

Научная статья

УДК 353.2

doi: 10.22394/2079-1690-2022-1-4-66-72

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫМ НЕКОММЕРЧЕСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Вазген Хоренович Тирацуйан¹, Анна Александровна Кулябо²

^{1,2}Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Ростов-на-Дону, Россия

Автор, ответственный за переписку: Анна Александровна Кулябо, annakuliabo1703@gmail.com

Аннотация. В статье приводится анализ причин подачи документов на получение государственных услуг, оказываемых Комитетом по молодежной политике Ростовской области нарочно, а не в онлайн формате, описываются предложения совершенствованию системы предоставления государственных услуг социально ориентированным некоммерческим организациям через портал Государственные услуги Российской Федерации. Анализ проводился посредством проведения социологического опроса организаций-получателей услуг, оказываемых Комитетом по молодежной политике Ростовской области, анализа содержимого страниц предоставления услуг на ЕПГУ. Проведен также анализ успешных практик регионов в сфере цифровизации государственных услуг. Разработаны рекомендации по оптимизации и модернизации системы предоставления государственных услуг СОНКО в онлайн формате.

Ключевые слова: комитет по молодежной политике Ростовской области, государственные услуги, цифровизация, единый портал государственных услуг Российской Федерации, социально-ориентированные некоммерческие организации

Для цитирования: Тирацуйан В. Х., Кулябо А. А. Предложения по совершенствованию системы предоставления государственных услуг социально ориентированным некоммерческим организациям через портал Государственные услуги Российской Федерации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2022. № 4. С. 66-72. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-4-66-72>

Methodology for creating research consortia for the development and use of the potential
of young scientists in the public power system

Original article

PROPOSALS FOR IMPROVING THE SYSTEM OF PROVIDING PUBLIC SERVICES TO SOCIALLY ORIENTED NON-PROFIT ORGANIZATIONS THROUGH THE STATE SERVICES OF THE RUSSIAN FEDERATION PORTAL

Vazgen Kh. Tiratsuyan¹, Anna A. Kulyabo²

^{1,2}South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy
of National Economy and Public Administration, Rostov-on-Don, Russia

Corresponding author: Anna A. Kulyabo, annakuliabo1703@gmail.com

Abstract. The article provides an analysis of the reasons for submitting documents for receiving public services provided by the Committee on Youth Policy of the Rostov Region on purpose, and not in an online format, describes proposals to improve the system of providing public services to socially oriented non-profit organizations through the portal Public Services of the Russian Federation. The analysis

was carried out by conducting a sociological survey of organizations-recipients of services provided by the Committee on Youth Policy of the Rostov region, analyzing the content of the pages of services on the EPSU. The analysis of successful practices of the regions in the field of digitalization of public services was also carried out. Recommendations have been developed for optimizing and modernizing the system of providing public services to SONKO in an online format.

Keywords: Committee for Youth Policy of the Rostov Region, public services, digitalization, a single portal of public services of the Russian Federation, socially oriented non-profit organizations.

For citation: Tiratsuyan V. Kh., Kulyabo A. A. Proposals for improving the system of providing public services to socially oriented non-profit organizations through the State Services of the Russian Federation portal. *State and Municipal Management. Scholar Notes*. 2022;(4):66-72. (In Russ.). <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-4-66-72>

В современных условиях модернизация различных социально-экономических процессов происходит в условиях цифровизации, или цифровой трансформации. Сфера государственного и муниципального управления (далее – ГМУ) также является объектом постоянной цифровой трансформации. Учитывая, что данный процесс происходит уже не один год, цифровизация в ГМУ – это устоявшийся тренд. Различные операции и процессы трансформируются в цифровой формат, что обусловлено различными факторами: курс на повышение качества и эффективности государственного управления и предоставления государственных услуг, последствия пандемии и необходимости развития цифровых сервисов, способствующих удаленному взаимодействию [1]. Цифровая трансформация, зародившись изначально в коммерческом секторе, перешла и в сферы предоставления государственных услуг, так как в цифровом государстве его «фронт-офисом», помимо физических объектов («Мои документы») являются и виртуальные, в виде порталов предоставления государственных услуг, их наполнение и оформление, удобство интерфейса.

В современном мире важную роль играют информационно-коммуникационные технологии. Органы государственной власти всегда должны работать в оптимальных условиях, своевременно оказывать услуги обществу, для того чтобы удовлетворять общественные интересы. В настоящее время у общества формируется социальная норма, согласно которой государственная власть работает в новом информационном формате, который предполагает, что для гражданина все должно быть просто, ясно, понятно, быстро, посредством информационных технологий, с возможностью удаленного доступа.

