполнять по лицензии
- Кто выдаёт лицензию

[Показать все](#)

Аккредитация на право проведения негосударственной экспертизы проектной документации и инженерных изысканий

Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

АI PROMPTS

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки **Пособия Пенсия Льготы** Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Долги Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Извещение о состоянии лицевого счета в СФР
- Единое пособие на детей и беременных женщин
- Изменение реквизитов и способа получения единого пособия
- Ежемесячная выплата при рождении или усыновлении первого ребёнка
- Изменение реквизитов получения ежемесячной выплаты при рождении или усыновлении первого ребёнка
- Назначение выплаты по уходу за нетрудоспособным гражданином
- Меры поддержки мобилизованным

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Получение пенсии

- Кто имеет право на получение нескольких пенсий

Права и льготы

- Кто имеет право на набор социальных услуг
- Как узнать, какие льготы есть у пенсионера
- Какие документы подтверждают право пенсионера на льготы по оплате жилья и коммунальных услуг

Показать все

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки Пособия Пенсия Льготы Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Долги Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Регистрация транспортного средства
- Сервис проверки транспортных средств
- Выписка из реестра транспортных средств
- Получение или замена водительского удостоверения
- Сервис проверки водительских удостоверений
- Подписание электронного договора купли-продажи (ЭДКП)
- Выдача свидетельства о допуске транспортных средств к перевозке опасных грузов

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Приложение «Госуслуги Авто»

- Что такое приложение «Госуслуги Авто»
- Обжалование штрафа через «Госуслуги Авто»
- Как доверить другому человеку управление автомобилем

[Показать все](#)

Водительское удостоверение

- Как получить водительские права впервые

4 апреля 2025 г. 10:00

Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

The screenshot shows the website interface for gosuslugi.ru. At the top, there is a navigation bar with the logo, a region selection dropdown, and buttons for 'Помощь', 'Войти', and 'Регистрация'. Below this is a horizontal menu with icons for various services: Здоровье, Справки Выписки, Пособия Пенсия Льготы, Авто Права Транспорт, Семья, Дети Образование, Паспорта Регистрация, Штрафы Долги, Стройка Недвижимость, Прочее, and Ведомства.

The main content area is divided into two columns:

- ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ (Popular Services):**
 - Сертификат на материнский капитал
 - Распоряжение материнским капиталом
 - Единое пособие на детей и беременных женщин
 - Ежемесячная выплата при рождении или усыновлении первого ребёнка
 - Регистрация брака
 - Регистрация рождения
 - Регистрация установления отцовства
 - Государственная регистрация усыновления (удочерения)
- ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ (Frequently Asked Questions):**
 - Единое пособие на детей и беременных женщин
 - Что такое единое пособие на детей и беременных женщин
 - Чем единое пособие отличается от прежних выплат
 - Что будет с ранее назначенными пособиями
 - Показать все
 - Ежемесячная выплата на первого ребёнка до 3 лет
 - Кому положена выплата на первого ребёнка

A Windows watermark is visible in the bottom right corner of the screenshot: 'Активация Windows. Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".'

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки Пособия Пенсия Льготы Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Долги Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Сертификат на материнский капитал
- Распоряжение материнским капиталом
- Единое пособие на детей и беременных женщин
- Ежемесячная выплата при рождении или усыновлении первого ребёнка
- Регистрация брака
- Регистрация рождения
- Регистрация установления отцовства
- Государственная регистрация усыновления (удочерения)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Единое пособие на детей и беременных женщин

- Что такое единое пособие на детей и беременных женщин
- Чем единое пособие отличается от прежних выплат
- Что будет с ранее назначенными пособиями

Показать все

Ежемесячная выплата на первого ребёнка до 3 лет

- Кому положена выплата на первого ребёнка

Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

The screenshot shows the website gosuslugi.ru. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and buttons for 'Помощь', 'Войти', and 'Регистрация'. Below this is a blue menu bar with icons for various services: Здоровье, Справки Выписки, Пособия Пенсия Льготы, Авто Права Транспорт, Семья, Дети Образование, Паспорта Регистрация, Штрафы Долги, Стройка Недвижимость, Прочее, and Ведомства. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ' and lists: Регистрация по месту жительства или пребывания, Регистрация ребёнка до 14 лет по месту жительства онлайн, Паспорт гражданина РФ, Загранпаспорт гражданина РФ, Приглашения на въезд в Российскую Федерацию, Миграционный учёт иностранных граждан, Регистрация иностранца по месту жительства, and Запись на прием в МВД. The right column is titled 'ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ' and lists: Российский паспорт, followed by three expandable items: 'Что такое паспорт', 'Как получить паспорт ребёнку в 14 лет', and 'Как получить паспорт впервые после 14 лет'. Below these is a 'Показать все' link. At the bottom of the right column, there is a section for 'Регистрация' with an expandable item: 'Как оформить прописку и временную регистрацию'. A Windows watermark is visible in the bottom right corner of the screenshot.

www.gosuslugi.ru

AI PROMPTS

Помощь

Войти

Регистрация

Здоровье

Справки
Выписки

Пособия
Пенсия
Льготы

Авто Права
Транспорт

Семья

Дети
Образование

Паспорта
Регистрация

Штрафы
Долги

Стройка
Недвижимость

Прочее

Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

Регистрация по месту жительства или пребывания

Регистрация ребёнка до 14 лет по месту жительства онлайн

Паспорт гражданина РФ

Загранпаспорт гражданина РФ

Приглашения на въезд в Российскую Федерацию

Миграционный учёт иностранных граждан

Регистрация иностранца по месту жительства

Запись на прием в МВД

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Российский паспорт

▼ Что такое паспорт

▼ Как получить паспорт ребёнку в 14 лет

▼ Как получить паспорт впервые после 14 лет

[Показать все](#)

Регистрация

▼ Как оформить прописку и временную регистрацию

Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки Пособия Пенсия Льготы Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Долги Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Информация о наличии исполнительного производства (онлайн)
- Информация о ходе исполнительного производства (онлайн)
- Подача заявлений, ходатайств, объяснений, отводов, жалоб по исполнительному производству
- Предоставление информации о наличии исполнительного производства
- Предоставление информации о ходе исполнительного производства

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Общая информация

- Что такое УИН и как оплачивать с его помощью
- Какие способы оплаты есть на Госуслугах
- Нужна ли квитанция об оплате госпошлины при подаче документов

[Показать все](#)

Задолженности

- Что делать, если отображаются задолженности полного

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

госуслуги Выберите регион Помощь Войти Регистрация

Здоровье Справки Выписки Пособия Пенсия Льготы Авто Права Транспорт Семья Дети Образование Паспорта Регистрация Штрафы Доли Стройка Недвижимость Прочее Ведомства

ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ

- Выписки из ЕГРН
- Исправление ошибок в ЕГРН
- Запрет на действия с недвижимостью без личного участия
- Документы для выполнения инженерных изысканий, проектирования и строительства
- Выполнение инженерных изысканий и проектирование
- Приобретение прав на земельный участок
- Строительство и ввод в эксплуатацию

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Дом, квартира

- Как зарегистрировать право собственности на квартиру
- Как получить техпаспорт на квартиру
- Кто оплачивает капремонт многоквартирного дома

Показать все

Земля

- Как зарегистрировать право на земельный участок

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

www.gosuslugi.ru

AI PROMPTS

госуслуги Выберите регион

Помощь

Войти

Регистрация

Здоровье

Справки
Выписки

Пособия
Пенсия Льготы

Авто
Права
Транспорт

Семья

Дети
Образование

Паспорта
Регистрация

Штрафы
Долги

Стройка
Недвижимость

Прочее

Ведомства

ГОСКЛЮЧ

О мобильном приложении «Госключ»

Что можно подписывать с помощью приложения «Госключ»

Как подписать документы в «Госключе»

ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДДАНАМ

Лендинг для трудовых мигрантов

Регистрация иностранца по месту жительства

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Приложение «Госключ»

- Что такое приложение «Госключ»
- Что можно подписывать с помощью приложения «Госключ»
- Как подписать документы в «Госключе»

Показать все

Общие вопросы о налогах

- Какие налоги платят граждане

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Продолжение приложения Б

Таблица Б.2 Пошаговая инструкция регистрации на портале Госуслуг для жителей ДНР

Для регистрации на сайте Госуслуг необходимо перейти на сайт Единого портала государственных услуг по ссылке: <https://www.gosuslugi.ru/>

✓ Шаг 1. Регистрация

В правом верхнем углу выбираем «Личный кабинет».

Под формой входа – выбираем пункт «Зарегистрируйтесь».

Примечание: В новой версии сайта сразу в правом верхнем углу есть кнопка «Регистрация».

✓ Шаг 2. Начало регистрации

Появляется меню с 3 способами регистрации (онлайн через банк, через центр обслуживания, другой способ регистрации). Выбираем – «Другой способ регистрации».

В появившемся окне заполняем свою Фамилию, Имя и email (электронную почту). Электронная почта должна быть на домене ru. Т.е. окончание почты должно заканчиваться на ru.

Также есть поле для Телефона. Это поле исключительно для номеров российских телефонных операторов. Феникс и Лугаком не подойдут. Если Вы укажете номер, то на него придет СМС для подтверждения.

Если у Вас нет российского номера, то оставляем поле пустым.

После того как все поля заполнены нажимаете кнопку «Зарегистрироваться».

На указанную почту вы получите письмо-уведомление о регистрации и ссылкой для продолжения регистрации. Срок действия ссылки в этом письме – 3 дня. В течение трёх дней вам обязательно необходимо перейти по ссылке, что придёт на почту и продолжить регистрацию.

✓ Шаг 3. Получили письмо на почту. Что дальше?

