

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)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
доктора экономических наук

Донецк-2023

Работа выполнена в ГОУ ВО ЛНР «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ», г. Луганск

Научный консультант: доктор экономических наук, профессор  
**Гончаров Валентин Николаевич**

Официальные оппоненты: **Пенькова Инесса Вячеславовна**  
доктор экономических наук, профессор,  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова», профессор кафедры Р4 «Экономика, организация и управление производством»

**Половян Алексей Владимирович**  
доктор экономических наук, доцент  
Государственное бюджетное учреждение «Институт экономических исследований», директор

**Петрушевский Юрий Люцианович**  
доктор экономических наук, профессор,  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»,  
заведующий кафедрой учета и аудита

Ведущая организация: ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНБАССКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Защита состоится «27» июня 2023 г. в 11.00 часов на заседании диссертационного совета Д 02.2.008.3 при ГО ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО» по адресу: 283050, г. Донецк, ул. Щорса, 31, ауд. 1222, тел: +7 (856)337-41-57, e-mail: dissovet\_donnuet@mail.ru.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГО ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО» по адресу: 283017, г. Донецк, б. Шевченко, 30 (<http://library.donnuet.ru>).

Автореферат разослан «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета 02.2.008.03  
д.э.н., доцент



А.Н. Германчук

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**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 тетравекторной 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.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении сформулирована и обозначена актуальность темы диссертационной работы; определена цель и задачи исследования, обозначены объект, предмет, методы исследования; сформулирована научная новизна и практическая ценность полученных результатов; представлены результаты апробации диссертации; охарактеризована полнота изложения результатов диссертации в опубликованных работах; определена структура диссертационной работы.

В первом разделе диссертационной работы **«Теоретические и научно-методологические аспекты формирования рынка единых государственных услуг»** раскрыты теоретические аспекты формирования рынка ЕГУ, сформирована обобщенная структура системы ЕГУ, определена методология кластеризации на рынке ЕГУ.

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), отличающийся тетравекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров.

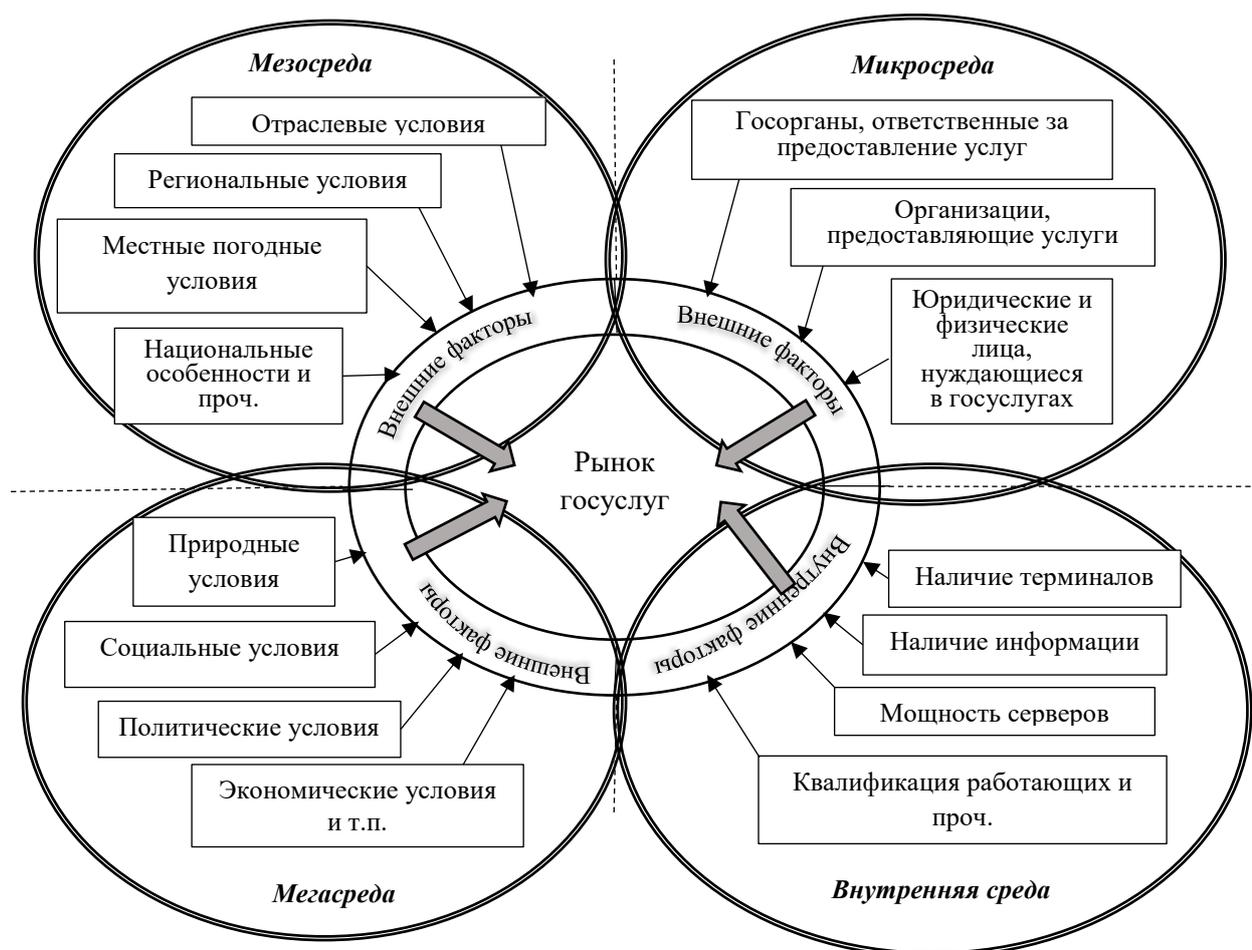


Рисунок 1 – Факторный потенциал с тетравекторной направленностью переменных

В диссертационной работе сформирована обобщенная структура системы ЕГУ, в которой основной частью является автоматизированный банк данных (АБД), т.е. система специальным образом организованных баз данных с применением программных, технических, языковых, организационно-методических средств, обеспечивающих коллективное использование баз данных. 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. 2). Обобщенная структура системы ЕГУ отображает совокупность клиентов, кластеризация которых по ряду специфических критериев необходима для повышения социально-экономической эффективности функционирования рынка государственных услуг.

