

# МНЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ

УДК 338.2

## ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

**Мытенков С. С., Соболюков А.Б.<sup>10</sup>**

В данной статье рассматривается ряд проблем, связанных с развитием качества цифровых государственных услуг. Государство, несмотря на имеющиеся проблемы в сфере цифровых услуг, выдавливает частный бизнес из цифрового сектора. Одно из решений данной проблемы – передача части государственных информационных услуг в руки бизнеса.

Ключевые слова:

*Цифровая экономика, цифровой сектор, порталы госуслуг, информационное воздействие граждан с порталами госуслуг.*

---

<sup>10</sup> **Мытенков Сергей Сергеевич** – профессор кафедры теории и практики взаимодействия бизнеса и власти Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Адрес: 101000, Москва, ул. Мясницкая, д. 20. E-mail: GR@hse.ru

**Соболюков Алексей Борисович** – Руководитель проектов, Российский союз промышленников и предпринимателей. Адрес: 109240 Москва, Котельническая набережная, д. 17. E-mail: sobolkov.alexey@gmail.com.

В настоящий момент рост цифровой экономики в основном связан с расширением государственных информационных услуг – созданием новых реестров, учетных систем, баз данных, сервисов дистанционного взаимодействия с гражданами, в первую очередь, в тех направлениях, которые относятся к зоне государственных доходов.

При этом государство выдавливает частный бизнес из цифрового сектора. На начало 2017 года доля органов власти в уставном капитале организаций сектора ИКТ (производство и торговля ИТ-оборудованием, сервисы и услуги, разработка ПО и цифровых товаров, телекоммуникации) составляла 35%. Государство выступает и как один из участников цифрового сектора, и как один из основных потребителей[1]. Такая экономическая модель цифровизации не создает рабочие места и не дает возможности развиваться новым производствам, инновационному бизнесу, молодёжному предпринимательству, идёт в разрез с государственными планами по поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства.

Существующая модель информационного взаимодействия граждан с порталами госуслуг также требует дальнейшего развития, поскольку имеет целый ряд существенных недостатков и не отвечает современным реалиям российского общества, в особенности:

- низкая скорость обновления актуальной информации в государственных базах, в ряде случаев более одного года;
- низкая скорость обмена данными (оплата, новые сведения) между государственными и кредитными организациями;
- простои систем более 48 часов (портал «Госуслуги», сервис «Банк исполнительных производств», региональные терри-

ториальные сервисы, проверка штрафов ГИБДД);

- низкий уровень современных цифровых компетенций и профессиональной квалификации государственных служащих;
- низкий уровень ответственности государственных служащих за инциденты, простои и сбои в информационных системах;
- отсутствие в госаппарате приверженности таким ценностям, как эффективность, подотчетность, служение общественным интересам.

В конце 2018 года ошибка при слиянии информации из региональных баз данных с федеральной информационной системой ГИБДД (ФИС ГИБДД) Москвы привела к техническому сбою, повлекшему за собой отмену более 5 млн постановлений за нарушение правил дорожного движения. Причина тому - некорректный ввод данных в региональные базы. Противоречия и проблемы возникают и с обратной стороны, когда гражданин или представитель компании оплачивает штраф по вынесенному постановлению, но при этом в базе ФИС ГИБДД обновление сведений проходит с задержкой. Если в этот период инспектор останавливает транспортное средство и видит, что штраф не оплачен, он выносит повторное постановление и отправляет водителя в суд. При этом инспектор не устанавливает, почему идет расхождение информации между открытым официальным сервисом и внутренним программным модулем для сотрудников ГИБДД. Задержка обновления данных приводит к несправедливой оценке ситуации, потери времени и материальным затратам для граждан и представителей бизнеса.

Несмотря на заявленные ранее государством очень привлекательные перспективы развития цифровой экономики, «несоответствующая» жесткая реальность и непринятие различного рода решений государственных институтов страны на законодательном уровне препятствуют дальнейшему развитию качества цифровых государственных услуг, создают высокий уровень недоверия к электронному взаимодействию с информационными системами.

Одно из наиболее очевидных решений данной проблемы – передача части государственных информационных услуг в руки бизнеса. При этом контроль над надлежащим исполнением и качеством оказания надо оставить у государства. Такой подход

позволит добиться большей эффективности за счёт использования программных и человеческих ресурсов частных компаний. Бизнес априори будет лучше исполнять требования законодательства в рамках оказания государственных услуг гражданам, так как некачественное исполнение государственного контракта будет риском для него лишиться части выручки, попасть в список недобросовестных поставщиков или получить большие штрафы от государства. Именно таким видится выход из сложившейся ситуации.

#### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Электронные инициативы государства дорого стоят бизнесу // Коммерсантъ. 2018. 14 сент. № 167.

## PROBLEMS OF DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES

**Mytenkov Sergey** - Professor of the Department of the Theory and Practice of BusinessGovernment Interaction of the National Research University - Higher School of Economics. Address: 20 Myasnitskaya Ulitsa, Moscow, 101000, Russia. E-mail: GR@hse.ru.

**Sobolkov Alexey** - Project Manager, Russian Union of Industrialists and Entrepreneurs. Address: 17 Kotelnicheskaya Naberezhnaya, Moscow, 109240, Russia. E-mail: sobolkov.alexey@gmail.com.

This article discusses a number of problems related to the development of the quality of digital public services. The state, despite the existing problems in the field of digital services, squeezes private businesses out of the digital sector. One of the solutions to this problem is to transfer part of the state information services into the hands of business.

Keywords:

*Digital economy, digital sector, public service portals, information impact of citizens with public service portals.*