На указанную почту (email) в течении 30 минут должно прийти письмо-подтверждение. Если Вы его не получили, то проверьте папку «Спам».

Возможно, что оно попало туда.

В письме нажимаете кнопку «Подтвердить почту». Вас вновь возвращает на сайт Госуслуг и появляется форма для создания пароля.

Требования к паролю:

- 8 и более символов;
- Есть хотя бы 1 большая латинская буква
- Есть хотя бы 1 маленькая латинская буква
- Есть хотя бы 1 цифра
- Есть хотя бы 1 специальный символ (!\»*?;\$ и другие).

Придумываете пароль (записываете его обязательно себе) и нажимаете кнопку «Готово». После этого поставьте галочку что «Вы не робот», ознакомьтесь с информацией и нажмите кнопку «Продолжить»

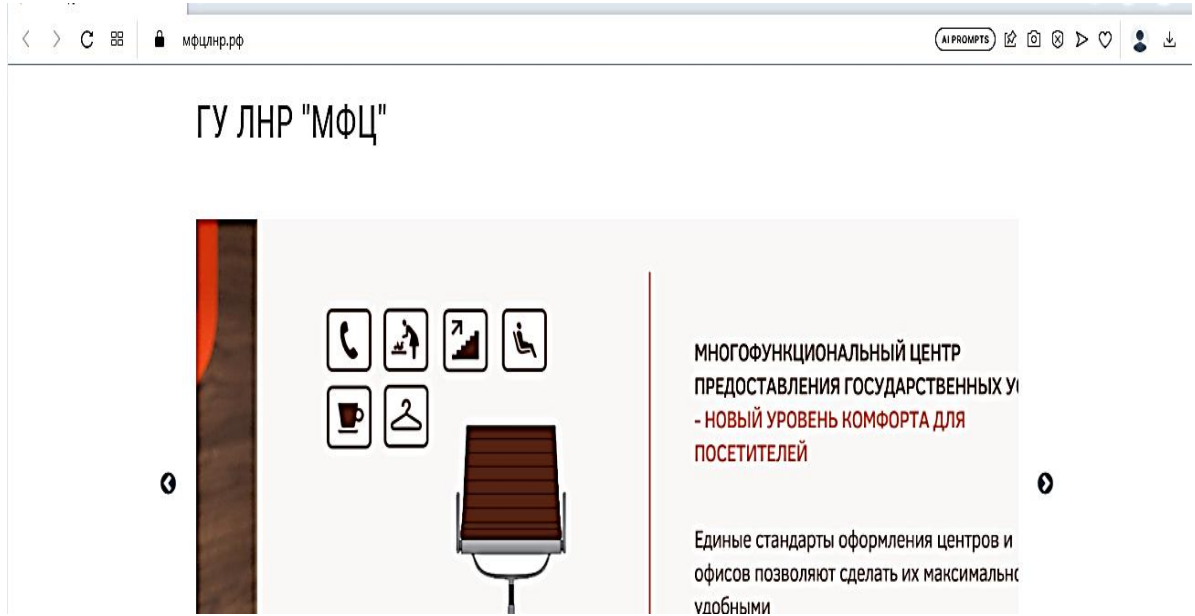
Продолжение приложения Б

- ✓ Шаг 4. Заполнение основной информация после регистрации. После этого Вы уже попадете в свой личный кабинет на портале Госуслуг. Если в правом верхнем углу портала отображается Ваша фамилия и инициалы – значит Вы находитесь в личном кабинете. Здесь Вы до заполняете все необходимые официальные данные:
 - ФИО
 - Дату рождения
 - Паспортные данные (РФ)
 - СНИЛС (если имеется).После того, как все обязательные поля будут заполнены вам будет доступна кнопка «Сохранить» В правом нижнем углу формы. После того, как Вы сохраните свои данные, Вашей учетной записи присвоится статус «Упрощенная». Если возникнут вопросы можно обратиться на горячу линию по номеру 357. Звонок с Феникса бесплатный.



Продолжение приложения Б

Многофункциональные центры Луганской Народной Республики



Продолжение приложения Б

Многофункциональные центры Луганской Народной Республики

мфцлнр.рф/news/632efd1312cbee378049d125

Главная Новости

Вакансии Документы Госзакупки Контакты О МФЦ

Вернуться к списку

Правила организации деятельности МФЦ

МФЦ ЛНР

24.09.2022

Правительство Луганской Народной Республики утвердило Правила организации деятельности государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Согласно

пгт. Новопсков, ул. Школьная, 15 Б

г. Ровеньки, ул. Коммунистическая, 6

г. Перевальск, ул. Ленина, 80 б

г. Алчевск, ул. Запорожская, 161

г. Первомайск, ул. Макушкина, 1 А

г. Лугутино, ул. Крупской, 15

пгт. Марковка, ул. Ленина, 22

г. Счастье, ул. Ленина, 6

г. Красный Луч, ул. Карла Маркса, 6

г. Брянка, ул. Артема, 6

пгт. Славяносербск, пер. Дзержинского, 2

пгт. Белокуракино, ул. Чапаева (Центральная), 63 А

г. Северодонецк, ул. Ленина, 32 А

пгт. Меловое, ул. Ленина, 39

ие государственных и муниципальных услуг по

Продолжение приложения Б

Многофункциональные центры Луганской Народной Республики

mfclnr.pf/news/648adb43aeb36b206938b698

AI PROMPTS

[Главная](#) [Новости](#) [Отделения МФЦ](#) [График работы](#) [Перечень услуг](#) [Вакансии](#) [Документы](#) [Госзакупки](#) [Контакты](#) [О МФЦ](#)

[← Вернуться к списку всех новостей](#)

Более 87 тысяч жителей Республики обратились в отделения МФЦ ЛНР для оформления ИНН

 15.06.2023

87 023 граждан Российской Федерации, проживающих на территории Луганской Народной Республики, подали в отделения Многофункционального центра Республики заявления о постановке на учет в налоговом органе и выдачу (повторную выдачу) свидетельства.

25 658 человек получили у сотрудников отделений МФЦ квалифицированные консультации по предоставлению данной государственной услуги.

С полным перечнем **услуг** и **графиком** работы отделений можно ознакомиться на официальном **сайте учреждения**.

Активация Windows

Активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".



ПРИЛОЖЕНИЕ В

Оценка взаимодействия и качества оказываемых единых государственных услуг

Таблица В. 1 – СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ С
ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ, 2015-2020 ГГ., %

Направления	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7
Взаимодействовали всего:	46,4	56,1	65,7	72,9	74,0	72,5
Из них:						
Через интернет (через официальные сайты и порталы)	18,4	28,8	42,3	54,5	57,5	58,7
В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	7,1	11,8	18,9	19,6	22,5	19,6
Личное посещение	21,2	22,5	24,0	21,5	21,8	18,1
Не взаимодействовали	53,6	43,9	34,3	27,1	26,0	27,5

Продолжение приложения В

Таблица В.2 – ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ НАСЕЛЕНИЕМ ДЛЯ ВЫХОДА НА ОФИЦИАЛЬНЫЕ ВЕБ-САЙТЫ И ПОРТАЛЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, 2018-2020 ГГ., %

Виды устройств	2018	2019	2020
	Всего		
Мобильные устройства любого типа	69,2	61,5	55,6
Мобильный телефон или смартфон	59,5	50,8	42,3
Ноутбук или нетбук	25,1	22,0	21,3
Планшет	8,5	9,5	9,5
	Городское население		
Мобильные устройства любого типа	71,0	63,8	57,5
Мобильный телефон или смартфон	60,9	52,5	43,3
Ноутбук или нетбук	26,8	23,6	22,8
Планшет	9,3	10,3	10,5
	Сельская местность		
Мобильные устройства любого типа	62,4	53,5	49,0
Мобильный телефон или смартфон	54,5	44,9	38,8
Ноутбук или нетбук	18,8	16,6	15,9
Планшет	5,8	6,4	5,9

Продолжение приложения В

Таблица В.3 – ПОЛУЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, 2018-2020 ГГ., %

Показатель	2018	2019	2020
	Всего		
Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме	74,8	77,6	81,1
	Городское население		
Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме	77,4	80,7	83,7
	Сельская местность		
Получение населением государственных и муниципальных услуг в электронной форме	65,7	67,0	71,2

Продолжение приложения В

Таблица В.4 – ПОЛУЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ПО ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ, 2015-2020 ГГ., %

Возрастные группы	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7
Всего 15-72	39,5	51,3	54,3	74,8	77,8	81,1
15-19	46,6	58,5	71,7	82,5	82,0	88,6
20-24	50,1	64,3	76,6	84,9	86,8	88,7
25-29	53,4	67,7	78,7	86,7	88,5	88,7
30-34	52,6	67,7	78,5	86,7	86,4	91,5
35-39	52,2	65,9	77,4	85,2	88,0	90,9
40-44	49,3	61,5	73,3	83,3	85,5	88,7
45-49	41,3	56,1	68,7	79,5	83,0	86,8
50-54	31,9	41,9	59,0	72,8	77,8	79,8
55-59	23,7	31,7	47,2	63,6	69,3	72,1
60-72	11,1	15,5	20,1	42,2	48,1	50,8

Продолжение приложения В

Таблица В.5 – НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ НАСЕЛЕНИЕМ ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПОЛУЧАЕМЫЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ПО ВИДАМ, 2018-2020 ГГ., %

