

© **Олег Вячеславович Карпов**
старший преподаватель кафедры
административно-правовых дисциплин,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
karpov-ov@ranepa.ru

Oleg V. Karpov
Senior Lecturer at the Department of
Administrative and Legal Disciplines,
Vladimir branch of the RANEPa,
Vladimir

© **Ксения Михайловна Затравкина**
студент юридического факультета,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
Ksenzatravkina@yandex.ru

Ksenia M. Zatravkina
Student of the Law Faculty,
Vladimir branch of the RANEPa,
Vladimir

© **Яна Алексеевна Приемышева**
студент юридического факультета,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
priemysheva2005@mail.ru

Yana A. Priemysheva
Student of the Law Faculty,
Vladimir branch of the RANEPa,
Vladimir

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ КАК ФОРМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВ ГРАЖДАН

Public services as a form of ensuring citizens' rights

Аннотация. В настоящее время государственные услуги в России играют ключевую роль в социальной политике, способствуя реализации прав граждан и улучшению качества жизни. Несмотря на это, существует ряд проблем, ограничивающих возможности граждан для получения такого рода услуг. В данной статье авторами проводится анализ сложившейся ситуации, а также предлагаются некоторые варианты разрешения проблемных вопросов.

Annotation. Currently, public services in Russia play a key role in social policy, contributing to the realization of citizens' rights and improving the quality of life. Despite this, there are a number of problems that limit citizens' opportunities to receive such services. In this article, the authors analyze the current situation, as well as offer some options for resolving problematic issues.

Ключевые слова: социальная политика, права граждан, государственные услуги, информация, документооборот, цифровизация, бюрократические барьеры.

Keywords: social policy, citizens' rights, public services, information, document management, digitalization, bureaucratic barriers.

Реформа административных процедур в России началась с внедрения проекта «Электронное правительство» в 2010 году, который был направлен на упрощение взаимодействия граждан с государственными структурами с

помощью современных цифровых технологий [1]. Основной целью этой реформы стало сокращение бюрократических барьеров и повышение прозрачности предоставления государственных услуг. Важным элементом стало создание единой платформы для предоставления услуг в электронном виде, что значительно упростило процесс подачи заявлений и получения информации.

Государственные услуги – это услуги, которые предоставляются физическим лицам и юридическим лицам по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции. Государственные услуги нужны для удобства граждан и экономии времени.

Во-первых, с их помощью население имеет возможность контролировать ход исполнения услуг, так как заявитель получает уведомление о ходе оказания услуг в личном кабинете. Во-вторых, есть возможность значительно сократить затраты по времени для получения различных справок и иных документов. В-третьих, государственные услуги предоставляют широкий спектр возможностей для реализации прав граждан в самых разнообразных отраслях: в области социальной защиты, регистрации актов гражданского состояния, образования, здравоохранения и других.

Статистические данные свидетельствуют о том, что все больше и больше граждан нашего государства прибегают к использованию возможностей этого электронного сервиса. По итогам 2024 года эта цифра составила более 14 миллионов граждан, что примерно на четверть больше, чем было годом ранее. Данные межведомственного взаимодействия – 110 миллиардов запросов: такое количество было отработано различными государственными структурами в ходе межведомственного электронного взаимодействия. На портале активно внедряются и тестируются большие языковые модели YandexGPT и GigaChat от двух поставщиков, таких как «Яндекс» и «Сбер», которые в 2024 году тестировались для внедрения в сервис «Госуслуги». Чат-бот оказывает три миллиона консультаций ежедневно, и 70 % пользователей довольны качеством его работы [2].

Спрос на государственные услуги растет и у молодого поколения: в прошлом году 240 тысяч студентов записались на цифровые кафедры; старшеклассники получают возможность бесплатно изучать языки программирования – 153 тысячи школьников в прошлом году записались на 1-2-летние курсы обучения программированию.

К 2025 году количество зарегистрированных пользователей на данном портале превысило 112 миллионов, что является ярким свидетельством его высокой популярности и востребованности среди граждан. Такое массовое использование портала способствовало значительному снижению нагрузки на традиционные методы

предоставления государственных услуг, а также упростило взаимодействие граждан с государственными структурами. Особенно это стало актуально в условиях пандемии COVID-19, когда необходимость минимизировать физические контакты и обеспечить безопасность граждан стала приоритетной задачей для государства [3].

Не стоит на месте и деятельность органов государственной власти по совершенствованию правового регулирования в данной области:

- принят закон о введении оборотных штрафов за утечку персональных данных: Федеральный закон от 30.11.2024 № 420-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (вступит в действие с 30 мая 2025 г.) [4];

- отдельной статьей (ст. 272.1 УК РФ) введена уголовная ответственность за кражу персональных данных [5];

- легализованы оборот и обработка больших персональных данных: любая работа с ними возможна только после обезличивания;

- ужесточён оборот сим-карт. На оформление сим-карт для мигрантов было подано 190 тысяч обращений. Минцифры России готово к запуску с 1 апреля нового сервиса на портале госуслуг, который позволит россиянам проверять все сим-карты, зарегистрированные на их имя [2].

Современные инициативы по улучшению доступности государственных услуг в России направлены на создание удобной и эффективной системы взаимодействия граждан с государственными структурами. Одним из ключевых направлений стало развитие сети многофункциональных центров МФЦ, которые предоставляют широкий спектр услуг в одном месте. С 2010 года количество МФЦ значительно увеличилось, и на 2025 год их число составило 2889 организаций. Это позволило существенно сократить временные затраты граждан на получение необходимых услуг и стало важным шагом в борьбе с бюрократическими препятствиями. При этом важную роль в данном направлении играют и нормативно-правовые акты, которые в первую очередь должны быть направлены на оптимизацию отношений в различных отраслях: в области гражданского оборота, финансовых технологий, интеллектуальной собственности и др. Такой комплексный подход к улучшению доступности государственных услуг включает не только развитие инфраструктуры, но и законодательные изменения, способствующие более эффективному взаимодействию граждан с государством.