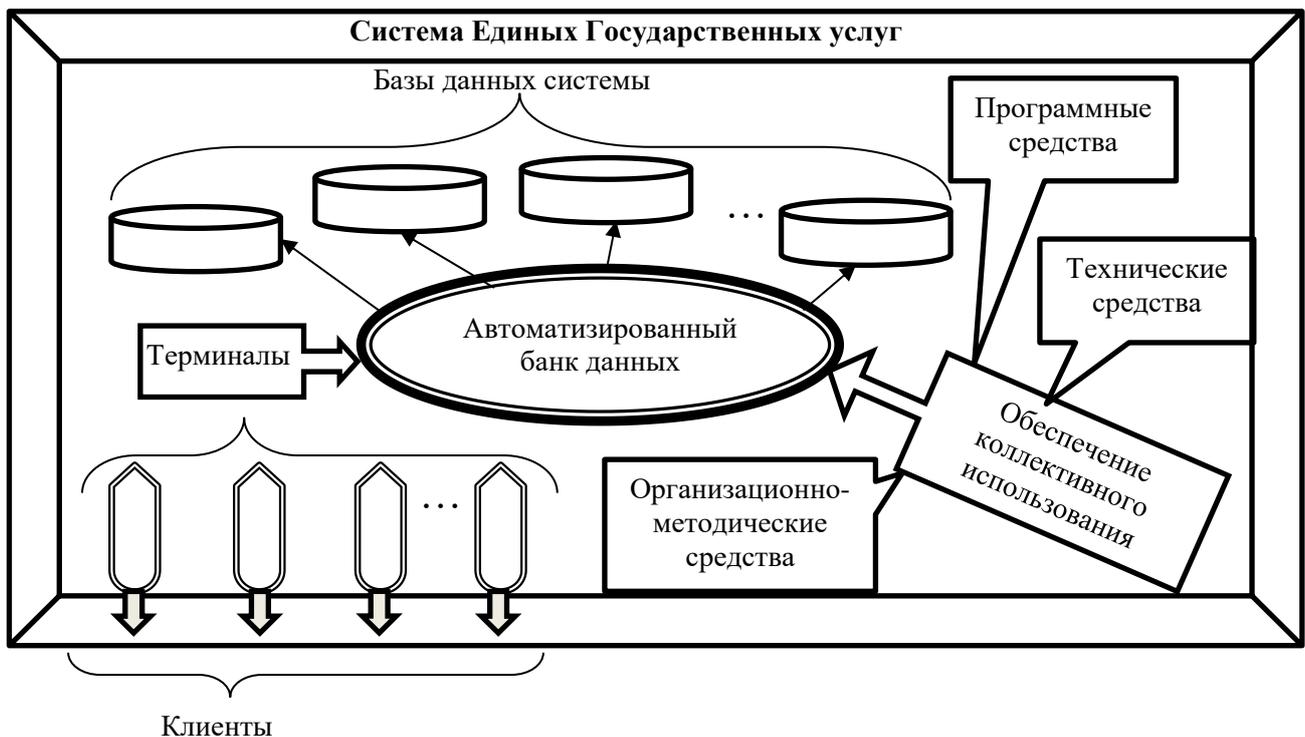


Рисунок 2 – Обобщенная структура системы ЕГУ

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).

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.

Во втором разделе диссертационной работы **«Цифровые и информационные технологии на рынке единых государственных услуг»** проведена оценка современного состояния рынка ЕГУ и их востребованности, построена схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг, разработана концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг.

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%. 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. 1).

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).

Таблица 1 – Динамика параметров получения приоритетных государственных услуг для граждан на рынке единых государственных услуг за 2020 -2021 гг., %

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

В результате научного исследования систематизированы данные о функционировании Единого портала государственных и муниципальных услуг.

В 2020 году количество зарегистрированных пользователей на портале Госуслуг 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). 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. До конца 2021 г. на портале госуслуг запустились шесть новых суперсервисов: «Уведомление и обжалование штрафов за нарушение ПДД онлайн», «Правосудие онлайн», «Рождение ребенка», а также «Утрата близкого человека», «Трудовая миграция онлайн», «Мое здоровье онлайн». 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.

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

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. Они 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, организации бизнесвзаимодействия между связанными лицами и субъектами взаимодействия, где работают и тесно переплетены полномочия сотрудников органов власти, аналитиков, экспертов, общественных организаций и граждан.

В Российской Федерации портал Госуслуги на рынке единых государственных и муниципальных услуг (Gosuslugi.ru) 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.

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. 3).

Использование цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение задач, которые предложено сгруппировать в виде следующих групп: информативно-коммуникационной (заключается в систематизированном отслеживании, поиске, сборе, фильтрации информации, ее хранении, продвижении и предоставлении информационных и разъяснительных услуг); регулятивно-управленческой (формирование регуляторно-управленческого и методическо-нормативного обеспечения процесса управления и принятия управленческих решений); обучающе-образовательной (процесс обучения и повышения квалификации руководства, сотрудников и персонала для работы в сфере прорывных цифровых технологий и обслуживания экосистем); контрольно-надзорной (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).

