

УДК 338.465

EDN: NNAOST

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЕКТОРА СФЕРЫ УСЛУГ



Самыкин И.В.

Аспирант

Российский университет кооперации, г. Мытищи, Россия

E-mail: st109563@ruc.su

Аннотация. В условиях динамичного развития общества и изменений в экономической среде сфера государственных услуг становится объектом пристального внимания как со стороны научного сообщества, так и государственных структур. Анализ показателей, характеризующих эту сферу, представляет собой важную задачу, требующую системного подхода. В статье приводится исследование, посвященное анализу показателей государственного сектора сферы услуг.

Результаты, полученные в ходе подготовки статьи, могут в дальнейшем выступить основой для последующих исследований, а также стать основой для разработки новых инициатив и стратегий, связанных с развитием государственного сектора сферы услуг и укрепление доверия граждан к государственным институтам.

Статья имеет прикладную значимость, которая заключается в том, что расширяет область исследований, посвященных количественному анализу государственного сектора сферы услуг, углубляет понимание существующих процессов и взаимосвязей в данной области, может в перспективе стать основной для более углубленных исследований.

Ключевые слова: государственные услуги, государственный сектор сферы услуг, государственное управление, финансирование, статистический анализ, социально-экономические показатели

.....

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE SECTOR INDICATORS



Ivan V. Samykin

Postgraduate Student

Russian University of Cooperation, Mytishchi, Russia

E-mail: st109563@ruc.su

Abstract. In the context of the dynamic development of society and changes in the economic environment, the sphere of public services is becoming the object of close attention from both the scientific community and government agencies. The analysis of indicators characterizing this area is an important task that requires a systematic approach. The article presents a study on the analysis of socio-economic indicators of the public sector of the service sector.

The results obtained during the preparation of the article can further serve as the basis for subsequent research, as well as become the basis for the development of new initiatives and strategies related to the development of the public service sector and strengthening citizens' trust in government institutions.

The article has an applied significance, which lies in the fact that it expands the field of research devoted to the quantitative (statistical and economic) analysis of the public service sector, deepens the understanding of existing processes and relationships in this area, and may in the future become the basis for more in-depth research.

Keywords: public services, public service sector, public administration, financing, statistical analysis, socio-economic indicators

Введение

Сфера государственных услуг выступает одним из важнейших компонентов современного общества, обеспечивая выполнение ключевых функций государства и способствуя стабильному социально-экономическому развитию. Государственный сектор сферы услуг включает услуги (социальные, образовательные, обеспечения безопасности и т.д.), предоставляемые правительственными органами, ведомствами и учреждениями.

В условиях глобальных изменений, вызванных экономическими кризисами, цифровизацией и изменением потребностей населения, становится необходимым проведение глубокого анализа показателей, отражающих современное состояние государственного сектора сферы услуг.

Целью исследования является формирование понимания состояния современного государственного сектора сферы услуг в Российской Федерации. В рамках обозначенной цели необходимо проанализировать

основные социально-экономические показатели, которые характеризуют данный сектор и позволяют выявить имеющиеся тенденции в его развитии.

Материалы и методы

Методологической базой исследования послужили методы систематизации, хронологического анализа, статистические методы обработки и представления данных, обобщения, методы синтеза, дедукции и индукции.

Информационную базу для подготовки статьи составили данные Правительства Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Единого портала государственных услуг, ЕМИСС и другие.

Результаты

Анализ показателей государственного сектора сферы услуг направлен на количественную оценку деятельности системы государственного управления в данной области (предоставления государственных услуг).

Преимущественно были рассмотрены показатели государственного сектора сферы услуг в контексте развития портала государственных услуг, однако, было уделено внимание вопросам развития многофункциональных центров, которые также нацелены на предоставление государственных услуг по всей стране.

Обсуждение

Поскольку количественная оценка возможна в рамках имеющейся статистики по предоставлению государственных услуг посредством Единого портала государственных услуг (ЕПГУ «Госслуги»), а также по причине углубленного изучения автором темы цифровизации и использования информационных технологий в государственном секторе сферы услуг, в контексте данной статьи будут рассмотрены и проанализированы следующие показатели:

1) количество услуг, предоставляемых в онлайн-формате;

2) количество пользователей единого портала, на котором оказываются государственные услуги;

3) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

4) количество обращений за государственными услугами через единый государственный портал;

5) доля массовых социально значимых услуг, предоставляемые в режиме онлайн;

6) количество многофункциональных центров и окон обслуживания.

