

УДК 622

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ В ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ: ЧТО МОЖНО ПРИМЕНИТЬ В РОССИИ?

Палеев А.В., студент гр. МУб-211 IV курс
(КузГТУ г. Кемерово)

Зубова А. В., Научный руководитель
(КузГТУ г. Кемерово)

Кузбасский государственный технический университет имени
Т. Ф. Горбачева, г. Кемерово
г. Кемерово

Внедрение иностранных цифровых технологий в государственные услуги России

В последние годы в России активно изучаются пути модернизации государственных услуг с использованием цифровых технологий. Внедрение зарубежных цифровых решений является важным шагом в этом процессе, поскольку международный опыт может способствовать повышению эффективности, прозрачности и доступности государственных услуг для граждан. [2]

1. Преимущества иностранных технологий

Зарубежные цифровые технологии, такие как электронная аутентификация, блокчейн, искусственный интеллект и облачные вычисления, уже доказали свою эффективность в других странах. Например, Эстония успешно внедрила электронное гражданство, позволяющее гражданам и резидентам управлять своими делами онлайн, а Сингапур активно использует алгоритмы для анализа данных и повышения качества государственных услуг. Эти примеры показывают, что цифровизация упрощает взаимодействие граждан с правительством и повышает доверие к властям. [2]

2. Адаптация к российским условиям

Однако внедрение иностранных технологий в России требует учета специфики местной ситуации. Сюда входят правовые, организационные и культурные барьеры. Например, необходимо учитывать законы о защите данных, которые могут отличаться от правил других стран. Также важно обеспечить совместимость новых технологий с существующими системами и процессами. [1]

3. Вызовы и риски

Среди основных вызовов можно выделить:

- **Правовые барьеры:** Необходимость пересмотра законодательства для интеграции новых технологий.

- **Культурные различия:** Соппротивление изменениям со стороны как государственных служащих, так и граждан.
- **Безопасность данных:** Риски, связанные с киберугрозами и утечками информации.

4. Рекомендации по внедрению

Для успешной интеграции иностранных цифровых технологий в российские государственные услуги можно рассмотреть следующие рекомендации:

- **Пилотные проекты:** инициировать небольшие пилотные проекты для тестирования технологии перед ее широкомасштабным внедрением.
- **Образование и обучение:** инвестируйте в обучение государственных служащих эффективному использованию новых технологий.
- **Сотрудничество с международными экспертами:** для обмена опытом и знаниями нужно привлекать зарубежных экспертов. [2]

Методы оценки качества предоставляемых услуг, которые можно применить в России:

1. **Система оценки SERVQUAL:** Этот метод основан на измерении разрыва между ожиданиями граждан и уровнем фактически предоставляемых услуг. Сюда входят пять ключевых измерений: надежность, доверие, отзывчивость, эмпатия и материальные выгоды. [3]
2. **Модель EFQM (European Foundation for Quality Management):** Модель предлагает комплексный подход к управлению качеством и включает такие критерии, как лидерство, стратегия, талант, сотрудничество и ресурсы, процесс, результаты и инновации. [3]
3. **Метод оценки по стандартам ISO:** Стандарты ISO, такие как ISO 9001, могут быть адаптированы для оценки качества государственных услуг, обеспечивая системный подход к управлению и улучшению процессов. [3]
4. **Модели оценки удовлетворенности клиентов (CSI):** Эти модели помогают оценить удовлетворенность граждан качеством предоставляемых услуг и выявить области, требующие улучшения. [3]
5. **Benchmarking (сравнительный анализ):** Сравнение государственных услуг с аналогичными услугами в других странах, чтобы выявить передовой опыт и возможности для улучшения. [3]
6. **Методология Lean:** Применение принципов бережливого производства для оптимизации процессов и устранения потерь в предоставлении государственных услуг. [3]
7. **Системы управления качеством (TQM):** Комплексный подход к управлению качеством, включающий участие всех сотрудников и постоянное совершенствование процессов. [3]

8. **Качество по модели Citizen-Centric:** Учет потребностей и ожиданий граждан при разработке и оценке государственных услуг способствует созданию более удобных и доступных услуг. [3]

Эти методы адаптируемы к российским условиям и способствуют повышению качества государственных услуг за счет улучшения взаимодействия с гражданами.

My Number

Описание: Система «**My Number**» была введена в Японии в 2015 году и представляет собой уникальный идентификационный номер, присваиваемый всем гражданам и резидентам Японии. Этот номер будет использоваться для упрощения доступа к государственным услугам, налогам и социальным программам. [4]

Преимущества:

- **Упрощенная идентификация:** граждане могут использовать свой номер для получения различных государственных услуг, таких как здравоохранение, социальное обеспечение и налоговые декларации, что значительно упрощает процесс.
- **Интеграция данных:** система обеспечит интеграцию данных между различными государственными учреждениями, что поможет повысить качество услуг и сократить бюрократию.
- **Повышение эффективности:** My Number ускорит обработку запросов, сократит время ожидания для жителей и повысит общую удовлетворенность. [4]

Внедрение системы «**My Number**» в России, скорее всего, станет сложным и трудным процессом. Проблемы, связанные с реализацией этого подхода в реальной жизни, **включают:**

- **Проблемы конфиденциальности:** проблемы безопасности данных и конфиденциальности остаются значительными. Граждане могут быть обеспокоены тем, как используются их данные, и кто имеет к ним доступ.
- **Инфраструктура и технологии:** для успешного внедрения системы необходимо создать надежную технологическую инфраструктуру, что может потребовать значительных инвестиций и времени.
- **Консенсус:** важно учитывать мнение общественности и ее готовность принять такую систему. Необходимо провести работу по информированию и разъяснению преимуществ системы.
- **Изменения в законодательстве:** Внедрение системы потребует внесения изменений в законодательство, что может оказаться сложным процессом.

Система «**My Number**» имеет потенциал для успешного внедрения в России, однако ее внедрение необходимо тщательно спланировать, учитывая общественное мнение и обеспечивая безопасность данных. Если будут приняты все необходимые меры, качество государственного управления и взаимодействия с общественностью значительно улучшится.

Список Литературы:

1. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления: курс лекций: учебное пособие — Москва: Дело РАНХиГС, 2019-512с.
2. История государственного управления в России: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, по специальности «Государственное и муниципальное управление» под ред. А. Н. Марковой, Ю. К. Федулова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017–319 с.
3. **OECD. (2021).** *Government at a Glance 2021*. Paris: OECD Publishing. DOI: [10.1787/gov_glance-2021-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2021-en)
4. **Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2022).** *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.