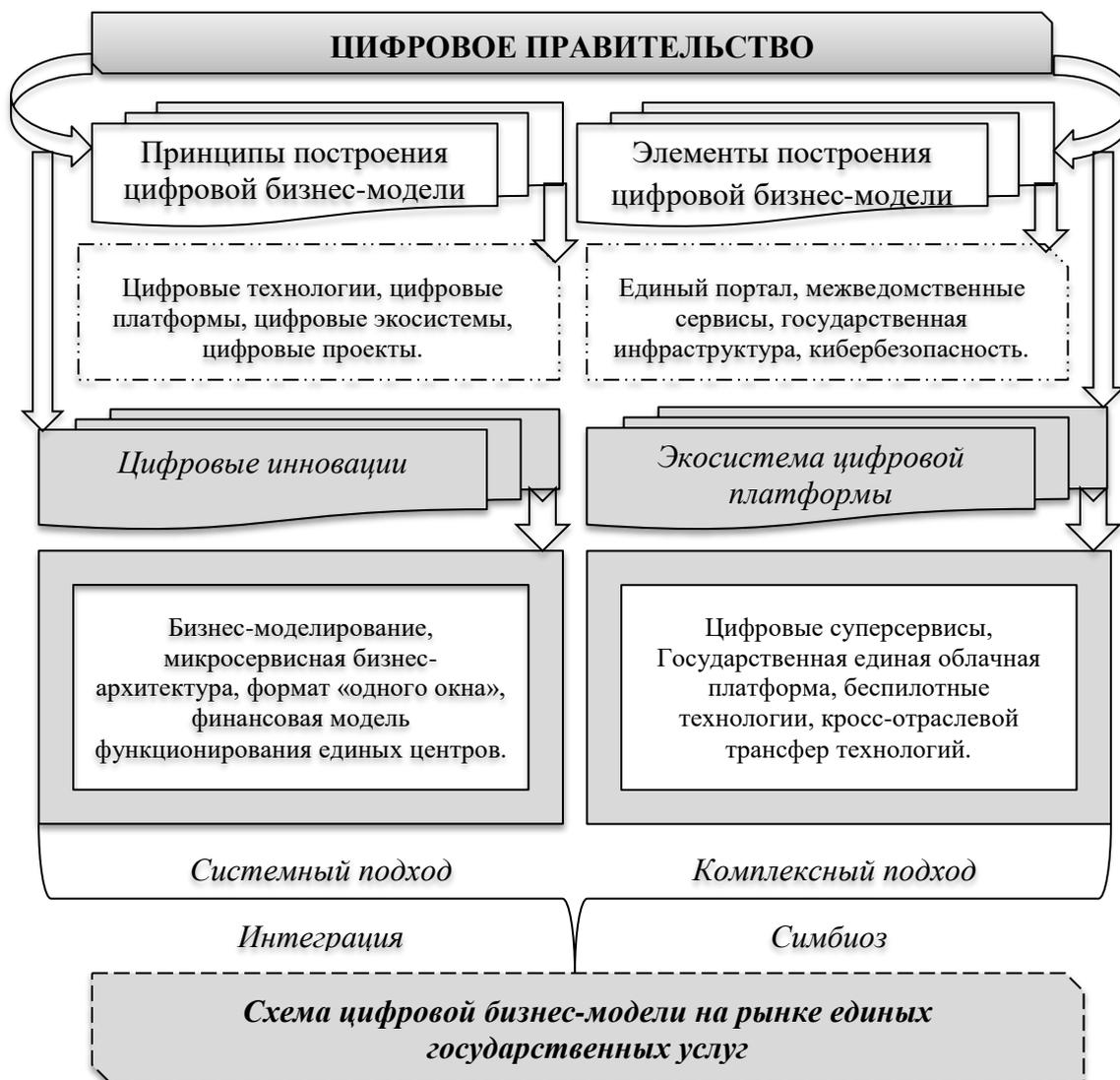


Рисунок 3 – Схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг

Предложено включить в перечень задач, которые стоят перед сектором государственного управления при внедрении цифровых технологий, 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.

Исследование показало, что система госуслуг характеризуется рядом существенных отличий. 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. Превентивная подготовка к изменениям в составе, структуре и характере предоставляемых услуг позволит быть готовыми к изменениям и предотвратить кризисные явления во взаимодействии с клиентами.

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

Разработанная концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения (рис. 4), 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.



Рисунок 4 – Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения

Предложенный превентивный подход позволяет сделать упор на существенное расширение обязанностей субъектов как в функции контроля, так и в функции прогнозирования (рис. 5), поэтому необходимо использовать современный инструментарий (искусственный интеллект), позволяющий

эффективно решить проблемы повышения производительности труда превент-субъекта (представителя органа по предоставлению ЕГУ).

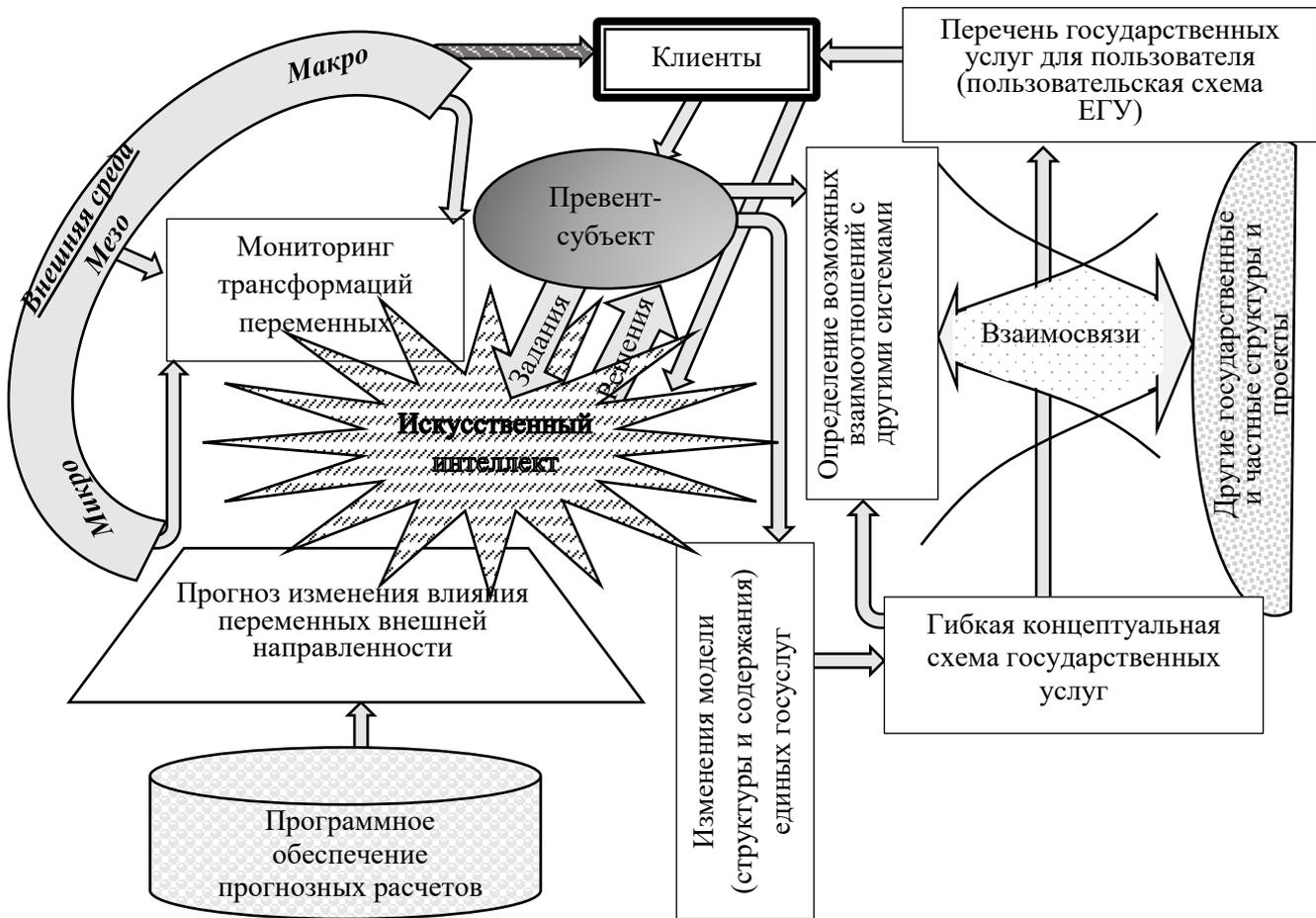


Рисунок 5 – Модель обеспечения гибкости государственных услуг

Как видно из разработанной модели обеспечения гибкости государственных услуг, создающей лабильность и лояльность концептуальной схемы государственных услуг, такие функции превентивного прогноза позволяют поддерживать гибкость концептуальной схемы ЕГУ, повышать адапционные свойства системы и 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, кроме того, такие превентивные меры дают возможность перенастраивать систему заранее и с наступлением прогнозируемых событий система уже готова к новым принципам функционирования.

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.

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.

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: 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.

В третьем разделе диссертационной работы **«Перспективность функционирования рынка единых государственных услуг»** сформулированы перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг, представлена схема связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг, рассмотрен процесс предоставления ЕГУ.

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. На портале обслуживаются как физические лица (граждане ДНР), так и юридические лица ДНР. Например, граждане ДНР могут осуществить реализацию различных услуг, связанных с семейными вопросами, детьми, решением социальных вопросов, образования, паспортов и виз, транспорта, бизнеса, налогового администрирования, финансовых вопросов, вопросов трудоустройства и безработицы, правопорядка, лицензирования и аккредитации, жилья и строительства. Портал находится в разработке и постоянно совершенствуется.