Категории услуг	2018	2019	2020
1	2	3	4
Здравоохранение и медицина	49,4	53,4	53,3
Налоги и сборы	34,0	39,0	37,6
Услуги МВД и ГИБДД	28,2	30,5	29,3
Жилищно-коммунальное хозяйство	22,8	25,1	24,3
Социальное обеспечение	7,7	8,7	19,3
Образование	17,2	18,2	18,3
Паспорта, регистрация	11,1	11,4	8,2
Культура, досуг	6,9	8,6	6,4

Продолжение приложения В

Таблица В.6 – НАПРАВЛЕНИЯ ОНЛАЙН-ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ЗА 2020-2022 ГГ., %

Категории услуг	2020	2021	2022	Абс. откл. 2022/2021 гг., %
1	2	3	4	5
Получение информации через официальный веб-сайты и порталы государственных услуг	73,2	74,1	78,9	4,8
Запись на прием через интернет	61,7	62,3	63,5	1,2
Осуществление обязательных платежей	54,5	55,3	56,4	1,1
Отправка заполненных форм и других необходимых документов в электронном виде	45,9	46,2	46,9	0,7
Получение результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	43,7	44,2	45,9	1,7
Скачивание типовых форм для заполнения	34,8	35,3	36,2	0,9
Получение уведомлений с порталов услуг на электронную почту	31,5	32,1	33,0	0,9

Продолжение приложения В

Таблица В.7 – Использование интернета в организациях предпринимательского сектора для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2017-2021 гг., %

Наименование	2017	2018	2019	2020	2021	Абс. откл. 2021/2020 гг.
1	2	3	4	5	6	7
Предоставление заполненных форм	67,8	69,4	71,5	71,6	71,8	0,2
Получение бланков форм	67,6	68,9	70,7	70,9	71,3	0,4
Получение информации о деятельности органов власти и управления	58,0	60,2	61,7	61,9	70,1	0,2
Получение услуг полностью в электронном виде	39,7	41,9	44,4	44,9	45,1	0,2
Участие в государственных закупках	26,2	26,0	26,9	26,7	26,9	0,2

Продолжение приложения В

Таблица В.8 – Использование интернета в организациях различных отраслей хозяйствования для взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти за 2021 гг., %

Наименование	Предоставление заполненных форм	Получение бланков форм	Получение информации о деятельности органов власти и управления	Получение услуг полностью в электронном виде	Участие в государственных закупках
1	2	3	4	5	6
Предпринимательский сектор	71,6	70,9	61,8	44,6	27,1
Добыча полезных ископаемых	70,6	70,8	60,8	46,7	14,8
Обрабатывающая промышленность	82,0	80,9	68,9	52,9	25,9
Обеспечение энергией	79,9	60,5	73,1	51,2	42,6
Водоснабжение, водоотведение, утилизация отходов	78,6	78,3	65,1	48,4	46,1
Строительство	67,5	66,8	58,9	45,3	29,2
Оптовая и розничная торговля	66,8	64,9	57,2	37,9	15,6
Транспортировка и хранение	67,2	67,3	58,9	40,7	26,7
Гостиницы и общественное питание	66,5	66,3	58,4	40,2	33,0
Телекоммуникации	72,9	76,1	68,3	45,6	40,9
Отрасль информационных технологий	74,3	74,9	68,8	48,7	32,3
Операции с недвижимостью	73,9	72,1	61,2	47,3	30,1
Профессиональная, научная и техническая деятельность	74,6	74,9	65,6	48,2	35,2
Сельское хозяйство	72,6	71,6	55,9	49,9	25,8
Растениеводство	34,6	63,2	48,9	43,9	12,8
Животноводство	76,8	76,2	57,9	55,6	15,9
Лесоводство	88,7	86,9	71,6	57,9	57,4
Рыболовство	61,9	64,5	55,9	42,5	16,5

Продолжение приложения В

Таблица В.9 Направление онлайн-взаимодействия организаций предпринимательского сектора с органами государственной власти и местного самоуправления, 2017-2021 гг., %

Наименование	2017	2018	2019	2020	2021	Абс. откл. 2021/2020 гг.
1	2	3	4	5	6	7
Предоставление отчетности в государственные органы (ФНС, ФСС, ПФР и другие)	49,6	53,1	56,7	56,8	57,1	0,3
Получение сведений из Единого государственного реестра недвижимости	32,7	34,6	36,2	36,4	36,8	0,2
Получение государственных услуг в сфере социального страхования	20,8	22,3	25,0	25,2	25,5	0,3
Получение государственных услуг в сфере автомобильного транспорта	9,9	10,8	12,1	12,4	12,6	0,2
Государственная регистрация результатов интеллектуальной деятельности и прав интеллектуальной собственности	10,2	11,2	11,7	11,9	12,0	0,1
Получение государственных услуг в сфере частной охранной собственности	9,5	10,8	10,3	10,5	10,8	0,3

Продолжение приложения В

Таблица В.10 – Направления онлайн-взаимодействия организаций отраслей хозяйствования с органами государственной и муниципальной власти, 2021 г., %

Наименование	Предоставление отчетности в государственные органы (ФНС, ФСС, ПФР и другие)	Получение сведений из Единого государственного реестра недвижимости	Получение государственных услуг в сфере социального страхования
1	2	3	4
Предпринимательский сектор	59,1	36,3	25,9
Добыча полезных ископаемых	59,3	37,9	29,8
Обрабатывающая промышленность	66,3	43,8	36,2
Обеспечение энергией	65,3	45,9	35,9
Водоснабжение, водоотведение, утилизация отходов	64,6	36,1	33,2
Строительство	55,6	35,1	32,6
Оптовая и розничная торговля	52,1	37,6	28,9
Транспортировка и хранение	52,2	31,8	27,4
Гостиницы и общественное питание	45,3	26,8	20,4
Телекоммуникации	51,6	37,2	29,5
Отрасль информационных технологий	56,7	29,1	27,6
Операции с недвижимостью	56,8	30,1	27,5
Профессиональная, научная и техническая деятельность	60,2	44,6	24,8
Сельское хозяйство	63,8	43,6	38,9
Растениеводство	57,6	42,1	33,6
Животноводство	70,1	50,1	45,6
Лесоводство	74,3	46,5	38,4
Рыболовство	48,3	27,9	23,1

Продолжение приложения В

Таблица В.11 – Оценка качества организациями предпринимательского сектора и сельского хозяйства предоставляемых государственных услуг и муниципальных услуг в электронном виде в 2018-2021 гг., %

Критерии качества	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5
Предпринимательский сектор				
Полностью удовлетворены	38,8	40,8	41,2	41,3
Частично удовлетворены	40,0	39,2	38,6	37,6
Затруднились ответить	20,0	19,1	19,6	18,8
Не удовлетворены	1,2	0,9	0,6	2,3
Сельскохозяйственный сектор				
Полностью удовлетворены	43,7	44,0	44,2	44,3
Частично удовлетворены	36,2	37,2	36,4	36,6
Затруднились ответить	17,3	17,1	16,9	15,9
Не удовлетворены	2,8	1,7	2,5	3,2

Продолжение приложения В

Таблица В.12 Доля населения в возрасте 15-72 лет, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и полу, по субъектам Российской Федерации (от общей численности населения в возрасте 15-72 лет, получившего государственные и муниципальные услуги, соответствующего субъекта Российской Федерации), 2019 г.

Регион	Всего	в том числе		в том числе					
				город			село		
		мужчины	женщины	всего	в том числе		всего	в том числе	
					мужчины	женщины		мужчины	женщины
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Российская Федерация	77,6	79,1	76,5	80,7	82,5	79,2	67,0	67,9	66,2
Центральный федеральный округ	83,2	84,5	82,1	85,3	86,8	84,0	70,5	71,1	70,0
Белгородская область	84,3	85,9	83,1	88,8	92,7	86,2	73,8	73,0	74,7
Брянская область	77,5	78,6	76,7	82,7	84,7	81,2	64,0	64,0	64,0
Владимирская область	64,0	63,9	64,1	70,2	70,5	70,0	42,7	42,3	43,1
Воронежская область	76,1	77,6	74,8	82,8	84,9	81,1	57,9	59,1	56,7
Ивановская область	73,3	75,3	71,8	73,8	75,6	72,5	70,5	73,9	67,6
Калужская область	70,2	72,2	68,7	78,7	83,0	75,9	42,8	44,6	41,1
Костромская область	63,6	65,2	62,4	65,7	67,9	64,1	56,7	57,2	56,2
Курская область	78,2	79,1	77,5	82,3	83,6	81,3	67,7	68,4	67,0
Липецкая область	80,9	80,9	80,9	87,1	88,4	86,1	65,0	62,1	67,5
Московская область	90,9	92,4	89,7	91,0	92,7	89,5	90,6	91,0	90,3
Орловская область	57,6	61,4	54,7	68,8	74,4	64,6	41,5	42,8	40,6

