

# Цифровизация государственных услуг: новые подходы к взаимодействию с гражданами через платформы электронного правительства

А.В. Лаптева

Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия

**Обоснование.** Актуальность данной темы обусловлена тем, что цифровизация в настоящее время в сфере электронного правительства активно развивается. Вследствие этого граждане России хотят видеть результаты деятельности государственных органов и осуществлять услуги дистанционно. Технологии развиваются, а значит цифровизация имеет большой потенциал, поэтому важно искать новые подходы к взаимодействию с гражданами.

**Цель** — охарактеризовать понятие цифровизации, выявить основные сферы, которые охватывает этот процесс. Определить, какие методы в цифровизации использовались в период с 2022 по 2024 годы. Определить, какие новые подходы к взаимодействию с гражданами через платформы электронного правительства планируют внедрить в 2025 году.

**Методы.** Сбор данных, анализ, сравнение, синтез.

**Результаты.** На основании информации о трансформации подходов к процессу цифровизации государственных сервисов и разработке и внедрении новых подходов, выделены примеры программ, реализуемых в соответствии с данной стратегией:

- справочно-информационная система, обеспечивающая доступ к муниципальными и государственным услугам: «Госуслуги»;
- региональные системы государственных и муниципальных услуг;
- портал межведомственного электронного взаимодействия.

Цифровизация государственных услуг в России в 2025 году откроет современные и улучшенные возможности для граждан и бизнеса. Совершенствование платформ для получения государственных услуг, рост количества умных городов, а также цифровизация здравоохранения и образования — это будет способствовать улучшению качества жизни и повышению доступности и удобства услуг для населения.

Исходя из отчетов Росстата, предоставление в электронной форме для населения государственных услуг выросло к 2022 г. по сравнению с 2016 на 42 %. По данным института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ, 86,7 % населения РФ в возрасте 15 лет и старше получают государственные и муниципальные услуги в электронном формате. Кроме того, в 77 % случаев люди обращаются на единый справочно-информационный портал с целью получения необходимой информации, а 47 % за результатом работы каких-либо сервисов. 54 % населения обращались с целью выплаты обязательных платежей, а 40 % населения с целью работы с документами.

В сфере образования в 2023 году Министерство Просвещения РФ составило новую стратегию цифрового образования. Основными принципами были:

- изменения в содержании образования, создание новых учебных планов, создание библиотек проверенного и единого содержания;
- создание цифровых помощников с целью повышения эффективности обучения.

**Выводы.** Новые подходы к взаимодействию с гражданами через платформы электронного правительства:

- Совершенствование умных городов и цифровых технологий в муниципалитетах. Одним из важнейших шагов в цифровизации станет внедрение систем умных городов, которые позволят отслеживать движение транспорта на дорогах, снизить количество пробок, что особенно актуально в мегаполисах. В 2025 году должно вырасти количество проектов, направленных на сохранение экологии и «озеленение» территорий.
- Мобильные приложения и цифровые инструменты для населения. Приложения, разработанные с учетом новых технологий, должны позволять гражданам записаться в поликлинику, подать заявление,

получить справку из налоговой в одной цифровой системе. В 2025 году будет активно развиваться использование электронных документов с электронными печатями и подписями, которые при этом обладают юридической силой.

- Цифровизация здравоохранения. В 2025 году медицинские учреждения должны будут начать использовать электронные медицинские карты. Это поможет в небольшой срок обмениваться информацией между клиентом, клиникой, врачом, улучшая коммуникацию и диагностику. Еще пациенты смогут отслеживать свою медицинскую историю онлайн.
- Цифровизация в сфере образования: задачей является обеспечение получения доступного дополнительного образования в новых сферах, востребованных на рынке труда. Также целью является создание онлайн-сервисов для упрощения работы учреждений.

**Ключевые слова:** цифровизация; платформы электронного правительства; мобильные приложения; цифровые технологии; государственные услуги.

*Сведения об авторе:*

**Алена Владимировна Лаптева** — студентка, группа 7141-380404D, факультет государственного и муниципального управления; Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия. E-mail: laptevaa392@gmail.com

*Сведения о научном руководителе:*

**Анастасия Валерьевна Юкласова** — доцент кафедры государственного и муниципального управления; Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия. E-mail: yuklasova.av@ssau.ru