Начало сервисных инноваций в системе государственного управления в виде реализации федеральной программы «Электронная Россия» в 2002-2010 гг. привело к формированию государственного сектора сферы услуг и началу активной сервисизации выполнения функций государственных органов и ведомств. Это выразилось в виде портала государственных услуг, который был запущен в 2010 году [8], а далее в 2013 году правительством страны был принят первый ключевой стратегический документ, посвященный развитию электронного предоставления государственных услуг [10].

Одной из обозначенных задач концепции стало предоставление качественных государственных услуг на основании использования современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры. Данная концепция фактически закрепила сервисизацию государственного управления, когда государственные органы и учреждения начали переход от традиционных методов управления к более современным и эффективным подходам, ориентированным на предоставление услуг гражданам. Основными целями сервисизации в государственном управлении стали улучшение качества услуг, повышение прозрачности, доступности и эффективности работы государственных структур.

Последующее принятие государственной программы «Информационное общество» (2011-2020 гг.) также было ориентировано на формирование и развитие необходимой технологической и коммуникационной инфраструктуры, способствующей повышению качества управления в контексте государственного сектора сферы услуг.

В декабре 2009 года в контексте реализации программы «Электронная Россия» был запущен портал государственных услуг, который сегодня является основной платформой государственного сектора сферы услуг, как следствие, основным инструментом для предоставления

гражданам и организациям доступа граждан к перечню государственных услуг, доступному в электронном формате.

В совокупности с начала работы единого портала государственных услуг были существенно расширен список услуг, доступных онлайн. Также сам портал превратился в полноценную платформу интеграции и взаимодействия государственных ведомств и систем, что также положительно отразилось на коммуникациях органов власти и общества.

На рисунке 1 представлена динамика количества зарегистрированных пользователей на портале государственных услуг за 2010-2023 гг.



Рисунок 1 – Динамика общего числа пользователей портала государственных услуг в 2010-2023 гг., млн. чел.

Источник: составлено автором на основании [1, 3, 5].

Отметим, что статистика количества пользователей представлена на основании официальных данных, но может отличаться в разных источниках ввиду разной методологии подсчета на основании существования нескольких видов

учетных записей пользователей портала государственных услуг.

Если по итогам 2010 года с момента запуска (декабрь 2009 года) единого портала государственных услуг на нем зарегистрировались 336 тыс. чел., то по результатам 2023 года

данный показатель достиг отметки в 109 млн. уникальных пользователей, что составляет около 75% от всей численности населения Российской Федерации. В первые 5 лет функционирования данной платформы аудитория выросла до 22,5 млн. чел., а в 2023 году увеличилась еще почти в 5 раз. Средний ежегодный прирост аудитории за представленный период составляет 9 млн. пользователей.

Рост числа пользователей портала государственных услуг отражает общий тренд цифровизации в обществе, где граждане все больше

предпочитают получать услуги и информацию в онлайн-формате. Это также указывает на изменение потребительских привычек и ожиданий населения в отношении удобства и скорости взаимодействия с государственными органами.

Значимо и количество услуг, которые оказываются органами государственной власти и подведомственными им учреждениями. В таблице 1 представлена динамика числа оказанных государственных услуг в России с 2010 по 2023 год в электронном виде (при помощи единого портала).

Таблица 1 – Динамика количества оказанных услуг и объем платежей, осуществленных посредством единого портала государственных услуг в 2010-2023 гг.

Показатель	2010	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Количество оказанных услуг на едином портале госуслуг, млн.	0,58	5,0	17	12,3	24,3	38,5	56,0	60,0	152,0	171,0	200,0	340,0
Объем платежей, совершенных через единый портал госуслуг, млрд. руб.	0	0,6	0,8	2,9	8,1	30,3	52,6	64,5	76	95	136	153,7

Источник: [3, 5].

С 2010 по 2023 годы наблюдается устойчивый и значительный рост как количества оказанных услуг, так и объема платежей через единый портал госуслуг. Данные, представленные в таблице 1, также свидетельствуют о растущем доверии граждан к электронным услугам и их активному использованию. Пик значений наблюдается в 2023 году, что может говорить о зрелости

системы и ее интеграции в повседневную жизнь граждан.