Рязанская область	64,7	64,0	65,3	67,0	66,8	67,1	54,8	51,8	57,3
Смоленская область	79,0	81,8	76,6	81,8	85,9	78,5	71,2	71,7	70,7
Тамбовская область	73,7	75,2	72,5	75,6	78,4	73,5	70,2	69,7	70,6
Тверская область	51,5	58,0	46,4	51,2	58,0	46,0	52,7	57,7	48,2
Тульская область	83,4	85,9	81,3	85,9	88,9	83,5	74,3	75,8	72,9
Ярославская область	85,1	85,4	84,8	88,1	88,8	87,6	69,8	69,9	69,7
г. Москва	87,6	88,2	87,0	87,6	88,2	87,0
Северо-Западный федеральный округ	72,7	74,2	71,5	74,9	76,8	73,5	58,2	58,7	57,7
Республика Карелия	69,5	69,6	69,5	73,4	74,0	73,0	48,8	48,5	49,0
Республика Коми	63,5	62,3	64,4	65,7	64,0	67,0	54,6	56,5	52,8
Архангельская область, в том числе	81,7	80,7	82,6	86,6	86,4	86,8	55,4	52,7	58,1
Ненецкий авт. округ	70,6	70,0	71,0	81,3	78,7	83,6	32,2	38,3	26,9
Архангельская область без авт. округа	82,2	81,2	83,1	86,9	86,7	87,0	57,0	53,6	60,3
Вологодская область	84,5	86,3	83,0	87,3	88,9	86,1	74,5	78,4	70,6
Калининградская область	69,2	65,8	71,8	70,9	66,2	74,3	60,0	63,5	57,4
Ленинградская область	69,8	72,9	67,3	70,7	74,6	67,6	67,5	68,6	66,6
Мурманская область	63,6	63,9	63,3	63,9	63,9	63,9	59,5	63,1	55,4
Новгородская область	68,6	68,4	68,7	73,3	74,8	72,3	57,4	55,0	59,4
Псковская область	51,0	54,0	48,6	60,0	67,4	54,6	34,1	32,4	35,8

г. Санкт-Петербург	77,5	82,0	74,2	77,5	82,0	74,2
Южный федеральный округ	79,1	80,7	77,8	83,6	85,8	81,8	71,2	72,3	70,2
Республика Адыгея (Адыгея)	77,8	77,7	77,9	85,3	87,2	84,0	66,8	65,1	68,2
Республика Калмыкия	63,4	65,9	61,2	73,2	76,8	70,4	52,9	55,1	50,9
Республика Крым	43,7	43,8	43,7	58,9	60,7	57,5	26,9	26,3	27,5
Краснодарский край	85,5	86,2	84,9	88,2	88,5	87,9	81,9	83,2	80,6
Астраханская область	84,4	84,0	84,7	86,5	86,4	86,5	80,2	79,4	81,0
Волгоградская область	83,4	86,2	81,0	85,4	89,1	82,3	76,3	76,4	76,1
Ростовская область	80,4	83,4	77,9	83,8	87,6	80,7	74,2	76,3	72,2
г. Севастополь	85,9	87,7	84,5	85,9	87,7	84,5
Северо-Кавказский федеральный округ	63,6	67,0	60,6	71,2	76,2	67,1	55,5	57,9	53,4
Республика Дагестан	52,8	58,0	48,0	57,4	65,6	50,6	49,5	53,1	46,1
Республика Ингушетия	77,2	79,4	75,5	81,4	86,4	77,7	68,7	65,2	71,2
Кабардино-Балкарская Республика	79,3	80,6	78,3	80,5	81,0	80,2	77,2	79,9	74,6
Карачаево-Черкесская Республика	76,3	77,7	75,2	83,8	85,9	82,0	71,2	72,1	70,5
Республика Северная Осетия-Алания	53,3	58,2	50,0	54,2	56,0	53,1	50,0	65,4	39,3
Чеченская Республика	60,0	65,7	54,5	78,6	87,0	68,7	47,9	49,5	46,6

Ставропольский край	74,4	75,5	73,6	79,6	81,9	77,9	65,0	65,1	64,9
Приволжский федеральный округ	81,3	82,1	80,7	83,7	85,1	82,6	74,5	74,2	74,7
Республика Башкортостан	89,7	90,8	88,8	91,7	93,1	90,5	86,3	87,0	85,5
Республика Марий Эл	68,5	72,7	65,1	70,3	75,3	66,4	64,3	67,0	62,1
Республика Мордовия	80,9	81,0	80,7	85,6	85,7	85,5	71,6	71,9	71,3
Республика Татарстан (Татарстан)	88,6	88,7	88,5	90,1	91,3	89,1	83,6	81,1	86,0
Удмуртская Республика	67,3	66,0	68,3	74,4	74,6	74,1	52,5	49,9	54,9
Чувашская Республика - Чувашия	72,0	71,8	72,1	81,2	81,6	80,8	54,7	55,7	53,7
Пермский край	61,8	60,6	62,8	65,0	63,9	65,9	49,0	48,5	49,3
Кировская область	66,0	66,6	65,6	71,1	71,9	70,5	47,4	49,1	45,7
Нижегородская область	90,2	91,3	89,4	91,7	93,3	90,4	84,5	83,9	85,0
Оренбургская область	87,4	88,1	86,8	87,1	88,0	86,3	88,1	88,2	87,9
Пензенская область	76,0	77,5	74,7	77,3	79,6	75,5	72,8	72,9	72,7
Самарская область	77,5	78,2	76,9	82,4	84,9	80,5	46,9	41,6	52,0
Саратовская область	84,8	86,3	83,5	84,5	86,8	82,6	85,8	84,9	86,7
Ульяновская область	81,6	81,5	81,7	86,3	86,5	86,2	67,5	68,1	66,9
Уральский федеральный округ	73,4	75,2	71,9	75,3	77,1	73,8	62,3	64,6	60,3
Курганская область	77,6	78,6	76,8	84,8	86,2	83,6	65,0	66,2	63,8

Свердловская область	60,8	63,1	59,1	62,1	63,8	60,8	50,6	58,5	44,3
Тюменская область, в том числе:	79,7	80,4	79,1	81,9	82,7	81,2	67,2	67,6	66,7
Ханты-Мансийский авт.округ	77,8	78,1	77,4	78,5	79,0	78,0	68,5	67,3	69,6
Ямало-Ненецкий авт.округ	91,3	91,2	91,4	94,2	94,5	93,9	74,1	72,2	76,1
Тюменская область без авт. округов	77,2	78,5	76,0	81,4	82,5	80,4	65,0	66,5	63,6
Челябинская область	79,4	81,3	78,0	81,4	83,6	79,8	65,1	64,8	65,3
Сибирский федеральный округ	71,5	72,6	70,7	74,8	76,1	73,8	59,5	60,3	58,8
Республика Алтай	59,1	51,8	65,1	77,7	71,8	81,8	50,7	43,8	56,7
Республика Тыва	90,4	91,2	89,8	92,1	93,9	90,7	88,1	87,7	88,4
Республика Хакасия	73,9	76,2	72,2	74,9	78,1	72,5	70,2	69,3	70,9
Алтайский край	70,8	71,8	69,9	77,8	80,7	75,7	57,9	57,1	58,7
Красноярский край	83,1	84,0	82,3	82,2	83,3	81,3	88,2	87,8	88,5
Иркутская область	55,1	57,1	53,7	58,8	60,1	57,8	35,0	39,8	31,7
Кемеровская область	63,0	66,1	60,6	63,7	67,1	61,0	57,3	58,4	56,3
Новосибирская область	70,1	68,7	71,3	74,6	72,7	76,1	47,2	49,5	45,1
Омская область	72,4	73,1	71,8	81,1	82,2	80,4	50,7	52,1	49,5
Томская область	86,9	88,1	85,9	91,7	93,0	90,5	71,6	72,9	70,3
Дальневосточный федеральный округ	66,5	68,2	65,1	70,2	72,4	68,4	54,9	55,5	54,3
Республика Бурятия	76,4	77,0	75,9	81,0	83,4	79,0	68,4	66,8	70,0

Республика Саха (Якутия)	68,1	67,7	68,5	67,5	67,2	67,7	69,3	68,4	70,1
Забайкальский край	44,3	41,9	46,5	50,8	46,8	54,4	30,2	30,7	29,8
Камчатский край	71,7	71,4	72,0	77,9	77,8	78,0	38,1	36,1	39,8
Приморский край	70,5	74,8	67,0	74,0	78,6	70,2	53,2	55,8	50,9
Хабаровский край	53,7	58,5	50,3	55,9	61,3	52,1	44,7	48,2	41,9
Амурская область	76,2	74,3	77,8	87,0	86,3	87,6	45,6	41,5	49,2
Магаданская область	38,7	37,7	39,4	39,4	38,5	40,2	22,1	21,7	22,5
Сахалинская область	84,0	88,7	80,4	84,3	89,3	80,7	81,5	85,1	78,4
Еврейская авт.область	53,4	61,4	48,8	56,0	61,3	52,8	36,7	62,3	25,3
Чукотский авт.округ	57,6	52,5	62,8	60,4	50,9	70,0	50,8	56,2	45,1

Продолжение приложения В

Таблица В.13 - Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2015-2020 гг., %

Регион	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Российская Федерация	39,6	51,3	64,3	74,8	77,6	81,1
Центральный федеральный округ	48,0	56,3	71,3	80,0	83,2	88,5
Белгородская область	40,5	51,1	69,2	78,7	84,3	88,6
Брянская область	26,2	43,6	54,4	76,2	77,5	81,8
Владимирская область	45,6	62,5	70,0	64,3	64,0	84,2
Воронежская область	39,2	64,2	67,6	74,1	76,1	80,1
Ивановская область	39,5	44,1	64,8	70,3	73,3	93,0
Калужская область	40,7	68,7	66,6	83,3	70,2	65,0
Костромская область	12,0	26,0	37,0	62,1	63,6	68,6
Курская область	13,1	53,8	62,6	70,9	78,2	75,9
Липецкая область	30,1	43,8	71,8	75,8	80,9	82,3
Московская область	41,6	44,0	86,2	87,0	90,9	93,4
Орловская область	19,9	38,3	43,3	63,0	57,6	71,4
Рязанская область	22,7	48,1	54,5	88,6	64,7	75,0
Смоленская область	26,6	46,6	75,2	82,0	79,0	85,8
Тамбовская область	35,2	52,8	63,9	73,4	73,7	76,9
Тверская область	24,0	26,4	40,0	38,7	51,5	68,1
Тульская область	55,6	61,5	75,0	78,4	83,4	86,6
Ярославская область	32,4	59,8	69,2	78,8	85,1	84,9
г. Москва	64,3	65,3	69,7	82,5	87,6	93,7
Северо-Западный федеральный округ	39,3	43,7	56,0	67,8	72,7	75,5
Республика Карелия	26,2	30,6	41,1	61,8	69,5	75,4
Республика Коми	21,2	36,9	49,3	59,0	63,5	70,4
Архангельская область	43,8	29,9	65,5	78,7	81,7	75,0