В связи с повышением качества предоставляемых единых государственных услуг в диссертационной работе определены перспективные направления развития цифровых технологий в государственном управлении ДНР:

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 общества.

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

3. Динамичное развитие цифровых технологий в Республике позволяет в перспективе создать систему «Электронное правительство» по аналогичному типу и опыту внедрения в Российской Федерации.

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 ДНР.

5. 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, что позволит обеспечить прозрачность функционирования государственных контролирующих ведомств.

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. 6).

Источники данных для формирования больших баз данных дополнены широким использованием облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели, которые в свою очередь позволят 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.

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 каждого соотношения «клиент-услуга» вычислить функцию, зависящую от времени и сложности вида обслуживания. Результат будет представлять собой матрицу  $N \times M$  со значениями этой функции.

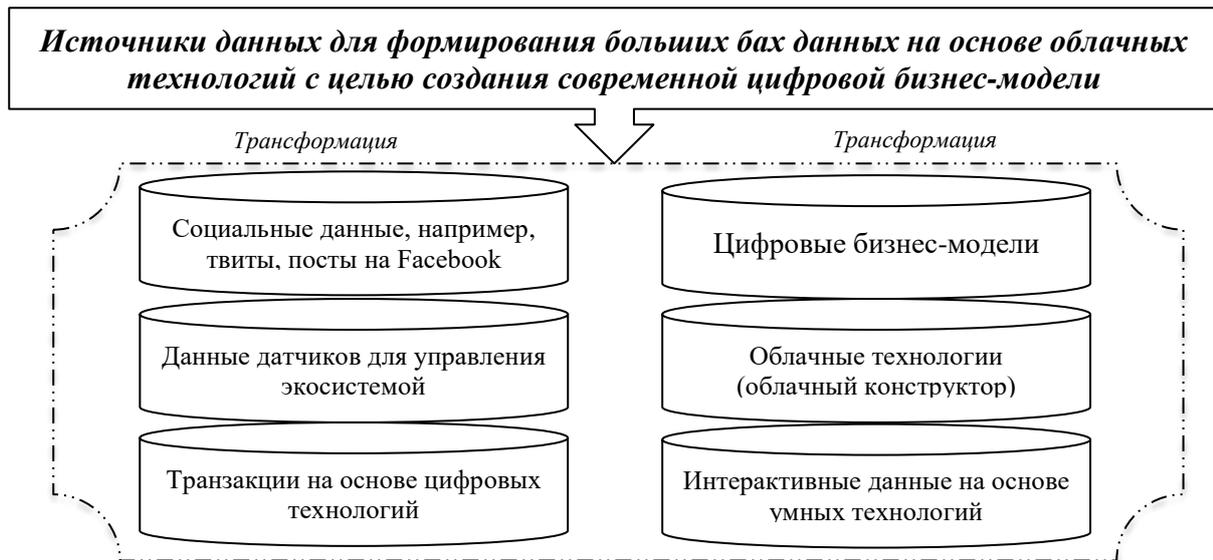


Рисунок 6 – Источники данных для формирования больших баз данных на основе облачных технологий с целью создания современной цифровой бизнес-модели

Представив совокупности в виде векторов, произведение которых и даст нашу матрицу  $U = N \times M$ , можно показать связи по принципу «каждый с каждым» между клиентами и услугами на основе принципов параллельного обслуживания населения в системе единых услуг (рис. 7).

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

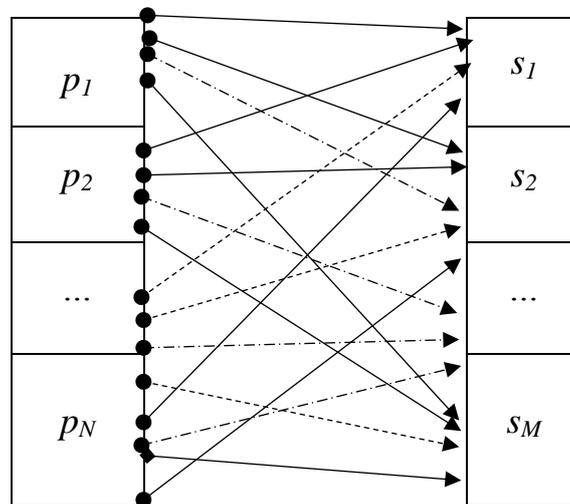


Рисунок 7 – Схема связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг

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 7, 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 оканчивающейся 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 сформулированную 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 рисунке 8.

		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 8 – 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 загрузки системы, вместо единичных признаков занятости содержит объем работы  $v_{ij}$  по данному запросу. Общий объем загрузки 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 трактований, например, физическая трактовка может означать количество серверов, обслуживающих систему. Логическое представление каналов обслуживания можно показать 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 проч.

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  $\tau$ , 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

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

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 ( $p_{ik}$ ).

На рисунке 9 представлен процесс предоставления ЕГУ, который включает специфику процесса оказания ЕГУ, при этом определено, что функционирование системы ЕГУ начинается вне указанной системы с момента возникновения у клиентов (физических или юридических лиц) запроса на ту или иную услугу. 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.

