

УДК 004.9

**РОЛЬ RPA В ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ:
ОПЫТ РОССИИ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН**

Воронов Р. Е., аспирант гр. МРа-241, I курс
Научный руководитель: Чичерин И.В., к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева, г. Кемерово

Цифровизация государственных услуг становится одной из ключевых задач XXI века во многих странах мира, включая Россию. Государственные услуги, традиционно ориентированные на бумажный документооборот и личные визиты граждан в учреждения, постепенно переходят в онлайн-пространство. Этот переход от бумажного документооборота к онлайн-сервисам стал ответом на запросы общества: пользователи услуг (граждане) ожидают оперативности, прозрачности и доступности получения услуг. Цифровая трансформация направлена на повышение качества обслуживания граждан, снижение затрат времени и ресурсов, а также улучшение прозрачности и доступности информации. Роботизированная автоматизация процессов (Robotic Process Automation, RPA) – это технология, которая позволяет эмитировать действия человека, в цифровом пространстве, для выполнения рутинных задач, - играет важную роль в процессе цифровизации государственных услуг. В данной статье мы рассмотрим, каким образом технологии RPA используются в цифровизации государственных услуг, проанализируем успешный опыт России и других стран, а также выявим основные достижения и проблемы, стоящие перед этим направлением.

Опыт Российской Федерации: Субъекты Российской Федерации активно внедряют технологии программных роботов для повышения эффективности предоставления государственных услуг. Одними из лидеров роботизации процессов в органах власти являются Москва и Санкт-Петербург, они успешно внедрили программных роботов в сфере здравоохранения, образования и социальной защиты, что позволило сократить время ожидания ответов на запросы граждан и снизить нагрузку на сотрудников государственных учреждений. Например, в Санкт-Петербурге разработаны и успешно внедрены программные роботы в Комитет по финансам, жилищный Комитет, Комитет по транспорту, Комитет по здравоохранению, Комитет по информатизации и связи, Комитет по образованию. Роботизированы разнообразные процессы, например: В Комитете по образованию разработан программный робот по расчету тарификации сотрудников образовательных организаций, формированию договоров на планетные услуги, а в Комитет по Экономической Политике и Стратегическому Планированию разработаны роботы для процессов Формирование

НМЦК и сбор данных о закупке и другие процессы, представленные в таблице 1.

Таблица 1. Пример роботизированных процессов

Орган власти	Роботизированный процесс	Описание роботизированного процесса
Жилищный Комитет	Проверка реестра добросовестных поставщиков	Проверка кандидатов для включения в этот реестр (по сути тоже самое, только другой док проверяет) Проверяет участников реестра со статусом “действующий” на перечне сайтов, при расхождении - делает скриншот и сохраняет ссылку для проверки сотрудником в целях исключения участника из реестра.
	Рассылка по отчетам ГУЖА	Робот преобразует полученные в формате .xlsx ежедневные акты в формате .pdf и еженедельно выполняет рассылку сводного отчета с недельным срезом в администрации района.
Комитет по Экономической Политике и Стратегическому Планированию	Формирование НМЦК	Робот проходит по каждому товару/услуге из списка закупок. Ищет нужную позицию в документах комитета госзаказа, если не находит - собирает коммерческие предложения из интернета.
	Сбор данных о закупке	Робот считывает данные, введенные пользователем, и ищет на сайте госзакупки и при нахождении требуемой позиции собирает данные по объекту закупки и данные о контракте и заносит в отдельный excel файл.
Комитет по Благоустройству	Регистрация заявок в ЕСЭДД	Робот собирает с почты письма на основании которых необходимо создать заявку на ЕСЭДе. Робот высылает excel - форму, пользователям, для заполнения. После получения заполненной формы робот заходит на ЕСЭД и регистрирует заявку прикрепляя приложенную к письму документацию (pdf).