Ненецкий автономный округ	15,7	19,4	51,4	66,4	70,6	77,3
Архангельская область (без АО)	44,5	30,5	66,2	79,2	82,2	74,9
Вологодская область	34,6	59,8	60,9	80,7	84,5	81,2
Калининградская область	58,4	49,5	65,8	67,2	69,2	69,6
Ленинградская область	51,0	39,1	57,4	62,9	69,8	67,4
Мурманская область	37,5	31,5	45,6	62,3	63,6	70,5
Новгородская область	34,2	44,6	48,3	66,3	68,6	74,7
Псковская область	35,3	31,0	39,0	53,4	51,0	66,7
г. Санкт-Петербург	40,6	49,0	58,6	69,9	77,5	81,1
Южный федеральный округ	37,1	48,4	64,3	77,8	79,1	82,0
Республика Адыгея	12,5	34,7	69,4	75,5	77,8	81,0
Республика Калмыкия	22,2	37,6	61,5	65,7	63,4	72,6
Республика Крым	16,0	23,0	41,4	41,7	43,7	76,4
Краснодарский край	28,4	52,4	66,6	84,4	85,5	73,9
Астраханская область	28,4	32,9	58,9	79,3	84,4	90,8
Волгоградская область	33,0	45,0	70,4	77,2	83,4	88,1
Ростовская область	49,6	56,6	66,1	78,4	80,4	86,3
г. Севастополь	15,1	30,3	51,7	72,6	85,9	87,3
Северо-Кавказский федеральный округ	19,9	45,5	53,0	71,4	63,6	74,5
Республика Дагестан	3,0	22,3	38,3	65,8	52,8	72,2
Республика Ингушетия	8,4	54,0	64,5	76,4	77,2	78,7
Кабардино-Балкарская Республика	15,3	38,1	67,7	72,0	79,3	83,1
Карачаево-Черкесская Республика	15,0	19,3	61,3	74,6	76,3	82,2
Республика Северная Осетия – Алания	34,1	60,2	46,5	56,2	53,3	73,8
Чеченская Республика	40,3	53,5	54,0	79,5	60,0	61,7
Ставропольский край	28,0	60,1	66,2	75,6	74,4	79,6

Приволжский федеральный округ	42,6	55,3	67,2	77,3	81,3	79,7
Республика Башкортостан	52,0	61,2	78,1	84,8	89,7	73,1
Республика Марий Эл	27,2	40,8	63,9	52,6	68,5	74,1
Республика Мордовия	40,9	60,7	71,9	79,2	80,9	79,0
Республика Татарстан	65,2	79,7	81,4	86,1	88,6	90,2
Удмуртская Республика	35,5	43,3	64,0	72,0	67,3	68,6
Чувашская Республика	48,4	69,0	60,0	73,0	72,0	74,3
Пермский край	34,0	39,2	48,4	53,8	61,8	76,1
Кировская область	33,8	44,1	55,4	64,7	66,0	71,3
Нижегородская область	32,2	49,3	63,4	74,7	90,2	81,0
Оренбургская область	18,5	51,3	63,8	81,1	87,4	85,4
Пензенская область	29,7	47,7	66,3	73,3	76,0	79,9
Самарская область	38,0	43,0	54,9	79,8	77,5	87,4
Саратовская область	35,6	26,0	65,3	86,9	84,8	75,6
Ульяновская область	41,2	53,9	56,0	72,5	81,6	84,2
Уральский федеральный округ	35,3	53,1	58,9	65,6	73,4	78,3
Курганская область	41,3	32,5	43,2	64,7	77,6	77,8
Свердловская область	33,6	42,5	47,2	51,6	60,8	74,2
Тюменская область	37,5	67,7	74,0	81,3	79,7	83,3
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	27,4	74,1	71,2	81,6	77,8	81,4
Ямало-Ненецкий автономный округ	52,7	40,4	86,1	95,3	91,3	92,6
Тюменская область (без АО)	45,9	67,3	72,2	74,5	77,2	82,0
Челябинская область	33,1	55,4	60,7	64,9	79,4	77,0
Сибирский федеральный округ	30,2	40,8	59,6	70,2	71,5	74,2
Республика Алтай	23,4	56,3	56,4	61,3	59,1	66,4
Республика Тыва	30,3	30,1	78,8	86,4	90,4	94,8
Республика Хакасия	21,2	38,5	64,0	80,0	73,9	72,2

Алтайский край	32,2	31,1	68,3	68,0	70,8	71,4
Красноярский край	31,5	31,8	80,4	77,5	83,1	76,4
Иркутская область	29,6	51,8	54,5	56,9	55,1	76,2
Кемеровская область	26,7	32,5	45,7	61,0	63,0	72,1
Новосибирская область	28,9	50,6	51,9	72,8	70,1	73,4
Омская область	42,7	54,7	62,2	70,6	72,4	75,3
Томская область	47,1	48,2	51,7	82,4	86,9	72,6
Дальневосточный федеральный округ	33,8	48,0	56,5	65,9	66,5	72,8
Республика Бурятия	12,2	30,6	45,4	76,1	76,4	67,3
Забайкальский край	23,1	35,1	37,8	49,0	44,3	63,5
Республика Саха (Якутия)	23,6	38,3	46,2	65,2	68,1	80,1
Камчатский край	27,8	50,0	54,3	71,2	71,7	65,0
Приморский край	54,8	59,8	64,8	68,4	70,5	73,0
Хабаровский край	26,2	36,4	49,5	56,9	53,7	71,2
Амурская область	38,9	62,0	67,1	77,9	76,2	85,8
Магаданская область	6,4	20,4	37,8	43,7	38,7	49,1
Сахалинская область	40,5	42,9	57,2	76,0	84,0	93,1
Еврейская автономная область	16,1	16,0	36,4	51,8	53,4	52,3
Чукотский автономный округ	8,8	20,8	19,2	38,6	57,6	61,3

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблица Г.1 – Размер социальных гарантий выплат и пособий гражданам РФ по годам за 2013-2021 гг., руб.

Социальные гарантии	Размер социальных гарантий выплат и пособий в РФ по годам						
	2013	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Оплата труда и пенсии (в месяц)							
Минимальный размер оплаты труда	5205	5965	6204	9489	11280	12130	12792
Минимальный размер пособия по безработице	850	850	850	850	1500	1500	1500
Пособия							
Единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности (до 12 недель)	490,8	543,7	581,7 ¹⁾	628,5 ¹⁾	655,5 ¹⁾	675,2 ¹⁾	708,2 ¹⁾
Родовой сертификат	11000	11000	11000	11000	11000	12000	12000
Единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	20725,6	22958,8	24565,9 ¹⁾	26539,8 ¹⁾	27681,0 ¹⁾	28511,4 ¹⁾	29908,5 ¹⁾
Единовременное пособие при рождении ребенка	13087,6	14497,8	15512,7 ¹⁾	16759,1 ¹⁾	17479,7 ¹⁾	18004,1 ¹⁾	18886,3 ¹⁾
Единовременное пособие при передаче ребенка на воспитание в семью	13087,6	14497,8	15512,7	16759,1	17479,7	18004,1	18886,3

Социальные гарантии	Размер социальных гарантий выплат и пособий в РФ по годам						
	2013	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет ²⁾ :							7082,9 ¹⁾
по уходу за первым ребенком	2453,9	2718,3	2908,6 ¹⁾	3142,3 ¹⁾	3277,5 ¹⁾	3375,8 ¹⁾	
по уходу за вторым и последующими детьми	4907,9	5436,7	5817,2 ¹⁾	6284,7 ¹⁾	6554,9 ¹⁾	6751,5 ¹⁾	
Ежемесячные выплаты неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет или инвалидом с детства I группы:							
родителю (усыновителю) или опекуну (попечителю)	5500	5500	5500	5500	5500	10000	10000
другим лицам	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200
Ежемесячное пособие на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	8882,4	9839,5	10528,2	11374,2	11863,3	12219,2	12817,9
Государственный сертификат на	408960,5	453026,0	453026,0	453026,0	453026,0		

материнский (семейный) капитал ³⁾							
за первого ребенка						466617, 0	483881, 8
за второго ребенка ⁴⁾						616617, 0	639431, 8
за третьего и последующих детей ⁵⁾						616617, 0	639431, 8
Социальное пособие на погребение	4764	5277	5277	5701	5946	6125 ⁶⁾	6425
высшего образования	1100	1340	1340	1484	1484	1484	1484
среднего профессионально го образования	400	487	487	539	539	539	539

Продолжение приложения Г

Таблица Г.2 – Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий гражданам РФ, 2011-2016 гг.