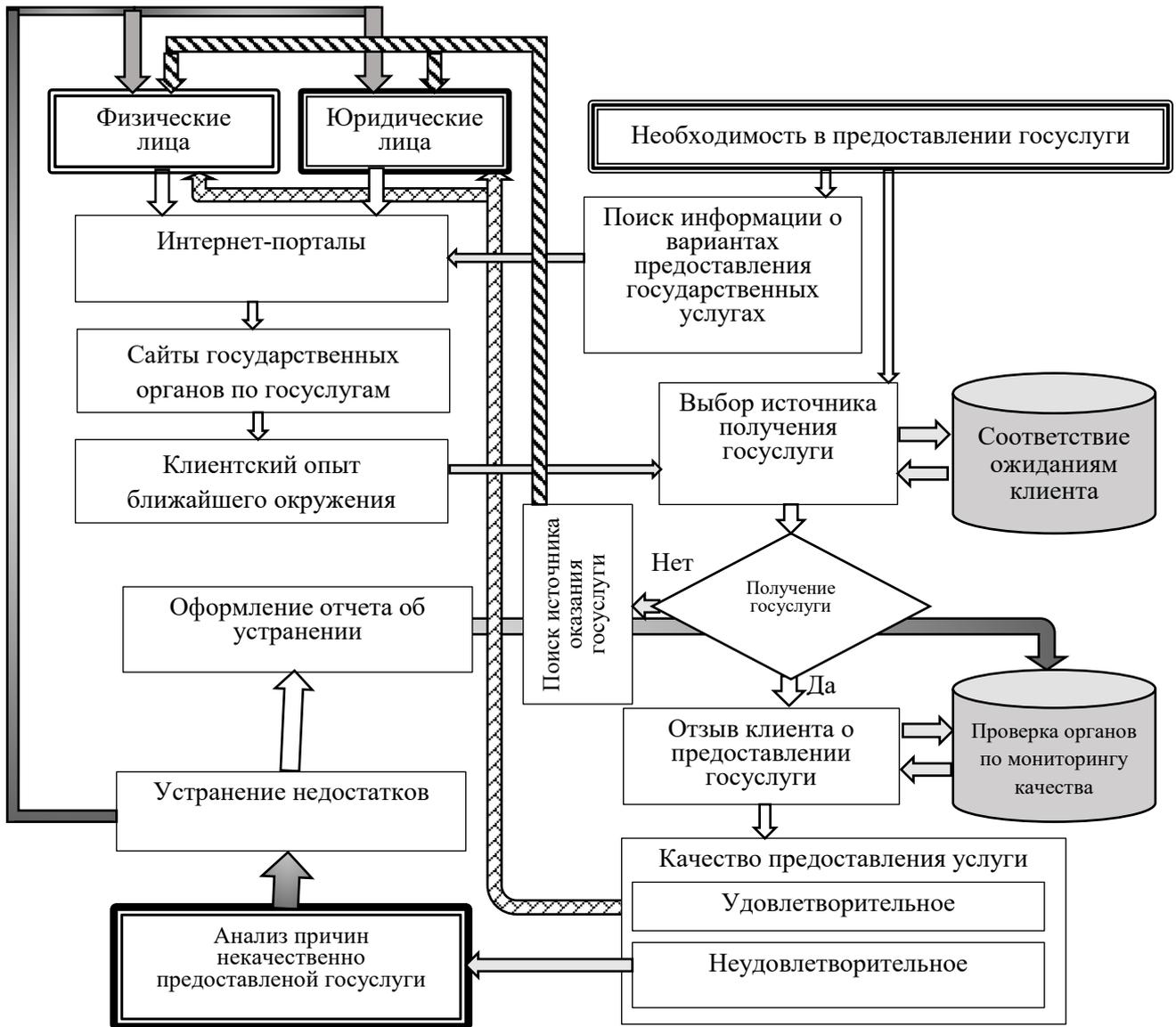


Рисунок 9 – Процесс предоставления ЕГУ

Невозможность предоставления услуги определяется следующими положениями: данной услуги нет в перечне предоставляемых; услуга в запрашиваемом виде не может быть предоставлена по каким-либо причинам юридического или иным причинам; клиент в принципе не может претендовать на указанную услугу.

В условиях развития экосистем на рынке ЕГУ выделены важнейшие направления развития, в основу которых заложены принципы государственного управления, регулирования, контроля, 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 возможностями техническими, физическими 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.

В четвертом разделе диссертационной работы **«Экономическая диагностика деятельности на рынке единых государственных услуг»** определены направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ, сформирован алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги, разработана укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ.

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

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.

С целью совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ, организации открытости контрольно-надзорных органов и недопущения неоднозначного понимания норм и правил, гарантирующих соблюдение законных прав и интересов граждан и бизнеса, нужно обеспечить в МФЦ: информирование о предмете и объектах государственного контроля (надзора), муниципального контроля, правах, обязанностях и ответственности контрольно-надзорных 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; организацию 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.

При организации мониторинга рынка ЕГУ определяется: соответствие информации потребностям клиентов; соответствие информации изменениям внешних переменных; соответствие внутренних переменных 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.

Исследование позволило выявить актуальные тренды в развитии рынка ЕГУ, среди которых:

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

2. Изменение привычек поведения клиентов, благодаря использованию интернет-устройств, которые предоставляют населению прямой доступ к онлайн-услугам.

3. Расширение спектра предоставляемых услуг с оказанием влияния на этапы формирования, продвижения и распространения (предоставления) услуги.

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.

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 сориентирована на повышение качества обслуживания и включает элементы системы оценки качества государственных услуг (рис. 10):

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.

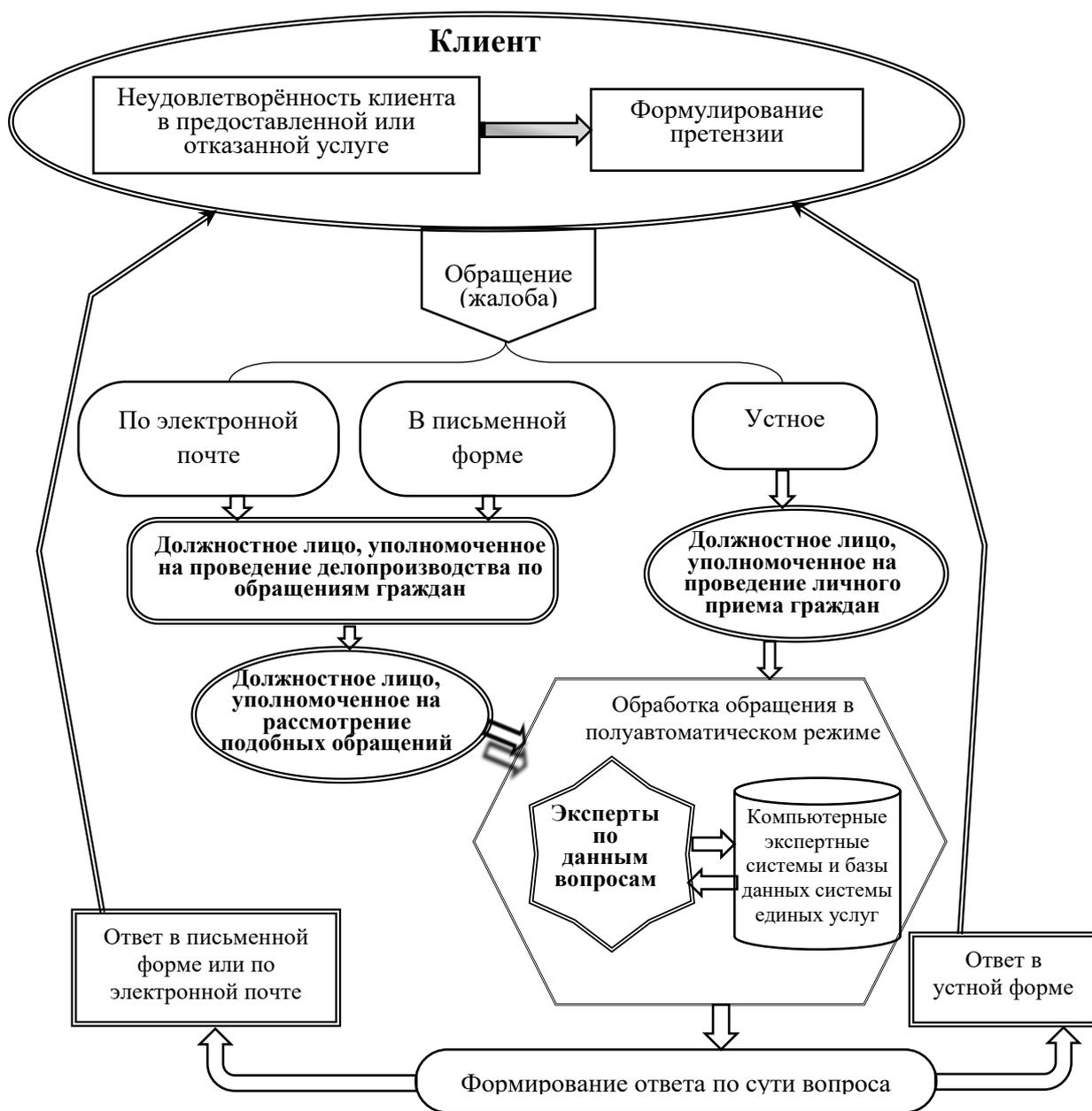


Рисунок 10 – Алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги или не предоставление услуг

В данном случае в системе задействованы должностные лица, уполномоченные на рассмотрение подобного вопроса и имеющие право принимать ответственные решения по результатам его рассмотрения.

