

УДК 352.075

Лавитских Илья Александрович

Кузбасский ГАУ, МЗ-25-1

Лазаренко Анастасия Николаевна

(Старший преподаватель,

Кузбасский ГАУ, г. Кемерово)

E-mail: lavitskihu2003@gmail.com, lazarenko_eu@mail.ru)

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССЕ

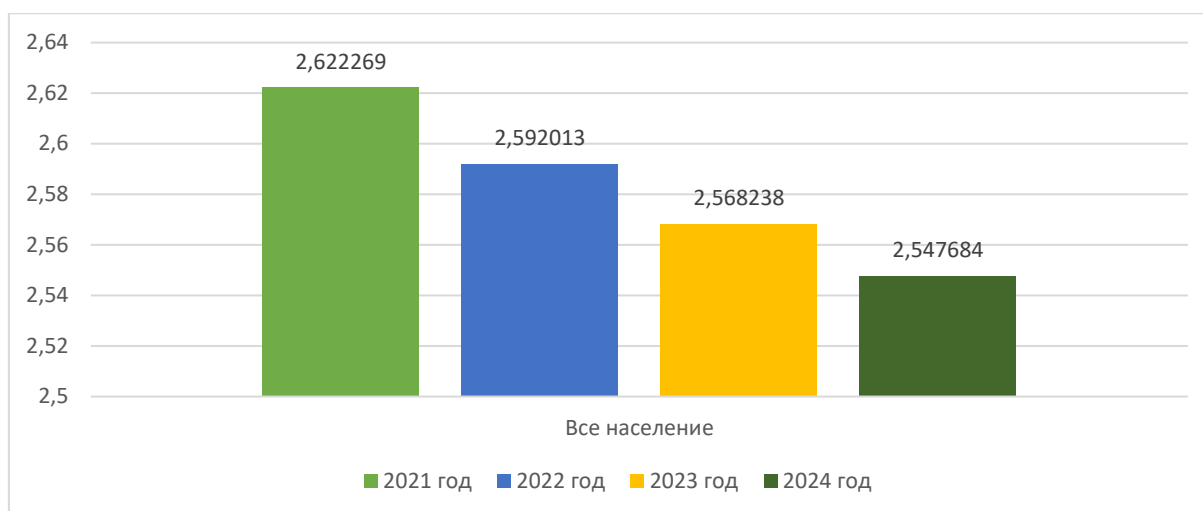
Аннотация. В статье представлен анализ цифровизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению Кемеровской области – Кузбасса за период 2021–2024 гг. Исследование проведено на основе статистических данных. Выявлены положительные тенденции, такие как сокращение доли пользователей, сталкивающихся с техническими проблемами, и снижение предпочтения личного визита как основной причины отказа от онлайн-услуг. Результаты исследования позволяют сделать вывод о значительном прогрессе в цифровизации услуг в регионе.

Ключевые слова: цифровизация государственных и муниципальных услуг, электронное правительство, порталы государственных услуг.

В условиях глобальной цифровизации общественной жизни и реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», трансформация системы предоставления государственных и муниципальных услуг приобретает ключевое значение для повышения эффективности управления и качества жизни граждан. Цифровые технологии призваны обеспечить доступность, прозрачность и оперативность взаимодействия населения с органами власти, сократив административные барьеры и издержки. Кемеровская область – Кузбасс, как значимый промышленный регион, представляет собой важный объект для изучения процессов внедрения и адаптации цифровых сервисов. Анализ того, как население региона взаимодействует с электронными платформами, какие проблемы при этом возникают и какие факторы сдерживают полный переход на онлайн-каналы, позволяет оценить не только техническую зрелость инфраструктуры «электронного правительства», но и его социальную приемлемость, что является критически важным для формирования региональной политики в сфере цифровизации.

Целью исследования является оценка уровня цифровизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению Кемеровской области – Кузбасса в период 2021–2024 гг. и определение ключевых тенденции, проблем, влияющих на использование цифровых каналов взаимодействия.