Социальные гарантии	Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий, миллионов рублей					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Расходы на выплату пособий и социальную помощь – всего	1831351	1935941	2076185	2179306	2397568	2552247
в том числе:						
пособия по временной нетрудоспособности	154247	148559	164703	178757	194312	215434
из них по трудовым увечьям и профессиональным заболеваниям	2540	2183	2312	2329	2341	2434
семейные и материнские пособия	456415	535053	574186	574875	673941	747773
из них:						
по беременности и родам	75632	86636	82448	95671	111414	118107
при рождении ребенка	21311	23350	24792	19678	21108	22154
по уходу за ребенком до 1,5 лет	139802	152059	169580	121384	138758	157361
по уходу за детьми-инвалидами	938	1159	1417	1687	2419	2798
ежемесячное пособие на ребенка	45228	48846	46601	46447	49048	51709
выплаты единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, а также ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	2157	2189	1443	1050	1006	951
выплаты на содержание ребенка в семье опекуна и	7316	7592	9083	17173	20441	28241

приемной семье, а также на оплату труда приемному родителю						
выплаты единовременного пособия при всех формах устройства детей, лишенных родительского попечения, в семью	1206	907	1419	1075	1194	1229
предоставление материнского (семейного) капитала	162825	212315	237403	270710	328553	365223
денежные выплаты отдельным категориям граждан за счет средств федерального бюджета	309555	322964	350192	338850	356399	380944
денежные выплаты отдельным категориям граждан за счет средств субъектов Российской Федерации	359644	397554	431173	481342	516425	550307
субсидии и льготы гражданам на оплату жилья и коммунальных услуг	270697	303559	324225	333783	348693	359001
социальная помощь гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастроф на АЭС и других аварий	15446	4026	4513	6031	7179	7092
пособия и материальная помощь безработным	42891	35724	31993	30675	35754	37590
возмещение стоимости гарантированного перечня услуг и социальных пособий на погребение	6767	7090	7681	7596	8524	8507
другие виды пособий и социальной помощи	215689	181412	187519	227397	256341	245599
Задолженность по выплате ежемесячного пособия на ребенка (на конец года)	71	46	64	51	410	160

в том числе:						
пособия по временной нетрудоспособности	8,4	7,7	7,9	8,2	8,1	8,4
из них по трудовым увечьям и профессиональным заболеваниям	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
семейные и материнские пособия	24,9	27,6	27,6	26,4	28,1	29,3
из них:						
по беременности и родам	4,1	4,5	4,0	4,4	4,6	4,6
при рождении ребенка	1,2	1,2	1,2	0,9	0,9	0,9
по уходу за ребенком до 1,5 лет	7,6	7,9	8,2	5,5	5,8	6,2
по уходу за детьми-инвалидами	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
ежемесячное пособие на ребенка	2,5	2,5	2,2	2,1	2,1	2,0
выплаты единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, а также ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
денежные выплаты отдельным категориям граждан за счет средств федерального бюджета	16,9	16,7	16,9	15,5	14,9	14,9
денежные выплаты отдельным категориям граждан за счет средств субъектов Российской Федерации	19,6	20,5	20,8	22,1	21,5	21,6
субсидии и льготы гражданам на оплату жилья и коммунальных услуг	14,8	15,7	15,6	15,3	14,5	14,1

Социальные гарантии	Объем расходов на выплату социальных гарантий помощи и пособий, миллионов рублей					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
социальная помощь гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастроф на АЭС и других аварий	0,8	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3
пособия и материальная помощь безработным	2,3	1,8	1,5	1,4	1,5	1,5
возмещение стоимости гарантированного перечня услуг и социальных пособий на погребение	0,4	0,4	0,4	0,3	0,4	0,3
другие виды пособий и социальной помощи	11,8	9,4	9,2	10,5	10,7	9,6
Удельный вес расходов на выплату пособий и социальную помощь, процентов:						
к ВВП	3,3	3,1	3,1	3,1	3,0	3,1
к объему денежных доходов населения	5,1	4,9	4,6	4,5	4,5	4,7
Расходы на выплату пособий и социальную помощь, в процентах к предыдущему году	110,9	100,6	100,4	97,4	95,3	99,4
Удельный вес семейных и материнских пособий, процентов:						
в ВВП	0,9	0,9	0,9	0,8	0,8	0,9

в объеме денежных доходов населения	1,3	1,3	1,3	1,2	1,3	1,4
Расходы на выплату семейных и материнских пособий, в процентах к предыдущему году	119,8	111,6	100,5	92,8	101,5	103,7
Задолженность по выплате ежемесячного пособия на ребенка, в процентах от общей суммы выплаченных пособий на ребенка	0,2	0,1	0,1	0,1	0,8	0,3

Продолжение приложения Г

Таблица Г.3 – ЖИЛИЩНЫЕ УСЛОВИЯ НАСЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Показатели жилищных условий населения	1995	2000	2005	2008	2010	2015	2018	2019	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Общая площадь жилых помещений, приходящая в среднем на одного жителя (на конец года) - всего, м²	18,0	19,2	20,8	21,8	22,6	24,4	25,8	26,3	27,8
из нее:									
в городской местности	17,7	18,9	20,4	21,4	22,1	24,0	25,4	25,9	27,6
в сельской местности	18,7	19,9	21,9	22,9	24,0	25,6	26,9	27,3	28,3
Число квартир - всего, млн.	52,0	55,1	57,4	59,0	60,1	64,0	66,9	67,5	70,2
из них:									
однокомнатных	12,1	12,8	13,3	13,7	14,1	15,4	16,6	17,0	17,9
двухкомнатных	21,9	22,6	23,2	23,6	23,9	24,9	25,7	25,8	26,7
трехкомнатных	15,0	16,2	16,8	17,2	17,4	18,2	18,7	18,8	19,4
четырёхкомнатных и более	2,4	3,5	4,1	4,5	4,7	5,2	5,4	5,6	5,8
Средний размер одной квартиры, м² общей площади жилых помещений	47,7	49,1	50,4	51,8	52,8	54,6	55,7	56,2	56,9
однокомнатной	31,7	32,0	32,3	32,9	33,4	35,0	35,8	36,2	36,7
двухкомнатной	44,7	45,4	45,7	46,5	47,1	48,3	49,1	49,4	50,0
трехкомнатной	59,3	60,4	61,0	62,3	63,2	65,2	66,4	66,9	67,8
четырёхкомнатной и более	77,3	82,6	91,8	97,5	101,8	104,5	107,9	110,2	112

Окончание таблицы Г.3

Показатели жилищных условий населения	1995	2000	2005	2008	2010	2015	2018	2019	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Удельный вес числа семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в общем числе семей (на конец года), процентов	15,0	10,9	6,5	5,6	5,5	4,7	4,3	4,1	-
Капитально отремонтированных помещений в квартирах жилых домов за год, тыс. м ² общей площади	11666	3832	5552	12381	8660	4340	14259	-	-
Приватизировано жилых помещений (с начала приватизации, по состоянию на конец года):								-	-
всего, тыс.	12479	17351	23668	26442	28459	30557	30982	30985	-
в процентах от общего числа жилых помещений, подлежащих приватизации	36	47	63	70	75	77	82	82	-

Продолжение приложения Г

Таблица Г.4 – Число семей состоящих на учете на получение жилья

Число семей, состоящих на учете на получение жилья	2010	2015	2017	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7
Всего	28214	26124	24582	22668	21808	20965
	45	34	79	54	61	29
в том числе семей:						
инвалидов ВОВ	13231	2424	636	151	81	91
участников ВОВ	10086	2004	845	482	360	267
из них: одиноких участников ВОВ, проживающих в коммунальных квартирах	219	40	13	5	1	9
ветеранов боевых действий	48929	49187	47240	41876	40555	35469
инвалидов боевых действий	2633	1406	2239	1792	1845	1023
семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий	31279	9591	4255	1990	1237	1089
военнослужащих, проходивших военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22.06.1941-03.09.1945 гг. не менее шести месяцев; военнослужащих, награжденных орденами или медалями СССР за службу в указанный период	393	180	117	83	61	52
лиц, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда»	927	463	277	94	46	127
инвалидов и семей, имеющих детей - инвалидов	16933	13117	11896	10986	10167	94805
	0	3	6	4	1	
военнослужащих - ветеранов Афганистана	15432	9372	7105	4870	4379	3662

граждан, уволенных с военной службы (службы) и приравненных к ним лиц	19448	4249	3142	2697	2778	2615
военнослужащих, увольняемых в запас или отставку*)	1513	526	-	-	-	-

Продолжение приложения Г

Таблица Г.5 – Ожидаемая продолжительность жизни в России по субъектам РФ за 2021 год

Субъекты РФ	Ожидаемая продолжительность жизни при рождении в России в 2021г. по субъектам РФ, лет		
	Женщины	Мужчины	Оба пола
Российская Федерация	74,51	65,51	70,06
Центральный федеральный округ	75,17	66,4	70,85
Белгородская область	74,66	66,54	70,67
Брянская область	73,88	63,57	68,67
Владимирская область	73	63,18	68,11
Воронежская область	74,26	64,74	69,49
Ивановская область	73,86	64,03	69,02
Калужская область	74,12	64,31	69,16
Костромская область	73,5	64,07	68,78
Курская область	72,94	64,09	68,56
Липецкая область	73,3	63,89	68,58
Московская область	74,8	65,73	70,35
Орловская область	73,81	64,04	68,97
Рязанская область	73,31	63,96	68,61
Смоленская область	72,83	63,28	68
Тамбовская область	74,33	65,41	69,88
Тверская область	73,04	62,81	67,87
Тульская область	73,85	64,05	68,97
Ярославская область	74,25	63,78	69,07
Город Москва столица Российской Федерации город федерального значения	77,94	71	74,55
Северо-Западный федеральный округ	74,92	65,63	70,37
Республика Карелия	72,54	62,16	67,31
Республика Коми	73,13	63,53	68,32