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 сформулировать 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.

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. 11).

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.



Рисунок 11 – Укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ

Пятый раздел диссертационной работы «**Моделирование формирования стратегии развития рынка единых государственных услуг**» включает сформированный научно-методологический подход к развитию механизма предоставления ЕГУ, визуализированную укрупненную схему обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики, разработанную концептуальную схему рынка ЕГУ.

На рисунке 12 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.

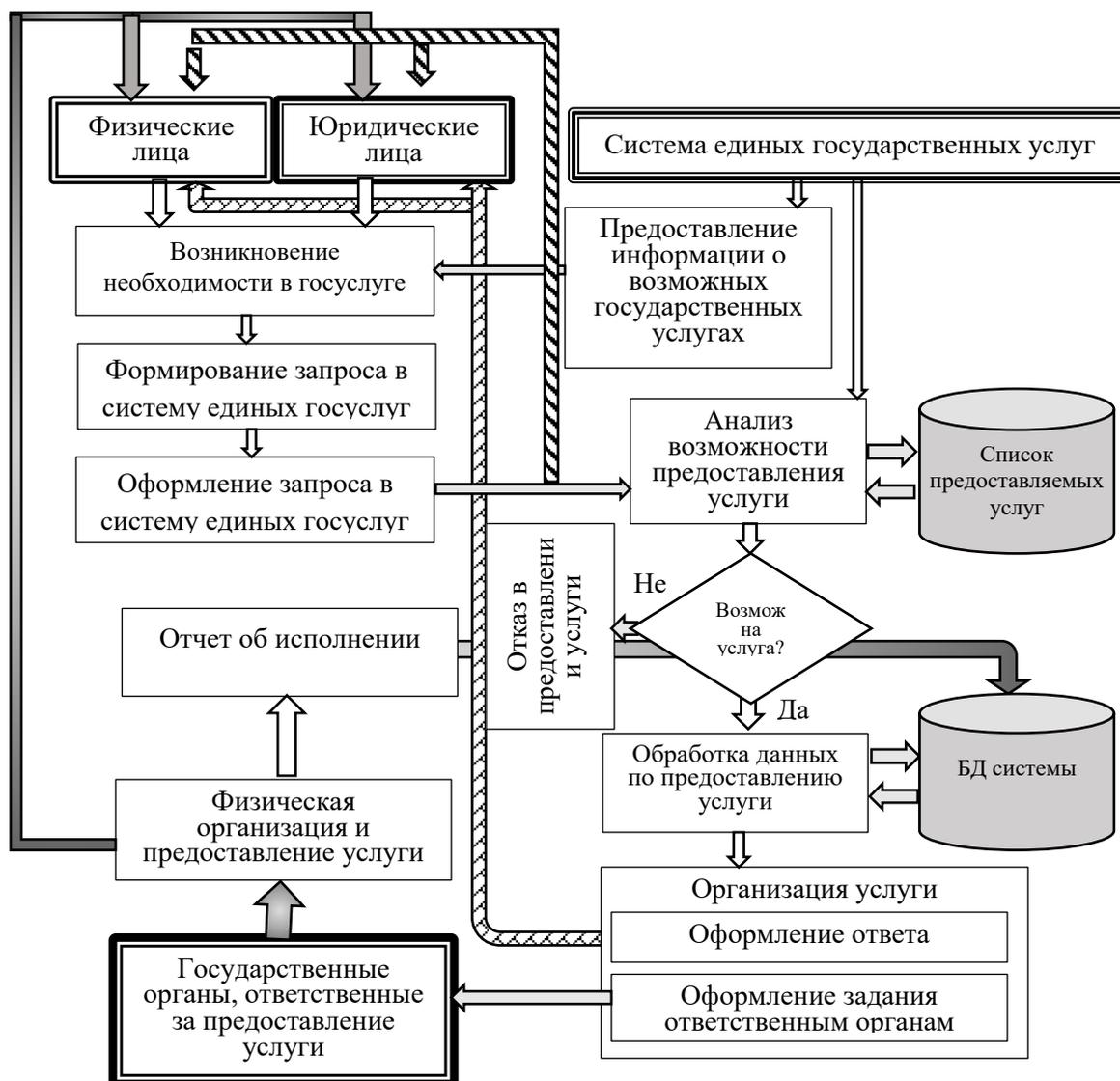


Рисунок 12 – Научно-методологический подход к формированию механизма предоставления единых государственных услуг

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. 13). В первом блоке обработка поступившего заказа начинается с определения достаточности данных в запросе на предоставление услуги. В случае необходимости уточнения производится процедура выявления дополнительных параметров. Если система способна выявить данные параметры в автоматическом режиме, то осуществляется связь с заказчиком, предоставляя ему возможность дополнить недостающую информацию в анкетном или диалогом режиме, инициируемом системой.