Предполагается, что в цифровом формате, получить государственные и муниципальные услуги может любой желающий – не нужно посещать органы ГМУ, оформить заявку можно удаленно. В то же время, не всегда государственные услуги оказываются доступными для граждан и организаций – у некоторых людей нет доступа к сети «Интернет». Граждане пенсионного возраста часто демонстрируют низкий уровень доверия к инновационным технологиям и низким уровнем компетенций для работы с информационно-компьютерной средой, или же вовсе не имеют устройств для выхода в «Интернет» [2].

Если говорить об организациях и общественных объединениях, поддержка государства для них очень важна в любое время, а особенно во времена пандемии постпандемийных процессов [3]. Особой категорией организаций являются социально-ориентированные некоммерческие организации (далее – СОНКО), в частности детские и молодежные общественные объединения. Так, в Ростовской области им оказывают помощь различные ведомства, в том числе и Комитет по молодежной политике (далее – КМПРО).

На данный момент в КМПРО отмечена следующая проблема: при разработанной системе онлайн подачи заявок на получение государственных услуг, организации все же лично обращаются для подачи документов на получение государственной услуги. В данной работе были проанализированы причины, по которым подача документов в онлайн формате является не привлекательной для организаций, и разработаны предложения по совершенствованию системы предоставления государственных услуг СОНКО через портал Государственные услуги РФ.

Для выявления проблем и разработки предложений по вопросу предоставления государственных услуг через Единый портал государственных услуг (далее – ЕПГУ) КМПРО, автором был проведен анализ причин подачи документов нарочно, а не в онлайн формате, который включал в себя три части: анализ мнения организаций-получателей услуг, анализ наполнения

страниц государственных услуг, предоставляемых КМПРО на ЕПГУ, анализ успешных практик цифровизации системы предоставления государственных услуг в других субъектах РФ.

В ходе анализа страниц ЕПГУ, с помощью которых можно подать заявку на получение государственной услуги и анализа практической реализации теоретических положений, прописанных в регламентах оказания государственных услуг КМПРО, были выделены следующие причины подачи документов нарочно, а не в онлайн формате:

1) Нет заполненного образца подачи заявки. Организации, опасаясь предоставить недостоверные данные или некорректно заполненную заявку, выбирают привычный способ подачи документов;

2) Некоторые размещенные данные не актуальны, поэтому организации выбирают привычный способ подачи документов, при котором они могут все возникающие вопросы или неточности обсудить с работниками комитета. Кроме того, устаревшие данные, размещенные на сайтах, могут сформировать у организаций ощущение недоверия к данному способу подачи заявки;

3) Размещенные данные, как можно заметить, не во всех графах детализированы – это также может стать причиной, по которой организациям будет легче обратиться к работникам Комитета и выяснить все подробности, а не разбираться в тонкостях подачи документов, анализируя регламенты и заполнять заявку онлайн.

4) Уровень доверия к органу власти снижается в силу размещения неактуальных данных, поэтому часть организация может отказаться не только от подачи документов в электронном виде, но и от подачи документов в целом [4].

Для выявления причин подачи документов нарочно, а не в онлайн формате, был также проведен опрос среди организаций – получателей услуг, оказываемых КМПРО. В ходе опроса было выявлено, что из 23 организаций – 7 находятся в Ростовской области, а не в Ростове-на-Дону.

По данным опроса, отраженным на рис. 1, за последние 2 года ни одна из организаций не подала документы на получение государственных услуг через ЕПГУ, несмотря на то, что большинство организаций (47,8%) более 3 раз в целом подавали заявку на получение государственных услуг, оказываемых КМПРО. При этом большинство организаций – 16 из 23 (69,6 %) больше 2 лет входят в реестр молодежных и детских общественных объединений, пользующихся государственной поддержкой. За это время, казалось бы, организации должны были ознакомиться с возможностью подачи документов онлайн и использовать ее.



Рис. 1. Результаты опроса организаций-получателей услуг, оказываемых КМПРО¹

Fig. 1. Results of a survey of organizations-recipients of services provided by CMPRO

¹ Опрос был проведен авторами самостоятельно с помощью платформы Yandex.forms

Из полученных в процессе опроса ответов можно сформулировать следующие причины, по которым организации не подают документы в онлайн формате:

1) Недостаточная информированность организаций о существующем способе подачи документов через ЕПГУ и о механизме подачи заявки – 9 объединений отмечают, что они не были осведомлены о таком способе подачи документов или же хотели бы получать больше информации об этом. Кроме того, часть объединений отмечает, что следует сделать более понятным и прозрачным механизм подачи заявок.