Архангельская область	75,09	64,32	69,6
Ненецкий автономный округ (Архангельская область)	75,01	64,18	69,39
Архангельская область (кроме Ненецкого автономного округа)	75,08	64,33	69,6
Вологодская область	74,38	63,85	69,08
Калининградская область	75,25	66,51	70,99
Ленинградская область	74,94	65,43	70,17
Мурманская область	72,85	63,72	68,29
Новгородская область	72,8	62,48	67,64
Псковская область	72,67	62,85	67,69
Город Санкт-Петербург город федерального значения	76,3	68,23	72,51
Южный федеральный округ (с 29.07.2016)	74,37	65,94	70,21
Республика Адыгея (Адыгея)	75,78	66,62	71,22
Республика Калмыкия	75,42	67,26	71,4
Республика Крым	73,96	65,31	69,7
Краснодарский край	74,9	66,08	70,53
Астраханская область	73,87	65,86	69,9
Волгоградская область	74,14	65,7	69,96
Ростовская область	73,67	65,8	69,79
Город федерального значения Севастополь	76,43	67,87	72,25
Северо-Кавказский федеральный округ	76,96	70,35	73,79
Республика Дагестан	78,96	74,07	76,59
Республика Ингушетия	83,29	77,26	80,52
Кабардино-Балкарская Республика	77,32	69,91	73,77
Карачаево-Черкесская Республика	77,35	69,28	73,47
Республика Северная Осетия-Алания	76,46	68,08	72,47
Чеченская Республика	75,28	70,53	73
Ставропольский край	75,43	67,68	71,66
Приволжский федеральный округ	74,22	64,72	69,5
Республика Башкортостан	74,19	64,85	69,49
Республика Марий Эл	75,17	63,99	69,46

Республика Мордовия	74,28	66,17	70,24
Республика Татарстан (Татарстан)	75,86	66,53	71,28
Удмуртская Республика	75,39	64,55	69,99
Чувашская Республика - Чувашия	75,35	64,84	69,99
Пермский край	73,49	63,48	68,52
Кировская область	74,68	64,8	69,73
Нижегородская область	73,97	63,81	68,93
Оренбургская область	72,48	63,91	68,21
Пензенская область	74,75	65,17	69,97
Самарская область	73,86	64,62	69,33
Саратовская область	73,18	64,84	69,08
Ульяновская область	73,9	64,21	69,05
Уральский федеральный округ	74,26	64,87	69,61
Курганская область	73,48	63,29	68,29
Свердловская область	73,8	63,72	68,79
Тюменская область	75,37	67,08	71,26
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра (Тюменская область)	75,56	68,34	72,01
Ямало-Ненецкий автономный округ (Тюменская область)	75,37	68,05	71,7
Тюменская область (кроме Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа)	74,88	65,43	70,14
Челябинская область	73,79	64,36	69,16
Сибирский федеральный округ	73,01	63,57	68,3
Республика Алтай	73,35	62,48	67,86
Республика Тыва	70,85	62,65	66,88
Республика Хакасия	73,17	63,74	68,49
Алтайский край	73,1	64,08	68,6
Красноярский край	73,13	63,56	68,35
Иркутская область	71,69	61,9	66,8
Кемеровская область - Кузбасс	72,37	62,8	67,61
Новосибирская область	73,98	64,37	69,19

Омская область	73,45	64,48	69,02
Томская область	74,36	65,03	69,7
Дальневосточный федеральный округ	72,9	63,42	68,06
Республика Бурятия	73,78	64,09	68,91
Забайкальский край	71,54	62,28	66,82
Республика Саха (Якутия)	74,47	65,65	69,98
Камчатский край	72,93	63,76	68,09
Приморский край	73,45	63,98	68,61
Хабаровский край	72,94	62,91	67,85
Амурская область	71,11	61,75	66,3
Магаданская область	72,51	62,48	67,41
Сахалинская область	73,41	63,72	68,42
Еврейская автономная область	70,58	61,73	66,12
Чукотский автономный округ	69,25	60,55	64,87

Продолжение приложения Г

Таблица Г.6 – Среднее значение индекса качества городской среды для субъектов РФ за 2021 год

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Итого	1 117	183	184	9%	40,0%	43,9%
Алтайский край	12	174	174	9%	17%	17%
Амурская область	10	170	170	9%	30%	30%
Архангельская область	13	169	172	11%	31%	31%
Астраханская область	6	175	175	9%	33%	33%
Белгородская область	11	197	198	8%	64%	73%
Брянская область	16	178	178	9%	31%	31%
Владимирская область	23	191	191	8%	39%	39%
Волгоградская область	19	173	178	12%	32%	32%
Вологодская область	15	183	184	9%	40%	40%
Воронежская область	15	186	186	8%	33%	40%
Еврейская автономная область	2	160	160	10%	0%	0%

Продолжение таблицы Г.6

Забайкальский край	10	145	145	10%	20%	20%
Ивановская область	17	188	188	8%	41%	59%
Иркутская область	22	157	157	10%	14%	14%
Кабардино-Балкарская Республика	8	178	181	10%	38%	38%
Калининградская область	22	198	198	8%	50%	59%
Калужская область	22	187	190	10%	27%	45%
Камчатский край	3	173	174	9%	33%	33%
Итого	1 117	183	184	9%	40,0%	43,9%
Карачаево-Черкесская Республика	4	152	160	16%	50%	50%
Кемеровская область — Кузбасс	20	170	170	9%	15%	15%
Кировская область	18	171	172	10%	28%	28%
Костромская область	12	181	181	8%	42%	42%
Краснодарский край	26	183	183	8%	35%	35%
Красноярский край	23	172	177	12%	35%	35%
Курганская область	9	159	159	10%	22%	22%
Курская область	10	188	188	8%	40%	40%

Продолжение таблицы Г.6

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Ленинградская область	33	199	199	8%	58%	64%
Липецкая область	8	195	195	8%	50%	75%
Магаданская область	2	174	175	9%	50%	50%
Московская область	74	215	215	7%	85%	91%
Мурманская область	16	200	200	8%	63%	75%
Ненецкий автономный округ	1	188	191	10%	0%	100%
Нижегородская область	28	190	190	8%	39%	43%
Новгородская область	10	202	202	7%	40%	50%
Новосибирская область	14	162	162	9%	14%	14%
Омская область	6	156	157	11%	17%	17%
Оренбургская область	12	175	175	9%	17%	17%

Продолжение таблицы Г.6

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Итого	1 117	183	184	9%	40,0%	43,9%
Орловская область	7	193	193	8%	43%	43%
Пензенская область	11	179	179	8%	36%	36%
Пермский край	25	179	179	8%	24%	24%
Приморский край	12	164	166	11%	33%	33%
Псковская область	14	183	184	9%	43%	43%
Республика Адыгея	2	201	201	7%	50%	100%
Республика Алтай	1	182	190	13%	0%	100%
Республика Башкортостан	21	190	191	9%	43%	67%
Республика Бурятия	6	159	161	11%	17%	17%
Республика Дагестан	10	172	172	9%	30%	30%
Республика Ингушетия	5	155	155	10%	20%	20%
Республика Калмыкия	3	145	170	29%	67%	67%

Продолжение таблицы Г.6

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Республика Карелия	13	178	178	9%	38%	38%
Республика Коми	10	187	187	8%	40%	40%
Республика Крым	16	178	178	9%	38%	38%
Республика Марий Эл	4	193	193	8%	25%	50%
Республика Мордовия	7	169	169	9%	43%	43%
Республика Саха (Якутия)	13	130	136	16%	23%	15%
Республика Северная Осетия-Алания	6	172	172	9%	33%	33%
Республика Татарстан	24	195	196	8%	67%	75%
Республика Тыва	5	149	149	10%	20%	20%
Итого	1 117	183	184	9%	40,0%	43,9%
Республика Хакасия	5	179	179	8%	20%	20%
Ростовская область	23	181	181	8%	35%	35%
Рязанская область	12	180	180	8%	33%	33%

Продолжение таблицы Г.6

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Самарская область	11	174	176	10%	27%	27%
Саратовская область	18	184	184	8%	39%	39%
Сахалинская область	14	174	175	9%	21%	21%
Свердловская область	47	186	186	8%	32%	40%
Смоленская область	15	181	181	8%	47%	47%
Ставропольский край	19	177	178	9%	42%	42%
Тамбовская область	8	194	194	8%	50%	50%
Тверская область	23	182	182	8%	35%	35%
Томская область	6	181	181	8%	33%	33%
Тульская область	19	185	185	8%	42%	42%
Тюменская область	5	211	211	7%	80%	80%
Удмуртская Республика	6	182	182	8%	33%	33%
Ульяновская область	6	182	182	8%	33%	33%
Хабаровский край	7	178	178	9%	43%	43%

Окончание таблицы Г.6

Субъект РФ	Кол-во городов	Индекс качества субъекта РФ, балл			Доля городов с благоприятной городской средой, %	
		2021			2021	
		План	Факт	Прирост к факту 2019 г., %	План	Факт
Ханты-Мансийский автономный округ — Югра	16	195	195	8%	44%	63%
Челябинская область	30	184	184	8%	40%	40%
Чеченская Республика	6	164	166	11%	33%	33%
Итого	1 117	183	184	9%	40,0%	43,9%
Чувашская Республика	9	199	199	8%	67%	67%
Чукотский автономный округ	3	181	181	8%	33%	33%
Ямало-Ненецкий автономный округ	8	202	202	7%	50%	63%
Ярославская область	11	205	205	7%	64%	64%
г. Москва	1	293	293	4%	100%	100%
г. Санкт-Петербург	1	256	256	5%	100%	100%
г. Севастополь	1	186	186	8%	100%	100%

*составлено автором на основе источника [189]

Продолжение приложения Г

Таблица Г.7 Численность граждан, пользующихся социальной поддержкой по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, 2023