Цифровая трансформация в соответствии с поручениями Президента одной является из национальных целей развития [9]. В рамках такой цели отслеживаются еще несколько показателей развития государственного сектора сферы услуг. К таким показателям, к примеру, относится доля социально значимых

государственных услуг, которые оказываются в формате онлайн. В соответствии с приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, к массовым социально значимым услугам относятся услуги, которые оказывают федеральные и региональные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, органы муниципальной власти и бюджетные учреждений. и соответствующие следующим параметрам:

– услуги, оказываемые федеральными органами исполнительной власти, количество принятых заявлений по которым в государственной информационной системе «Управление» составило более 100 тыс. в год;

– услуги, оказываемые органами исполнительной власти в российских субъектах, количество принятых заявлений по которым в государственной информационной системе «Управление» составило более 40 тыс. в год;

– услуги муниципальных органов власти, по которыми количество принятых заявлений также составило более 40 тыс. в год;

– услуги бюджетных организаций и учреждений, по которым количество заявлений в соответствии с данными государственной информационной системы «Управление» составило более 40 тыс. в год [11].

На основании имеющихся официальных данных в таблице 2 представлена динамика данного показателя в период с 2019 года по 2023 год.

Таблица 2 – Доля массовых социально значимых услуг онлайн в 2019-2023 гг., %

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
Доля социально значимых услуг, оказываемых онлайн, %	4,7	10,8	59,7	99,97	100

Источник: [6].

Как можно отметить, произошло увеличение данного показателя с 4,7% до 100% в пятилетний период.

Еще одним ключевым показателем развития электронного правительства является такой показатель, как доля граждан, использующих электронный механизм обращения и получения услуги (в электронном виде или, по-другому, в онлайн-формате). На рисунке 2 представлена динамика доли граждан, которые обращались за государственными услугами при помощи единого портала

государственных услуг или мобильного приложения «Госуслуги».

Показатель за десятилетие вырос в 3 раза. Можно сделать вывод, что 88% населения страны использует электронный механизм получения государственных услуг.

Основными причинами, которые привели к значительному росту доли социально значимых государственных услуг и доли граждан, которые используют государственный портал для обращения за государственными услугами, могут быть, по нашему мнению, следующие:



Рисунок 2 – Динамика доли граждан, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме в 2013-2023 гг.

Источник: составлено автором на основании [1, 2].

– пандемия коронавируса и сопутствующие ограничения привели к необходимости увеличения доли услуг, оказываемых дистанционно;

– обеспечение доступности сети Интернет и расширение ее покрытия по территории страны;

– инициативы и проекты правительства, направленные на цифровизацию системы государственного управления и государственного сектора сферы услуг;

– как следствие, изменения предпочтений и привычек граждан: растет интерес к онлайн-форматам коммуникации с

государственными структурами на фоне общих тенденций цифровизации в обществе;

– создание различных суперсервисов – комплексов цифровых услуг, предоставляемые государственными органами, которые объединяют несколько различных наиболее распространенных услуг в рамках одной платформы.

Также доступны данные о структуре государственных услуг, представленных и оказываемых гражданам непосредственно при помощи единого портала, в период с 2019 по 2023 гг. (рисунок 3).

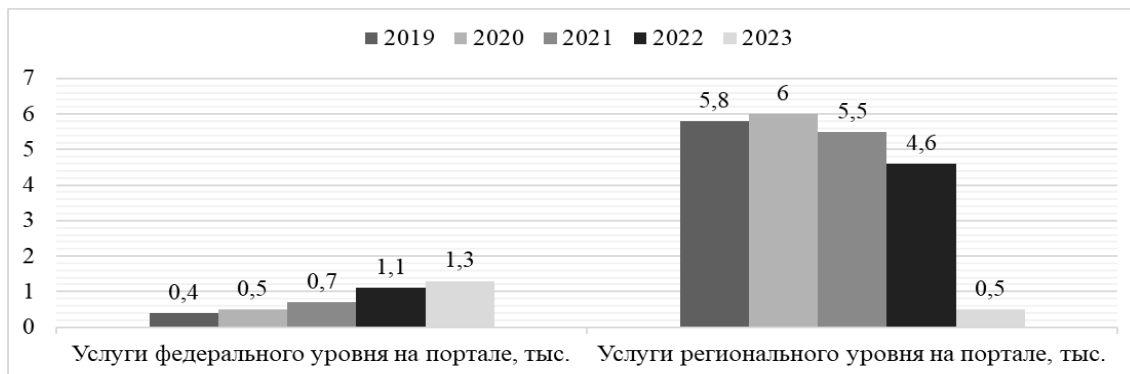


Рисунок 3 – Динамика количества федеральных и региональных услуг, предоставляемых на едином портале государственных услуг в 2019-2023 гг., тыс.