2) Невозможность редактировать заявку после ее подачи и проверки работниками комитета – 4 организации отмечают, что привлекательность онлайн способа подачи заявки повысилась бы при предоставлении возможности вносить изменения и дополнения в документы после первичной проверки заявки ведомством.

3) Одна из организаций отмечает, что удобнее подавать документы нарочно, однако не раскрывает причин, по которым онлайн-способ не является привлекательным. Возможно, причиной является неготовность организации к внедрению новых технологий работы с документами – нет нужного оборудования или же нет специалиста, который может заниматься заполнением заявок и оформлением необходимых документов [5].

4) 9 объединений отмечают, что изменения не нужны или же не могут дать ответ на вопрос по необходимым изменениям, так как не пользовались ЕПГУ для подачи заявок на получение государственных услуг, оказываемых КМПРО.

В 2022 году Минэкономразвития России представило рейтинг регионов РФ за 2021 год по итогам ежегодного мониторинга по качественному оказанию услуг органами власти в электронной форме. Тройку лидеров возглавили – Москва, Московская и Тульская области¹.

Был проанализирован процесс цифровизации государственных услуг в городе Москва. По запросу «госуслуги Москва» в сети «Интернет» первая ссылка ведет нас на «официальный сайт Мэра Москвы».

В связи с тематикой работы целесообразно проанализировать услуги для СОНКО, но на сайте нет услуг для данной категории, поэтому была проанализирована услуга «Субсидия на компенсацию затрат по продвижению собственных товаров, работ, услуг».

При переходе непосредственно на страницу с описанием услуги можно найти ее краткое описание, также краткое описание целевой аудитории и сроков предоставления услуги. На сайте указано, что для подачи заявки нужно перейти на IT-платформу Московского инновационного кластера.

На платформе наиболее полно описываются и сама услуга, и требования к заявителю, и необходимые документы для получения услуги, а также, что важно, актуальная нормативно-правовая база, сайт оформлен минималистично, при этом доступно раскрывается вся необходимая информация.

Главным преимуществом является «неформальное» для органов власти оформление сайта, а также тот факт, что на сайте есть кнопка «Как подать заявку онлайн?», при нажатии на которую открывается видео с пошаговой инструкцией и полным объяснением².

Проанализировав опыт субъектов, можно прийти к следующим выводам:

Привлекательность онлайн-способа подачи заявки возрастает при «трендовом» оформлении сайта, а также при размещении на нем всей необходимой информации в доступном формате, со всеми необходимыми разъяснениями. Такой формат оформления является «Эталонным» – многим региональным органам власти следует обращать внимание на оформление и дизайн сайтов предоставления государственных услуг.

Эффект от оптимизации работы системы предоставления государственных услуг СОНКО получит и регион: устойчивое развитие «третьего сектора» экономики повышает и уровень жизни в регионе, улучшает его инвестиционную привлекательность, а также повышает уровень доверия граждан к власти, когда граждане видят, что органы ГМУ способствуют им в развитии и поощряют инициативы [6].

¹ Данные с сайта Министерства экономического развития Российской Федерации // Электронный ресурс: https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_predstavilo_itogi_monitoringa_kachestva_elektronnyh_uslug_v_regionah_rf.html (дата обращения: 22.08.2022).

² Электронный ресурс: <https://i.moscow/measure-supports-card/211813998e8e44d1803c90e1e8b961c6> (дата обращения: 23.08.2022).

Для того, чтобы государственные услуги КМПРО в онлайн формате предоставлялись должным образом и были привлекательны для организаций, необходимо внести некоторые изменения в систему их предоставления.