Рассмотрим численность населения Кузбасса за 2021-2024 гг.



* Составлено авторами на основе данных [1]

Рисунок 1 - Численность населения Кемеровской области - Кузбасса на начало года за 2021-2024 гг., млн. человек*

В Кемеровской области – Кузбассе наблюдается снижение численности населения. В 2021 году показатель составил 2622269 человек, а к 2024 году снизился на 2,84 % и составил 2547684 человек. Снижение численности населения (депопуляция) могло произойти из-за превышения смертности над рождаемостью, демографических и экономических кризисов.

Таблица 1 - Доля населения, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления, по способам взаимодействия, по Кемеровской области - Кузбассу, в % от общей численности населения (в возрасте 15 - 72 лет) *

Показатель/год	Октябрь, ноябрь 2021 года	Октябрь, ноябрь 2022 года	Сентябрь, октябрь 2023 года	Сентябрь, октябрь 2024 года
Население, взаимодействовавшее с органами государственной власти и местного самоуправления	70,7	77,0	87,1	90,7
из них:				
через сеть Интернет (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (мобильный телефон, планшет и прочие), электронную почту, терминалы самообслуживания)	56,4	68,1	80,7	81,1
в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)	13,0	18,3	17,9	15,2
при личном посещении	18,6	19,6	18,5	15,6
другими способами (по почте, факсу и т.п.)	0,9	0,2	0,2	0,4
Население, не взаимодействовавшее с органами государственной власти и местного самоуправления и поставщиками государственных и муниципальных услуг	29,3	23,0	12,9	9,3

* Составлено авторами на основе данных [2,3]

Анализ данных таблицы 1 демонстрирует значительную и стремительную трансформацию модели взаимодействия населения Кузбасса с органами власти в период с 2021 по 2024 гг. Ключевым трендом является практически полный охват населения услугами «электронного правительства» и кардинальный сдвиг в пользу цифровых каналов. В 2021 году с госорганами взаимодействовало 70,7% граждан, то к 2024 году этот показатель вырос до 90,7%, то есть почти всё активное население региона. Одновременно доля тех, кто не обращался за услугами, сократилась более чем втрое. Это свидетельствует о возросшей потребности в услугах и об их доступности и востребованности. За четыре года доля пользователей онлайн-сервисов выросла с 56,4% до 81,1%. Интенсивный рост наблюдается в период 2021-2023 гг. с 56,4% до 80,7%, после чего показатель стабилизировался на высоком уровне.

Рост онлайн-взаимодействия привел к перераспределению потоков и снижению нагрузки на традиционные офлайн-каналы. Использование Многофункциональных центров (МФЦ) к 2024 году снизилось до 15,2%. Аналогичная тенденция наблюдается и для личного посещения ведомств, показатель снизился до 15,6% в 2024 г. Это позволяет сделать вывод, что МФЦ и личные визиты не исчезают, но трансформируются в каналы для решения более сложных, нестандартных вопросов, в то время как рутинные операции массово ушли в онлайн.

Значительно снижается общая доля пользователей, сталкивающихся с проблемами при получении услуг онлайн (таблица 2). С 2021 по 2023гг. этот показатель сократился почти вдвое с 34,3% до 19,0%. Это свидетельство эффективной работы по улучшению цифровой инфраструктуры и пользовательского опыта. Данная динамика коррелирует с резким ростом числа пользователей онлайн-услуг и означает, что расширение охвата происходило параллельно с повышением качества сервиса.