Источник: [6].

Анализ представленных данных позволяет сделать заключение о том, что увеличивается количество государственных услуг федерального уровня и сокращается количество государственных услуг уровня субъектов Российской Федерации. Представленные на графике статистические данные были опубликованы в докладе заместителя Председателя Правительства Российской Федерации, однако, без указания возможных причин таких структурных перестроек. Вместе с тем, в контексте трансформаций, происходящих в системе государственного управления и, в частности, в государственном секторе сферы услуг, на наш взгляд, возможными причинами такой динамики может быть тренд на централизацию и объединение государственных услуг в целях создания суперсервисов, упомянутых ранее. Такие суперсервисы могут быть направлены на формирование единой платформы, а у регионов и муниципалитетов отпадет необходимость разработки собственных порталов для оказания услуг, поскольку граждане смогут получать все необходимые услуги на централизованном сервисе. Мы полагаем, что это позволит не только улучшить взаимодействие государства и граждан, но и существенно повысить уровень государственного технологического администрирования, обеспечив плавный переход от электронного правительства к цифровому.

Необходимо отметить, что государственный сектор сферы услуг не ограничивается единым порталом, на котором органами власти оказываются необходимые гражданам услуги. Особое место в государственном секторе сферы принадлежит многофункциональным центрам, которые наряду с порталом «Госуслуги» призваны обеспечить доступность получения, удобство и качество оказания государственных услуг.

Сегодня эти центры позволяют гражданам получать широкий спектр услуг в одном месте, упрощая взаимодействие с государственными органами и сокращая время ожидания выполнения услуги, повышая качество обслуживания населения и удовлетворенности граждан и бизнеса. Деятельность многофункциональных центров осуществляется уже более десятилетия, и на данный момент сформирована разветвленная сеть многофункциональных центров по всей стране, в них обеспечены все необходимые условия для удаленного взаимодействия органов власти между собой и, как следствие, реализации основной функции – оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

На рисунке 4 представлена динамика количества многофункциональных центров и численности окон обслуживания граждан за все время существования данных учреждений.



Рисунок 4 – Динамика количества многофункциональных центров и окон обслуживания в 2010-2023 гг.

Источник: составлено автором.

Данные показывают активное развитие системы многофункциональных центров. Увеличивается число многофункциональных центров – если на 2010 год их количество составляло 166 единиц, то по результатам 2023 года в источниках отмечается 2870 многофункциональных центров. Данные по количеству окон обслуживания в многофункциональных центрах доступны с 2015 года, их количество выросло с 28,3 до 47 тыс. ед. в 2023 году [7]. Это свидетельствует о том, что не только количество многофункциональных увеличивается, но и их способность обслуживать большее количество клиентов. Кроме того, помимо непосредственно многофункциональных центров, по стране также развивается сеть дополнительных офисов (подразделений многофункциональных центров). По данным Министерства экономического развития

Российской Федерации, на 2022 год число таких подразделений составило 9834, что позволило обеспечить услуг для 97% населения страны [4].

Результаты анализа развития государственного сектора сферы услуг демонстрируют его активное развитие. Достижения Российской Федерации в ходе административных реформ и внедрения современных технологий в управление и преобразование сектора государственных услуг можно считать положительным – увеличивается число пользователей услуг, что приводит к положительной динамике количества оказанных госуслуг, растут показатели использования единого портала государственных услуг, увеличивается количество многофункциональных центров, позволяющих получать государственные услуги не только в электронном виде, но и посредством очного посещения.

В качестве основных препятствий, которые не

позволяют выходить России на более лидирующие позиции, остаются все еще сохраняющиеся барьеры в организации максимально полного взаимодействия с государством – некоторые виды государственных услуг остаются за пределами онлайн-доступа (касающиеся некоторых услуг в сфере медицинского обслуживания, образования и ряда других областей).