Исходя из данных, полученных в ходе анализа регламентов предоставления государственных услуг КМПРО, а также страниц данных услуг на ЕПГУ, опыта субъектов в данной сфере, автором было разработано несколько типов рекомендаций, которые следует внедрить в работу Комитета для повышения привлекательности онлайн-способа подачи заявок на получение государственных услуг:

1) Изменения в нормативных актах – регламенты предоставления государственных услуг КМПРО необходимо привести в соответствие с актуальными данными;

2) Изменения на ЕПГУ:

- Необходимо привести в соответствие с актуальными данными всю информацию на ЕПГУ – разместить актуальные данные, детализировать тип межведомственного взаимодействия, если он необходим при оказании конкретной услуги;

- Работникам Комитета целесообразно получить разъяснения у разработчиков ЕПГУ о возможности изменения формата процесса рассмотрения/отклонения заявки. На данный момент, если заявка заполнена некорректно, работник Комитета может только отклонить ее, но для повышения привлекательности подачи заявки в онлайн формате, а также для оптимизации временных издержек на подачу заявки организациями следует внедрить следующий механизм: работник Комитета проверяет корректность заполнения заявки и при выявлении ошибок открывает организации доступ к редактированию заявки;

- Необходимо в полной мере обеспечить возможность копирования и сохранения запроса, его редактирования в любое удобное для заявителя время до отправки заявления, а после отправки только с разрешения ведомства и предоставления доступа. Следует организовать возможность обратиться к поданным ранее запросам и скопировать информацию с них.

3) Новые разработки и предложения:

- Необходимо разработать макеты заявок с руководством к заполнению, это позволит ведомству получать корректно заполненные документы. В наполнение макета стоит включить руководство по поиску нужных данных, и максимально подробно разъяснить как найти всю необходимую информацию, в какие сроки ее предоставить и как корректно ее внести.

Организации смогут оптимально распределять свое время на заполнение заявки, это повысит привлекательность процесса подачи документов онлайн, а не нарочно. Такой макет следует сделать приложением к регламентам государственных услуг и дополнительно разместить на ЕПГУ. Несомненно, нужно разработать и видео-руководство о процессе подачи заявки и поиске необходимой для этого информации, корректном заполнении заявки. Важно, чтобы и видео-руководство, и макеты заявок были оформлены в современном простом дизайне – это повысит «дружелюбность» ведомства и самого формата подачи заявок через ЕПГУ [7];

- Комитету по молодежной политике следует рассмотреть возможность делегирования специалистам сектора развития человеческого капитала дополнительных обязанностей, таких как: работа по оптимизации деятельности предоставления услуг СОНКО, в том числе в электронном формате, популяризации данного формата, отслеживания качества предоставления услуги, разработки форм обратной связи и обработки результатов, полученных в ходе заполнения этих форм организациями.

4) Меры по популяризации онлайн-способа получения услуги

- На официальном сайте КМПРО необходимо размещать информацию о плюсах онлайн способа подачи документов, об услугах, которые можно получить в дистанционном формате, размещать руководство к заполнению заявок в онлайн формате;

- Так как из данных опроса выяснилось, что не все организации осведомлены о возможности подачи документов в онлайн формате, следует размещать агитационные сообщения (например, в общих информационных чатах мессенджеров), которые помогут организациям познакомиться с процессом подачи заявки в онлайн формате. Работникам КМПРО также необходимо проводить встречи с получателями услуг, на которых организации смогут задавать интересующие их вопросы и рассказывать о проблемах, с которыми они сталкиваются при подаче заявлений на получение услуг;

• Для повышения качества предоставляемых услуг целесообразно размещать на сайте Комитета опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных услуг как в целом, так и в онлайн формате. Формы обратной связи должны быть доступны для каждого гражданина, они должны быть размещены в удобном месте на сайте. Однако, следует также назначить ответственного человека, который будет отслеживать ответы и работать с обратной связью граждан и организаций [8].

• Эффективным средством продвижения, несмотря на то, что речь идет о государственных услугах, являются также аккаунты ведомства (госпаблики) в социальных сетях, где можно размещать актуальную информацию, проводить опросы, публиковать видео-контент с подробными объяснениями механизма заполнения заявки на ЕПГУ или же другими познавательными материалами, полезными для НКО [9].

Реализация всех вышеописанных положений приведет к оптимизации системы предоставления государственных услуг, которые оказываются КМПРО. В таком случае повысится «дружелюбность» дистанционного формата подачи заявлений, работники Комитета смогут сократить временные издержки на процесс предоставления государственных услуг. Также повысится уровень доверия к органу власти, улучшится система взаимодействия граждан и власти, снизится влияние коммуникативных барьеров на процесс оказания государственных услуг [10].