Таблица 2 - Доля населения, столкнувшегося с проблемами при получении государственных и муниципальных услуг через официальные веб-сайты и порталы, по Кузбассу, в % от общей численности населения (в возрасте 15 - 72 лет) *

Показатель/год	Октябрь, ноябрь 2021 года	Октябрь, ноябрь 2022 года	Сентябрь, октябрь 2023 года	Сентябрь, октябрь 2024 года
Население, сталкивавшееся с проблемами	34,3	27,0	19,0	20,3
из них:				
технические сбои на сайте/портале	28,9	20,5	15,0	17,3
недостаточная, неясная или устаревшая информация	7,9	5,0	3,6	3,4
не удалось получить необходимую поддержку и помощь (онлайн или офлайн)	2,8	3,0	1,9	2,0
для необходимой услуги нет кнопки «получить услугу»	0,1	0,6	0,4	1,5
другие	0,6	0,5	0,5	0,4

* Составлено авторами на основе данных [4,5]

Наблюдается снижение доли проблем, связанных с качеством контента с 7,9% до 3,4%, и с доступностью поддержки с 2,8% до 2,0%.

Ключевым и самым устойчивым барьером в использовании цифровых сервисов остается предпочтение личного визита (таблица 3).

Таблица 3 - Причины отказа населения от использования сети Интернет при получении государственных и муниципальных услуг, по Кузбассу, в % от общей численности населения (в возрасте 15 - 72 лет) *

Показатель/год	Октябрь, ноябрь 2021 года	Октябрь, ноябрь 2022 года	Сентябрь, октябрь 2023 года	Сентябрь, октябрь 2024 года
----------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Не было необходимости отправлять официальные формы заявления вообще	11,3	12,0	42,1	14,4
Требуемая услуга недоступна на официальных веб-сайтах и порталах государственных и муниципальных услуг	3,2	2,0	1,9	21,3
Предпочитают личный визит и персональные контакты	66,3	63,2	41,1	48,6
Нет немедленной реакции (ответа)	0,8	0,0	-	-
Недостаточно навыков или знаний (например, не знаю как использовать веб-сайт или его использование слишком сложное)	12,2	13,6	10,8	9,3
Есть опасения насчет защиты и безопасности персональных данных	0,4	0,8	0,9	0,9
Получение необходимой мне услуги требовало личного визита для предоставления бумажных форм и получения результата	19,2	12,4	-	-
За респондента это сделали другие люди (консультанты, друзья, родственники или члены семьи)	15,7	19,6	22,9	24,1
Другие причины	1,4	2,2	1,9	1,1

* Составлено авторами на основе данных [6,7]

Стоит заметить, что такая причина как «За респондента это сделали другие люди (консультанты, друзья, родственники или члены семьи)» возрастала с каждым годом и к 2024 году эта доля составляла 24,1 %. По сравнению с показателем 2021 года (15,7 %). Увеличение этой доли могло возникнуть из-за снижения барьера «неудобно спросить», то есть население могло начать больше обращаться к более грамотным людям в цифровой сфере.

Главным трендом является переход интернет-порталов в статус основного и почти универсального источника информации (таблица 4). Доля граждан, использующих их для получения сведений, устойчиво росла и к 2024 году достигла 94,0%. Это означает, что цифровая среда стала первым местом, куда граждане обращаются за справками, регламентами и инструкциями.

Таблица 4 - Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по категориям услуг, по Кузбассу, в % от общей численности населения (в возрасте 15 - 72 лет) *

Показатель/год	Октябрь, ноябрь 2021 года	Октябрь, ноябрь 2022 года	Сентябрь, октябрь 2023 года	Сентябрь, октябрь 2024 года
Всего¹⁾	100	100	100	100
из них по следующим видам действий:				
получение информации через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг	84,9	77,0	88,6	94,0
скачивание типовых форм для заполнения	30,0	20,9	16,8	15,8
отправка заполненных форм, заявлений и других необходимых документов в электронном виде	56,4	49,8	36,8	43,1
получение результатов предоставления государственных и муниципальных	70,7	62,9	41,9	45,0

услуг в электронном виде (например, через личный кабинет на портале государственных и муниципальных услуг)				
осуществление обязательных платежей (уплата пошлин, налогов, штрафов) в режиме онлайн	63,3	61,6	62,6	60,0
запись на прием через сеть Интернет (например, через портал государственных и муниципальных услуг)	43,7	45,5	33,0	39,2
обжалование действий или бездействий, органов, оказывающих госуслуги	-	0,7	0,7	0,3
общение с виртуальным собеседником (чат-ботом) с целью получения информации по госуслугам	-	-	5,1	9,5
получение уведомлений с порталов услуг на электронную почту и в SMS-сообщения	51,4	34,8	-	-
другое	1,3	1,0	1,7	0,6