Очевидно, что государственный сектор сферы услуг продолжит свое развитие, поскольку правительство запланировало внедрения информационных технологий во все области экономики в соответствии с реализацией национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». На рисунке 5 представлен запланированный объем финансирования нацпроекта в 2025-2027 гг.

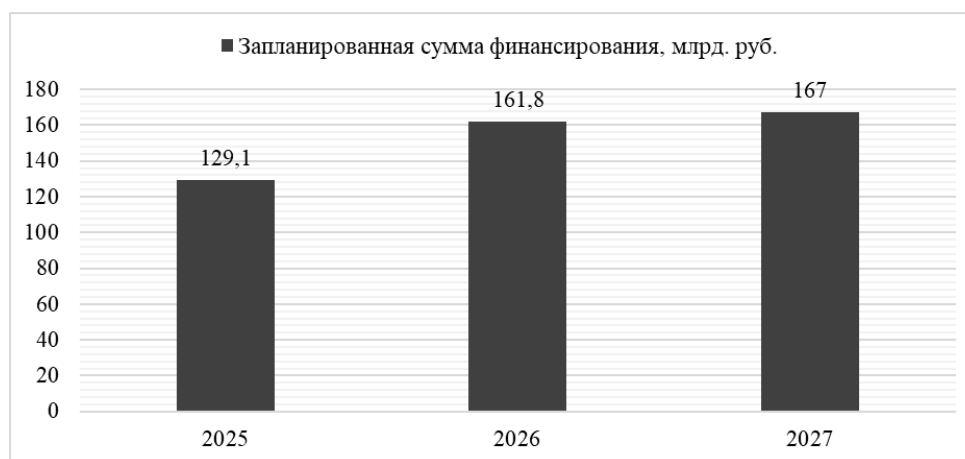


Рисунок 5 – Объем финансирования национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства» в 2025-2027 гг., млрд. руб.
Источник: [12].

Этот национальный проект должен стать заменой проекту «Цифровая экономика», который действовал до конца 2024 года. Он призван далее совершенствовать государственный сектор сферы услуг, формирование цифровых платформ, внедрение отечественных технологических решений и т.д.

Таким образом, концепция формирования качественного взаимодействия между обществом и государством тесно связано с цифровой трансформацией

государственного сектора сферы услуг. Несмотря на имеющиеся положительные тенденции, развитие государственного сектора сферы услуг также сопровождается различными проблемами, включая как технологические (вопросы внедрения и обслуживания сервисов и систем, финансирования технологических разработок и т.д.), так и социальные (кадровые, управленческие). Данные факторы подчеркивают важность

дальнейших предметных исследований на предмет развития цифровой трансформации государственного сектора сферы услуг, а также вопросов и проблем, связанных с подобной трансформацией.

Заключение

С момента запуска портала в 2010 году и утверждения концепции в 2013 году были заложены основы для перехода к современным методам управления, акцентируя внимание на качественных государственных услугах. В статье были

проанализированы ряд количественных показателей, таких, как количество услуг, предоставленных в электронном виде через портал, доля массовых социально значимых услуг, количество многофункциональных центров и т.д. Успешное развитие государственного сектора сферы услуг создает основу для дальнейшего улучшения и расширения спектра предоставляемых услуг, а также для интеграции различных государственных систем, что может повысить общее качество государственного управления.

Список литературы

1. Государственные и муниципальные услуги: некоторые важные факты и показатели за 6 лет. Правительство Российской Федерации. – URL: <http://government.ru/info/32187/>. (Дата обращения: 10.01.2025).
2. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. ЕМИСС. – URL: <https://fedstat.ru/indicator/43568> (Дата обращения: 10.01.2025).
3. Новости (2011-2024 гг.). Единый портал государственных услуг. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/help/news>. (Дата обращения: 10.01.2025).
4. Россияне более 570 миллионов раз обратились в МФЦ. Министерство экономического развития Российской Федерации. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/rossiyane_bolee_570_millionov_raz_obratilis_v_mfc.html. (Дата обращения: 15.01.2025).
5. События. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: https://digital.gov.ru/ru/events/list/?words=&type=22&directions=&start_date=&end_date= (Дата обращения: 24.01.2025).
6. Цифровизация Госуслуг – государство для граждан. Доклад Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации. Правительство Российской Федерации. – URL: https://digital.gov.ru/uploaded/files/0-chernyishenko_0zg5OE2.pdf. (Дата обращения: 24.01.2025).
7. В Минэкономразвития назвали регионы-лидеры по эффективности МФЦ за 2022 год. – URL: https://economy.gov.ru/material/news/v_minekonomrazvitiya_nazvali_regiony_lidery_po_effektivnosti_mfc_za_2022_god.html. (Дата обращения: 25.01.2025).
8. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. 25.12.2023).