Список источников

1. Сидоренко Э. Л., Барциц И. Н., Хисамова З. И. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. №2. С. 93–112.
2. Завьялова Е. А., Погадаева Н. Ю. Цифровая трансформация государственных и муниципальных услуг // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2021. №2 (20). С. 219–226.
3. Гимазова Ю. В. Российские НКО в условиях пандемии: кризис мер господдержки и способы выживания // Дискурс-Пи. 2021. № 4. С. 141–151.
4. Фролова Е. В., Рогач О. В. Институциональное доверие в российских регионах // Вестник Пермского университета. Серия: Политология. 2022. №2. С. 49–59.
5. Курбатова О. В., Сакулина Л. Л. Государственные услуги в условиях цифровизации государственного управления // Вестник Московского университета МВД России. 2020. № 4. С. 186–189.
6. Поляков М. Б. Особенности и проблемы мер государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в России // Финансовые рынки и банки. 2021. № 3. С. 19–23.
7. Степанова А. М. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства // Вестник СИБИТа. 2017. №2 (22). С. 65–70.
8. Сорокина Г. П., Широкова Л. В., Астафьева И. А. Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственного и муниципального управления // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2019. № 2. С.73–80.
9. Шошина М. В., Верховая Н. Б. SMM продвижение государственных структур: проблемы и особенности // Наука молодых: вызовы и перспективы Сборник материалов Всероссийской с международным участием научно-практической конференции в рамках мероприятий «Дни науки – 2021 год». Великий Новгород, 2021. С. 366–370.
10. Зинченко Я. Г., Кулябо А. А., Прямова К. П. Коммуникативные барьеры в практиках оказания гражданам государственных услуг // Проблемы управления, экономики, политики и права в современных реалиях: сборник докладов Фестиваля науки ЮРИУ РАНХиГС, 12-17 апреля 2021 г. Ростов н/Д., 2021. С. 305-308.

References

1. Sidorenko E. L., Bartsits I. N., Khisamova Z. I. Efficiency of digital public administration: theoretical and applied aspects. *Issues of state and municipal management*. 2019;(2):93–112. (In Russ.)
2. Zavyalova E. A., Pogadaeva N. Yu. Digital transformation of state and municipal services. *Bulletin of the Kemerovo State University. Series: Political, sociological and economic sciences*. 2021;2(20):219–226. (In Russ.)

3. Gimazova Yu.V. Russian NGOs in the context of a pandemic: the crisis of state support measures and ways to survive. *Discourse-Pi*. 2021;(4):141–151. (In Russ.)
4. Frolova E. V., Rogach O. V. Institutional trust in Russian regions. *Bulletin of the Perm University. Series: Political science*. 2022;(2):49–59. (In Russ.)
5. Kurbatova O. V., Sakulina L. L. Public services in the context of digitalization of public administration. *Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*. 2020;(4):186–189. (In Russ.)
6. Polyakov M. B. Features and problems of state support measures for socially oriented non-profit organizations in Russia. *Financial markets and banks*. 2021;(3):19–23. (In Russ.)
7. Stepanova A. M. Information policy of the state to promote e-government. *Bulletin of SIBIT*. 2017;2(22):65–70. (In Russ.)
8. Sorokina G. P., Shirokova L. V., Astafieva I. A. Digital technologies as a factor in improving the efficiency of state and municipal management. *Intellect. Innovation. Investments*. 2019;(2):73–80. (In Russ.)
9. Shoshina M. V., Verkhova N. B. SMM promotion of state structures: problems and features. In: *Science of the young: challenges and prospects Collection of materials of the All-Russian scientific and practical conference with international participation as part of the events "Days of Science - 2021"*. Veliky Novgorod. 2021:366–370. (In Russ.)
10. Zinchenko Ya. G., Kulyabo A. A., Pryamova K. P. Communication barriers in the practice of providing public services to citizens. *Problems of management, economics, politics and law in modern realities: a collection of reports from the Science Festival of the YURIU RANEPА*, April 12-17, 2021:305-308. (In Russ.)

Информация об авторах

В. Х. Тирацуйан – кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента ЮРИУ РАНХиГС;
А. А. Кулябо – студент факультета управления ЮРИУ РАНХиГС.

Information about the authors

V. Kh. Tiratsuyan – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Management of South-Russia Institute of Management – branch of RANEPА.
A. A. Kulyabo – Student of the Faculty of Management of South-Russia Institute of Management – branch of RANEPА.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 11.11.2022; одобрена после рецензирования 24.11.2022; принята к публикации 25.11.2022.

The article was submitted 11.11.2022; approved after reviewing 24.11.2022; accepted for publication 25.11.2022.