Регион	январь-март 2023
Российская Федерация	30769459
Центральный федеральный округ	9387109
Белгородская область	355050
Брянская область	269165
Владимирская область	278688
Воронежская область	436570
Ивановская область	216359
Калужская область	200041
Костромская область	356119
Курская область	342287
Липецкая область	282638
Московская область	1594678
Орловская область	187496
Рязанская область	281962
Смоленская область	176434
Тамбовская область	258124
Тверская область	362053
Тульская область	280106
Ярославская область	254234
Москва	3255105
Северо-Западный федеральный округ	3141788
Республика Карелия	191974
Республика Коми	217979
Архангельская область	346227
Ненецкий автономный округ	9282
Архангельская область (кроме Ненецкого автономного округа)	336945
Вологодская область	353189
Калининградская область	150733

Ленинградская область	297554
Мурманская область	151283
Новгородская область	157646
Псковская область	82361
Санкт-Петербург	1192842
Южный федеральный округ	2991261
Республика Адыгея	74320
Республика Калмыкия	72342
Республика Крым	356825
Краснодарский край	915726
Астраханская область	203402
Волгоградская область	395592
Ростовская область	743207
Севастополь	229847
Северо-Кавказский федеральный округ	1606418
Республика Дагестан	303740
Республика Ингушетия	137313
Кабардино-Балкарская Республика	148669
Карачаево-Черкесская Республика	115481
Республика Северная Осетия-Алания	88860
Чеченская Республика	248534
Ставропольский край	563821
Приволжский федеральный округ	5804859
Республика Башкортостан	579286
Республика Марий Эл	173462
Республика Мордовия	164958
Республика Татарстан	666786
Удмуртская Республика	313734
Чувашская Республика	248388
Пермский край	428766
Кировская область	267679
Нижегородская область	854468
Оренбургская область	495279
Пензенская область	238576
Самарская область	507867
Саратовская область	453882

Ульяновская область	411728
Уральский федеральный округ	2471508
Курганская область	173603
Свердловская область	863555
Тюменская область	706878
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	359654
Ямало-Ненецкий автономный округ	123243
Тюменская область (кроме Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа)	223981
Челябинская область	727472
Сибирский федеральный округ	3779208
Республика Алтай	53121
Республика Тыва	43558
Республика Хакасия	129026
Алтайский край	434801
Красноярский край	673667
Иркутская область	517747
Кемеровская область	635431
Новосибирская область	721874
Омская область	385274
Томская область	184709
Дальневосточный федеральный округ	1587308
Республика Бурятия	321509
Республика Саха (Якутия)	188470
Забайкальский край	168662
Камчатский край	72569
Приморский край	297490
Хабаровский край	246585
Амурская область	138928
Магаданская область	18041
Сахалинская область	93867
Еврейская автономная область	31977
Чукотский автономный округ	9210

ПРИЛОЖЕНИЕ Д**Справки о внедрении результатов диссертационной работы**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОВЕНЬКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ул. Ленина, 41, г. Ровеньки, 94701,
тел. (06433) 5-01-21, факс (06433) 5-00-96
E-mail: rovenki@aglnr.org

03.02.2023 № 242/06

На № _____ от _____

В диссертационный совет Д 01.004.01
Государственной организации высшего
профессионального образования
«Донецкий национальный университет
экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

СПРАВКА

о внедрении научных результатов диссертации
Малкина Владимира Юрьевича
на тему «**ФОРМИРОВАНИЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ
РЫНКА ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**»

Сформулированные в диссертации Малкина В.Ю. на тему «Формирование и функционирование рынка единых государственных услуг» результаты научного исследования приняты к внедрению в деятельности Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики в части использования механизма предоставления единых государственных услуг на основе цифровой трансформации электронной системы единых государственных услуг.

В результате научного исследования представлена авторская разработка обобщенной схемы механизма предоставления единых государственных услуг, при этом электронная система единых государственных услуг представлена в виде трёх основных блоков: блок предварительной обработки заказа; блок основной обработки заказа; блок организации выполнения услуг. Также автором разработана укрупненная схема механизма обработки заказа на государственную услугу. Отмечено, что в случае несогласия с причинами не предоставления услуги, либо предоставления некачественной услуги, клиент имеет право обратиться с жалобой. Жалоба рассматривается системой в полуавтоматическом режиме с привлечением специалистов-экспертов в затрагиваемой области. В диссертации представлена авторская разработка

Продолжение приложения Д

механизма обработки жалоб клиентов на не предоставление услуги, либо предоставления некачественной услуги.

Внедрение указанных результатов диссертации имеет практическую ценность, так как разработанные автором направления деятельности в развитии механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, которые сформированы государством, направлены на оптимизацию процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг, предоставляемых бюджетными организациями (бюджетных услуг) с помощью информационных технологий, и совершенствование информационно-технологической инфраструктуры электронного правительства в будущем.

С уважением,
Глава
Администрации города Ровеньки
Луганской Народной Республики



А. В. Рубанцов

Продолжение приложения Д



**МИНИСТЕРСТВО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МЧС ЛНР)**

кв. Алексеева, 12а, г. Луганск, Луганская Народная Республика, 91011, тел.(0642) 58-01-01, 53-83-13, тел/факс(0642)55-12-23
www.mchs-lnr.su E-mail: info@mchs-lnr.su

23.12.22 г. № 22/837

В диссертационный совет Д 01.004.01
Государственной организации
высшего профессионального
образования «Донецкий национальный
университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

СПРАВКА

о внедрении научных результатов диссертационной работы
Малкина Владимира Юрьевича
«Формирование и функционирование рынка единых государственных услуг»

Разработанная в диссертационной работе на тему «Формирование и функционирование рынка единых государственных услуг» Малкиным В.Ю. обобщенная схема процесса предоставления единых государственных услуг, в отличие от существующих, дополнена инновационными технологиями в организации процесса предоставления единых государственных услуг, связанными с моделированием «больших данных» на основе технологий параллельного обслуживания и использованием искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг имеет практическую ценность для Министерства чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики.

Практические предложения, представленные в обобщенной схеме процесса предоставления единых государственных услуг по моделированию «больших данных» и искусственного интеллекта на рынке единых государственных услуг позволят оценивать влияние реализации государственных программ и их отдельных мероприятий на различные целевые группы, устанавливать причинно-следственные связи между принимаемыми управленческими решениями и достигаемыми результатами, выработать варианты коррекции программ и политик, а также оценивать вероятность их успешной реализации.

Министр

Е.А. Кацавалов

Продолжение приложения Д



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СЕВЕРОДОНЕЦКА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АдмГС ЛНР)

ул. Ленина, д. 32, г. Северодонецк, Луганская Народная Республика, 93404
e-mail: severodoneck@aglnr.org

12.10.2022 № 1165/4
На № _____ от _____

СПРАВКА

о внедрении результатов диссертационной работы
Малкина Владимира Юрьевича
на тему «Формирование и функционирование
рынка единых государственных услуг»

Справка выдана Малкину Владимиру Юрьевичу администрацией города Северодонецка для представления в диссертационный совет Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

Предложенная Малкиным Владимиром Юрьевичем сформированная концепция превентивного маркетинга и модель превентивного маркетинга обеспечивает гибкость изменений концептуальной схемы функционирования рынка единых государственных услуг. Функции превентивного маркетинга, представленные в модели позволяют поддерживать гибкость концептуальной схемы рынка единых государственных услуг, повышающие адаптационные свойства системы и позволяющие в кратчайшие сроки перестраивать систему в соответствии с требованиями времени и изменениями факторов внешней среды. Тем более, что прогнозирование таких изменений, позволяет принимать меры заблаговременно, и такие превентивные меры дают возможность перенастраивать систему заранее и с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования. Это позволит и уменьшить штат персонала, освободив его от рутинной работы в области мониторинга и прогнозных расчетов, а превент-маркетологу позволит сконцентрироваться на новых схемах функционирования рынка единых государственных услуг.

Предложения и рекомендации, представленные в диссертации Малкина В.Ю. ориентированы на повышение уровня удовлетворенности гражданами организаций результатами взаимодействия с государственными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, местного самоуправления и бюджетными организациями в процессе получения государственных, муниципальных и бюджетных услуг являются приоритетным вектором функционирования рынка единых государственных

Продолжение приложения Д

услуг, до практических разработок и успешно внедряются в практическую деятельность администрации города Северодонька.

С уважением,
Глава Администрации



Н. В. Моргунов

Продолжение приложения Д

ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»91034 г. Луганск, кв. Молодежный, 20а телефон (0642) 34-48-28
факс (0642) 34-48-48 e-mail: dahl.univer@yandex.ru17.01.2023 № 108-115-580/79
на № _____ от _____

СПРАВКА

**о внедрении результатов выполнения диссертации на соискание
ученой степени кандидата юридических наук, доцента, директора
Института гражданской защиты Малкина Владимира Юрьевича
на тему «ФОРМИРОВАНИЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ РЫНКА
ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»**

Настоящим подтверждаем, что теоретические положения и практические результаты выполнения диссертационной работы представляют научный интерес и используются в учебном процессе ГОУ ВО ЛНР «Луганского государственного университета имени Владимира Даля» при преподавании учебных дисциплин «Маркетинг услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент профиль Маркетинг», «Управление качеством государственных и муниципальных услуг», «Государственный аудит» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», «Правовое обеспечение развития информационных систем» для обучающихся по направлению подготовки 40.04.01 «Юриспруденция», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика и организации в социальной сфере», а также при выполнении курсовых работ и выпускных квалификационных работ студентами.

Ректор



В.Д. Рябичев