¹⁾ Расхождение между суммой показателей и итоговым значением связано с тем, что опрос допускал выбор нескольких вариантов ответа

* Составлено авторами на основе данных [8,9]

Наиболее стабильным и массовым видом активных действий остается онлайн-платеж (налоги, пошлины, штрафы). Его доля колеблется в узком коридоре 60-63%, что говорит о полном принятии населением этого удобного и отлаженного сервиса. Показатели по полноценному электронному документообороту, отправке форм и получению результатов в электронном виде, демонстрируют значительное падение в 2023 г. с последующим частичным восстановлением в 2024 г. «Скачивание типовых форм» неуклонно снижается с 30,0% до 15,8%, что является прямым следствием развития системы предзаполнения форм и перехода к полностью безбумажному процессу.

В 2023-2024 годах появляются и набирают популярность новые, более интерактивные форматы взаимодействия. Наиболее заметен рост использования чат-ботов с 5,1% до 9,5%. Это свидетельствует о растущем спросе на мгновенную, контекстную помощь и поддержку внутри портала. Сервис записи на прием онлайн, после спада в 2023 г., демонстрирует рост, подтверждая его востребованность. Низкая доля использования онлайн-каналов для обжалования (менее 1%) говорит о том, что эта функция пока остается преимущественно за офлайн-форматами.

Цифровое взаимодействие в Кузбассе структурируется. Его основу составляют информационный поиск и онлайн-платежи. Более сложный электронный документооборот демонстрирует рост вовлеченности.

Подводя итог, можно сказать, что население Кемеровской области – Кузбасса несмотря на трудности, испытываемые при использовании сети Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, всё равно с каждым годом всё больше и больше используют цифровые технологии. Это говорит нам о высоком уровне цифрового развития региона.

Список использованных источников

1. Федеральная служба государственной статистики. Численность населения Кемеровской области - Кузбасса на начало года / Федеральная служба государственной

статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38669> (дата обращения: 09.03.2026).

2. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 - 72 лет, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления, по способам взаимодействия, типам населения и полу, по Кузбассу (октябрь, ноябрь 2021, 2022 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

3. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 - 72 лет, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления, по способам взаимодействия, типам населения и полу, по Кузбассу (сентябрь, октябрь 2023, 2024 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026)

4. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 - 72 лет, столкнувшегося с проблемами при получении госуслуг через официальные веб-сайты и порталы, по типам поселения и полу, по Кузбассу (октябрь, ноябрь 2021, 2022 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

5. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 - 72 лет, столкнувшегося с проблемами при получении госуслуг через официальные веб-сайты и порталы, по типам поселения и полу, по Кузбассу (сентябрь, октябрь 2023, 2024 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

6. Федеральная служба государственной статистики. Причины отказа населения в возрасте 15 – 72 лет от использования сети Интернет при получении государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и полу, по Кузбассу (октябрь, ноябрь 2021, 2022 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

7. Федеральная служба государственной статистики. Причины отказа населения в возрасте 15 – 72 лет от использования сети Интернет при получении государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и полу, по Кузбассу (сентябрь, октябрь 2023, 2024 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

8. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 – 72 лет, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по категориям услуг, типам поселения и полу, по Кузбассу

(октябрь, ноябрь 2021, 2022 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).

9. Федеральная служба государственной статистики. Доля населения в возрасте 15 – 72 лет, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по категориям услуг, типам поселения и полу, по Кузбассу (сентябрь, октябрь 2023, 2024 гг.) / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Кемеровской области - Кузбассу: [сайт]. — URL: <https://42.rosstat.gov.ru/folder/38707> (дата обращения: 09.03.2026).