Центр Управле- ния Парковками	Расшифровка государствен- ных номерных знаков	Робот считывает с фотографии номер транспортного средства и заносит в табличный документ.
----------------------------------	--	---

Проблемы и вызовы: несмотря на прогресс, существуют определенные трудности, такие как:

- Недостаточная интеграция между различными системами – государственные учреждения часто используют разрозненные информационные системы, разработанные в разное время и на разных платформах, что создает затруднение в автоматической синхронизации данных.
- Отсутствие единых стандартов – разные ведомства и регионы используют разные протоколы взаимодействия и требования к безопасности, что затрудняет масштабирование RPA-решений.
- Нехватка квалифицированных специалистов – большое затруднение во внедрении роботизированных процессов вызывает дефицит квалифицированных специалистов, что не позволяет вести масштабные разработки.
- Вопросы информационной безопасности – программные роботы, имеющие доступ к конфиденциальным данным, становятся мишенью для кибератак.
- Защиты персональных данных – программные роботы обрабатывают огромные массивы конфиденциальной информации (паспортные данные, финансовые записи и т.п.), что требуют строго соблюдения разработанных норм для безопасности этих данных.

Зарубежный опыт:

Опыт США: В Соединенных Штатах Америки широко используются RPA-решения для автоматизации налоговых деклараций, регистрации предприятий и других административных процедур. Американские компании являются лидерами в разработке программного обеспечения для RPA, что способствует быстрому распространению этих технологий в государственном секторе. Программные роботы ориентированы в большинстве на налоговый сектор и бизнес.

Опыт стран Европы: Европейский Союз также активно внедряют и использует технологии RPA. В частности, страны Скандинавии, такие как Швеция и Финляндия, известны своими высокими стандартами цифровизации и широким применением роботизированной автоматизации в предоставлении государственных услуг. Например, шведская система позволяет гражданам быстро получать доступ к различным услугам онлайн, благодаря автоматизированным процессам проверки личности.

Опыт стран Азии: Страны Азии, такие как Сингапур и Южная Корея, демонстрируют высокий уровень цифровой зрелости. В Сингапуре, например, правительство активно внедряет RPA в здравоохранении и образовании, что

помогает значительно упростить взаимодействие граждан с государственными учреждениями.

Сравнительный анализ: на основе анализа опыта разных стран можно выделить общие тенденции и различия в подходе к использованию технологий RPA. Важно отметить, что каждая страна сталкивается со своими уникальными вызовами, связанными с культурными особенностями, уровнем технологической готовности и политической ситуацией. Однако все они стремятся к достижению общих целей: повышению удобства для граждан, снижению издержек и улучшению качества предоставляемых услуг.

Использование технологий RPA имеет множество преимуществ:

1. Повышение производительности: роботы работают круглосуточно без перерыва, что увеличивает скорость выполнения задач.
2. Снижение затрат: автоматизация рутинных операций позволяет сократить расходы на оплату труда и аренду офисных помещений.
3. Минимизация ошибок: роботы выполняют задачи точно и безошибочно, что особенно важно в работе с финансовыми документами и личными данными граждан.
4. Удобство для пользователей: граждане могут получить необходимые услуги быстро и удобно, не выходя из дома.

В заключение хотелось бы сказать, что роботизированная автоматизация процессов играет ключевую роль в цифровизации государственных услуг. Цифровизация государственных услуг – это неизбежный процесс, который способствует улучшению качества жизни граждан и повышению эффективности работы органов власти. Использование технологий RPA играет ключевую роль в этом процессе, позволяя автоматизировать рутинные операции и ускорить выполнение задач. Опыт России и зарубежных стран показывает, что внедрение технологий RPA может существенно повысить эффективность работы государственного аппарата и улучшить качество жизни граждан. Тем не менее, остаются нерешенные проблемы, связанные с безопасностью, интеграцией систем и подготовкой кадров. Дальнейшее развитие этого направления требует совместных усилий правительства, бизнеса и общества для создания устойчивой и безопасной цифровой инфраструктуры.

Список литературы:

1. Воронов Р.Е. Разработка сервиса подбора сотрудников на основе анализа компетенций на базе технологии нейронных сетей, реализованной средствами 1С: Предприятия: - Кемерово, 2024.
2. Воронов Р.Е. Разработка информационной системы автоматизации процесса учёта реализации продукции ЗАО Инжиниринговая компания "МТО" на платформе 1С: Предприятие 8.3: - Кемерово, 2022.