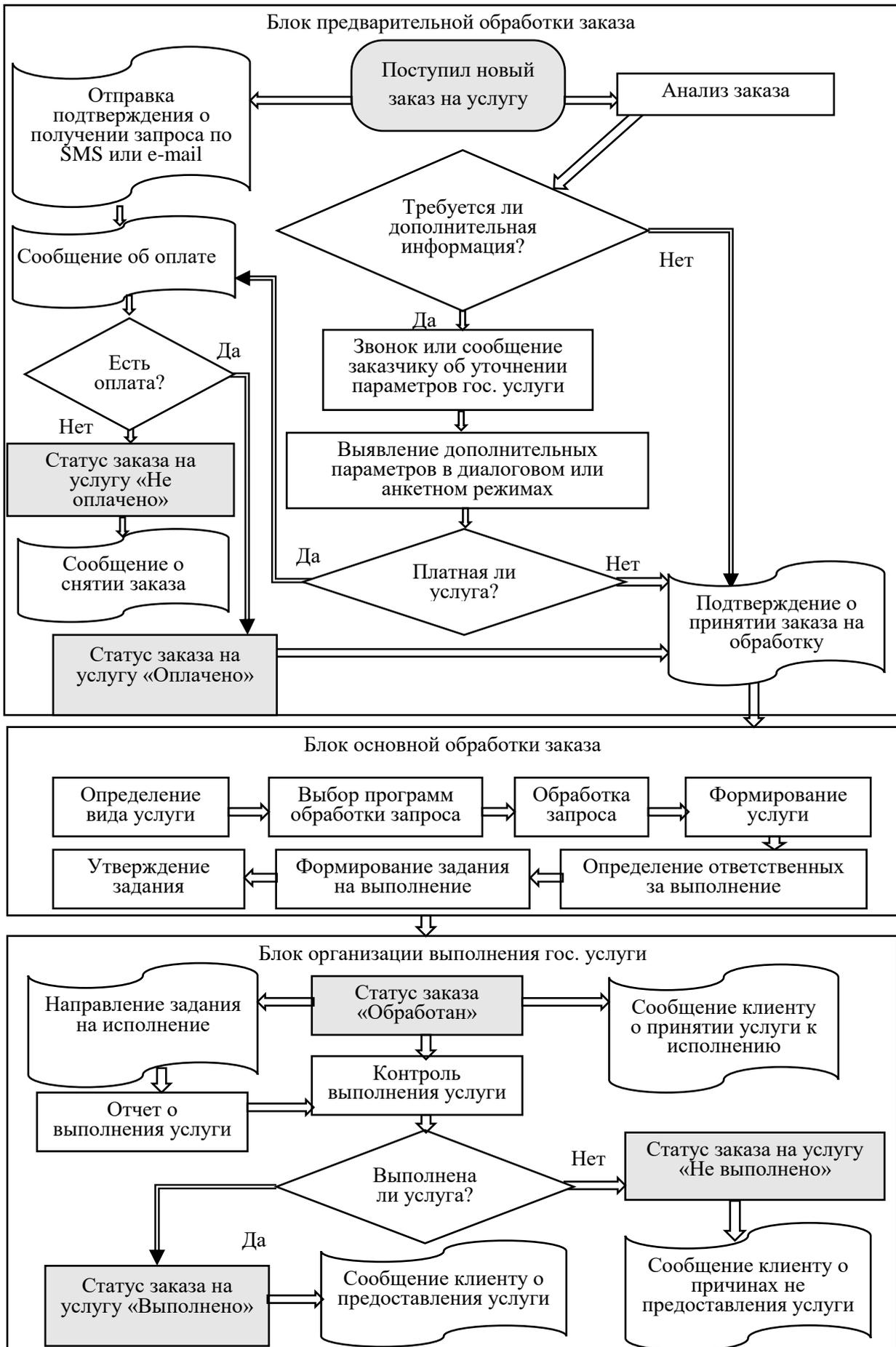


Рисунок 13 – Укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики

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.

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.

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. 14).

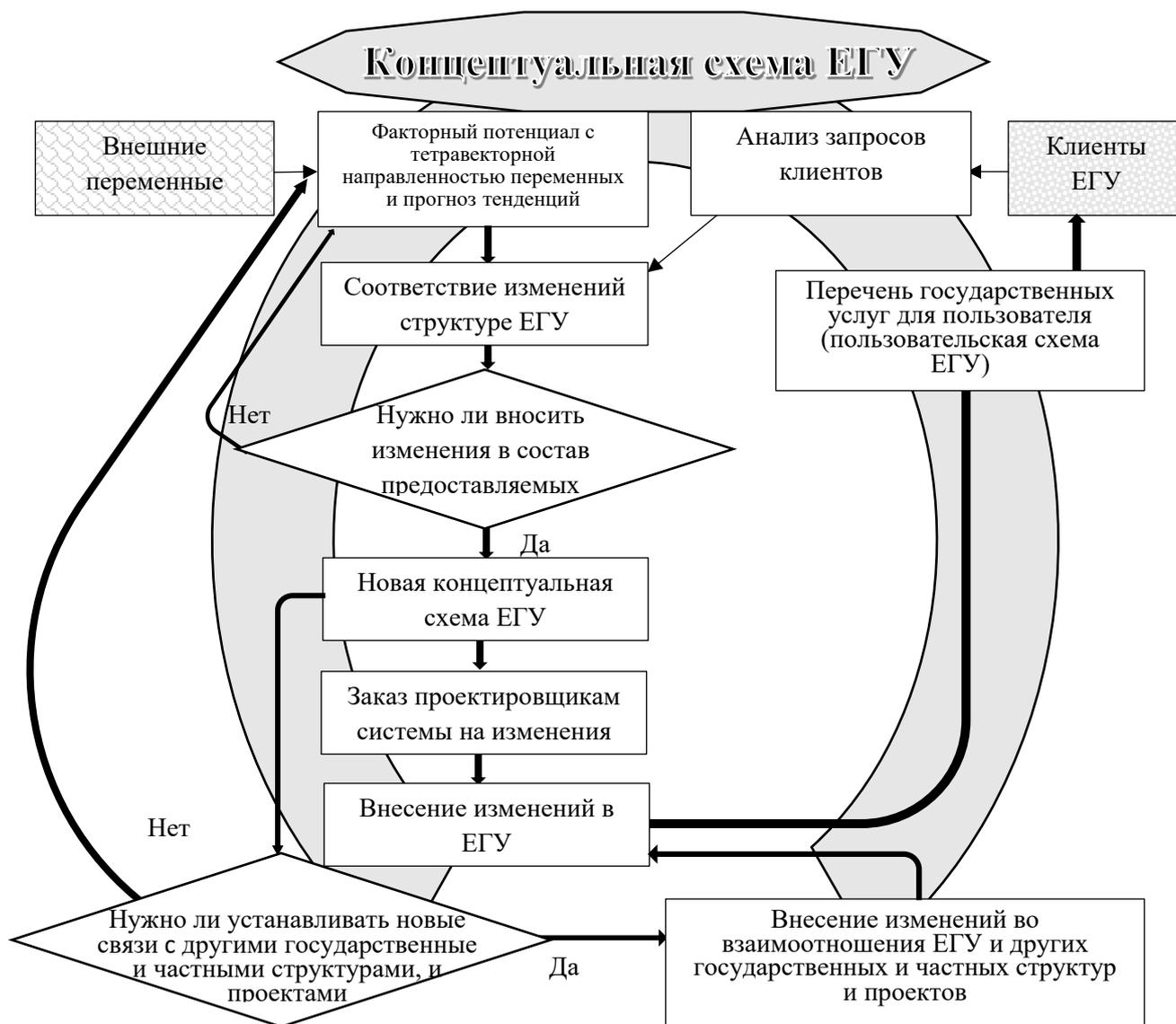


Рисунок 14 – Концептуальная схема рынка ЕГУ

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.

## 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 тетраекторной направленностью внутреннего, микро-, мезо- и мегахарактеров. Результаты исследования показали, что тетраекторная 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». Тетраекторность 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, вырабатывать 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 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.

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 ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### *Монографии*

1. 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.

2. 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.