Правовая система «Консультант Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (Дата обращения: 09.01.2025).

9. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Правовая система «Консультант Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (Дата обращения: 20.01.2025).

10. Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (ред. 13.10.2017). Правовая система «Консультант Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156812/ef2fa9e3775935dc955d4943654d70419ede7d3/ (Дата обращения: 10.01.2025).

11. Приказ Минцифры России от 18.11.2020 № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» (ред. от 29.12.2023). Правовая система «Консультант Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372437/5ce280476924fb106b006de30d6fade9c6a0e62e/ (Дата обращения: 10.01.2025).

12. Федеральный закон от 30.11.2024 № 419-ФЗ «О федеральном бюджете на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов». Правовая система «Консультант Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_491969/ (Дата обращения: 20.01.2025).

References

1. State and municipal services: some important facts and indicators for 6 years. The Government of the Russian Federation. URL: <http://government.ru/info/32187/>. (date of address 10.01.2025) (In Russ.).

2. The proportion of citizens using the mechanism of obtaining state and municipal services in electronic form. URL: <https://fedstat.ru/indicator/43568>. (date of address 10.01.2025) (In Russ.).

3. News (2011-2024). Unified portal of public services. URL: <https://www.gosuslugi.ru/help/news>. (date of address 10.01.2025) (In Russ.).

4. Russians have applied to the IFC more than 570 million times. Ministry of Economic Development of the Russian Federation. URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/rossiyane_bolee_570_millionov_raz_obratilis_v_mfc.html (date of address 15.01.2025) (In Russ.).

5. Events. Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation. URL: https://digital.gov.ru/ru/events/list/?words=&type=22&directions=&start_date=&end_date= (date of address 24.01.2025) (In Russ.).

6. Digitalization of Public Services – the state for citizens. Report by the Deputy Chairman of the Government of the Russian Federation. The Government of the

Russian Federation. URL: https://digital.gov.ru/uploaded/files/0-chernyishenko_0zg5OE2.pdf (date of address 24.01.2025) (In Russ.).

7. The Ministry of Economic Development named the leading regions in terms of the effectiveness of the IFC in 2022. – URL: https://economy.gov.ru/material/news/v_minekonomrazvitiya_nazvali_regiony_lidery_po_effektivnosti_mfc_za_2022_god.html (date of address 25.01.2025) (In Russ.).

8. Federal Law dated July 27, 2010 No. 210-FZ (as amended on December 25, 2023) «On the organization of the provision of state and municipal services». The legal system «Consultant Plus». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (date of address 09.01.2025) (In Russ.).

9. Decree of the President of the Russian Federation dated May 7, 2012 No. 601 «On the main directions of improving the public administration system». The legal system «Consultant Plus». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (date of address 20.01.2025) (In Russ.).

10. Decree of the Government of the Russian Federation dated December 25, 2013 No. 2516-r On the Concept of Development of Mechanisms for the Provision of State and Municipal services in Electronic form. The legal system «Consultant Plus». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (date of address 10.01.2025) (In Russ.).

11. Order of the Ministry of Finance of the Russian Federation dated November 18, 2020 No. 600 (as amended on December 29, 2023) «On Approval of Methods for calculating Targets for the National development goal of the Russian Federation «Digital Transformation». The legal system «Consultant Plus». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372437/5ce280476924fb106b006de30d6fade9c6a0e62e/ (date of address 10.01.2025) (In Russ.).

12. Federal Law dated November 30, 2024 No. 419-FZ «On the Federal Budget for 2025 and for the Planning Period of 2026 and 2027». The legal system «Consultant Plus». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_491969/ (date of address 20.01.2025) (In Russ.).

Самыкин И.В. Анализ показателей государственного сектора сферы услуг// OpenScience. 2025. Т.7. №1. С. 65-77. EDN: NNAOST.

Источники финансирования исследования:
собственные средства авторов

Материал поступил в редакцию 18.02.2025