*Личный вклад: описаны основные предпосылки формирования*

*экосистемы, определены преимущества цифровизации экономики и рынка товаров и услуг в целом.*

3. Малкин, В.Ю. Рынок единых государственных услуг: экосистемный подход, бизнес-моделирование, цифровизация / В.Ю. Малкин. – Донецк: ФЛП Кириенко С.Г., 2022. – 372 с.

#### ***Статьи в рецензируемых научных изданиях***

4. Малкин, В.Ю. Развитие экосистем на рынке единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2021. – Вып. № 3'(59). – С. 254-261.

5. 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.

6. Малкин, В.Ю. Параллельное обслуживание в системе единых услуг / В.Ю. Малкин // Управленческий учет. – 2021. – №12. – С. 965-971.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

*Личный вклад: разработана схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг.*

10. 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.

11. 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.

12. 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.

*Личный вклад: представлена модель превентивного маркетинга для формирования концептуальной схемы единых государственных услуг.*

13. Малкин, В.Ю. Совершенствование механизма процесса предоставления единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. – 2023. – Т. XX. – № 1 (60). – С. 8-18.

14. Малкин, В.Ю. Трансформация механизма анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Управленческий учет. – 2022. – №12. – С. 1475-1481.

15. Малкин, В.Ю. Формирование механизма функционирования системы превентивного маркетинга в составе единых государственных услуг / В.Ю.

Малкин // Управленческий учет. – 2023. – №2. – С. 223-228.

16. Малкин, В.Ю. Концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения на рынке единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2023. – Том 13. – № 2А – С. 37-44.

17. Малкин, В.Ю. Применение интерактивных технологий на рынке единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2023. – Вып. 1(65). – С. 36-43.

18. Малкин, В.Ю. Тренды обеспечения гибкости на рынке единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Modern Economy Success. – 2023. – № 3. – С. 101–105.

19. Малкин, В.Ю. Экономическая диагностика эффективности единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Торговля и рынок. – 2023. – Вып. 2(66). – С. 60-65.

20. 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.

#### ***Прочие публикации***

21. 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.

22. Малкин, В.Ю. Модель обеспечения гибкости единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2023. – Том 13. – № 2А. – С. 66-72.

#### ***Труды апробационного характера***

23. 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.

24. 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.

*Личный вклад: факторы развития рынка единых государственных услуг в условиях цифровизации экономики и цифровой трансформации системы государственного управления.*

25. 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.

*Личный вклад: направления развития цифровой экономики в системе государственного управления и на рынке единых государственных услуг.*

26. 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.

27. 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.

28. 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 (20 апреля 2022 г.). – Волгоград: ООО «Сфера», 2022. – С. 63-66.

29. 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.

30. 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.

31. 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 СХХХV междунар. науч.-практ. конф. – № 3(135). – М., Изд. «Интернаука», 2023. – С. 88-92.

32. Малкин, В.Ю. Цифровое бизнес-моделирование на рынке единых государственных услуг / В.Ю. Малкин // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей ХХIХ Международной научно-практической конференции (10 февраля 2023 г.). – Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». – 2023. – С. 100-101.

## АННОТАЦИЯ

**Малкин В.Ю. Формирование и функционирование рынка единых государственных услуг. – Рукопись.**

*Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук по*

*специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) – ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского». – Донецк, 2023.*

В диссертационной работе проанализированы теоретические и научно-методологические аспекты формирования рынка единых государственных услуг, исследованы цифровые и информационные технологии на рынке единых государственных услуг, определена перспективность функционирования рынка единых государственных услуг, проведена экономическая диагностика деятельности на рынке единых государственных услуг, представлено моделирование формирования стратегии развития рынка единых государственных услуг. В рамках данных направлений исследований раскрыты теоретические аспекты формирования рынка ЕГУ; сформирована обобщенная структура системы ЕГУ; определена методология кластеризации на рынке ЕГУ; проведена оценка современного состояния рынка ЕГУ и их востребованности; построена схема цифровой бизнес-модели на рынке единых государственных услуг; разработана концепция социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения в рамках модели обеспечения гибкости государственных услуг; сформулированы перспективные направления развития цифровых технологий в сфере государственных услуг; представлена схема связей, по принципу «каждый с каждым» на основе принципов параллельного обслуживания в системе единых услуг; предложен научно-методологический подход к формированию процесса предоставления ЕГУ; определены направления совершенствования экономической диагностики рынка ЕГУ; сформирован алгоритм обработки жалоб клиентов на предоставление некачественной услуги; разработана укрупненная схема анализа качества обслуживания клиентов системы ЕГУ; сформирован научно-методологический подход к формированию механизма предоставления ЕГУ; визуализирована укрупненная схема обработки заказа на государственную услугу на принципах комбинаторики; разработана концептуальная схема рынка ЕГУ.

**Ключевые слова:** государственные услуги, рынок единых государственных услуг, цифровые технологии, бизнес-модель, социально-экономическая эффективность, качество обслуживания.

## ABSTRACT

**Malkin V.Yu. Formation and functioning of the unified public services market. - Manuscript.**

*The dissertation for the degree of doctor of economic sciences in the specialty 5.2.3. Regional and Sectoral Economics (service sector Economics) - State Higher Professional Education «Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky». - Donetsk, 2023.*

The thesis analyzes the theoretical and scientific and methodological aspects of the formation of the market of unified public services, digital and information technologies in the market of unified public services are investigated, the prospects for the functioning of the market of unified public services are determined, economic diagnostics of activities in the market of unified public services is carried out, modeling

of the formation of a strategy for the development of the market of unified public services is presented. Within the framework of these research directions, the theoretical aspects of the formation of the YSU market are revealed; the generalized structure of the YSU system has been formed; the methodology of clustering in the YSU market has been determined; the assessment of the current state of the YSU market and their demand has been carried out; the scheme of the digital business model in the market of unified public services has been constructed; the concept of socio-economic efficiency and quality of public services has been developed within the framework of the model of ensuring the flexibility of public services; promising directions for the development of digital technologies in the field of public services; the scheme of relations based on the principle of "everyone with everyone" based on the principles of parallel service in the system of unified services is presented; a scientific and methodological approach to the formation of the process of providing YSU is proposed; directions for improving the economic diagnostics of the YSU market are determined; an algorithm for processing customer complaints about the provision of substandard services is formed; an enlarged scheme for analyzing the quality of customer service of the YSU system is developed; a scientific and methodological approach to the formation of a mechanism for providing YSU has been formed; an enlarged scheme of processing an order for a public service based on the principles of combinatorics is visualized; a conceptual scheme of the YSU market is developed.

Key words: public services, unified public services market, digital technologies, business model, socio-economic efficiency, quality of service.

Подписано к печати 27.03.2023 г. Формат 60x84x1/16.

Усл. печ. л. 1,5.

Печать лазерная. Заказ № \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.

Отпечатано ФЛП Кириенко С.Г.

Свидетельство о государственной  
регистрации физического лица-предпринимателя

№ 40160 серия АА02 от 05.12.2014 г.

ДНР, 283014, г. Донецк, пр. Дзержинского, 55/105.

Тел.: +7 949 524-50-36, e-mail: ksg5036@mail.ru