Государство быстрыми шагами переводит все государственные услуги в цифровой формат. Ускорение политики в данной сфере произошло в период самоизоляции. Получение государственных услуг онлайн становится все удобнее, но не для всех граждан Российской Федерации. Важно понимать, что не каждый может с легкостью получить требуемую услугу в полной мере, в силу таких проблем, как низкая цифровая грамотность, возраст, здоровье и неразвитость в его районе ИТ-

инфраструктуры. Полный отказ от онлайн-формата может привести к росту цифрового неравенства и дискриминации некоторых слоев населения.

Инфраструктурные проблемы являются одним из ключевых факторов, влияющих на доступность государственных услуг для граждан. В отдалённых и сельских регионах России существует значительный недостаток в развитии как транспортной, так и цифровой инфраструктуры. Согласно данным Росстата по итогам 2021 года, около 84 % сельских населённых пунктов не имеют доступа к стабильному интернету, что существенно ограничивает возможность использования электронных государственных услуг [6]. Это создаёт значительные трудности для граждан, вынужденных очно посещать учреждения, которые зачастую расположены на дальнем расстоянии.

Недостаток инфраструктуры, а именно отсутствие доступа к интернету и транспортная изоляция в сельских районах, приводят к необходимости тратить больше времени и средств на получение базовых услуг. Это особенно актуально для пожилых людей и граждан с ограниченными возможностями, которые сталкиваются с дополнительными трудностями при передвижении. В итоге недостаток инфраструктуры усугубляет социальное неравенство, затрудняя доступ к услугам для наиболее уязвимых групп населения.

Существующие бюрократические барьеры также затрудняют доступ к услугам, вызывая стресс и дополнительные финансовые затраты. Несмотря на создание многофункциональных центров (МФЦ) в 2010 году для упрощения доступа к услугам, не все регионы обеспечивают их эффективную работу, особенно в отдалённых районах. Сложности в координации между учреждениями приводят к задержкам и ошибкам, что усугубляет ситуацию.

Для решения обозначенных выше проблем, в том числе и связанных с развитием инфраструктуры, в России реализуются различные инициативы. В 2023 году было осуществлено более 300 проектов, касающихся улучшения транспортной и социальной инфраструктуры в отдалённых регионах. Эти меры способствуют снижению барьеров и улучшению качества жизни граждан, при этом они требуют дальнейшего расширения и совершенствования для достижения устойчивых результатов. Так, в 2025 году Правительством РФ намечено выделение более 50 миллиардов рублей на развитие цифровой инфраструктуры. Эти средства предназначены для дальнейшего развития цифровизации и интеграции портала с другими сферами общественной жизни, что позволит повысить качество и доступность государственных услуг.

Доступность государственных услуг в онлайн-формате также обеспечивается благодаря предоставлению гражданам электронных цифровых подписей (ЭЦП) на бесплатной основе, что значительно упрощает процесс подачи заявлений и получения услуг.

Для повышения доступности государственных услуг в отдаленных районах необходимо внедрять передовой опыт тех регионов России, который уже прошел успешную апробацию. Например, в Республике Саха (Якутия) создаются и успешно применяются мобильные офисы, которые позволяют охватывать значительную часть населения этого субъекта. Кроме того, программа «Цифровая экономика», которая направлена на увеличение числа многофункциональных центров и развитие цифровых технологий, должна быть дополнена мерами по обучению населения навыкам работы с электронными сервисами. Это позволит улучшить и качество предоставляемых государством услуг, и одновременно – их доступность.

Таким образом, следует констатировать, что Портал государственных услуг Российской Федерации зарекомендовал себя как важнейший ресурс, предназначенный для реализации функций государства по обеспечению прав граждан в различных сферах и отраслях государственного управления. Одним из важнейших его преимуществ является то, что граждане могут получать необходимые услуги в любое время, находясь при этом в любой точке страны.

Для того чтобы повысить его эффективность, качество и доступность для всех граждан нашего государства, необходимо сосредоточиться на устранении выявленных проблем. Одним из важнейших направлений, в связи с этим является развитие цифровой инфраструктуры, особенно в отдаленных регионах, а также улучшение информирования граждан о предоставляемых услугах. В основе этой деятельности должны лежать изучение опыта успешных регионов и разработка методов их практической адаптации для других территорий РФ. Дальнейшие реформы должны также учитывать региональные особенности и в итоге быть направлены на повышение удовлетворенности граждан качеством государственных услуг.

Список литературы

1. Терехов А. В. Электронное правительство и проблемы бюрократии // Информационные технологии и управление : сборник материалов 47-й научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов, Минск, 25–29 апреля 2011 г. / Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники ; ред. кол.: М. П. Батура [и др.]. – Минск, 2011.

2. Глава Минцифры подвёл итоги работы в 2024 году // Новостной портал ЦТЭП ИДУ : [сайт]. URL: <https://news.egov.itmo.ru/25-03-19-173.html?ysclid=m9eahif4s695683170> (дата обращения: 15.04.2025).

3. Рожкова А. А. Административные процедуры предоставления государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии // Аллея Науки : научно-практический электронный журнал. – 2022. – № 11 (74). URL: https://alley-science.ru/_11_74_poyabr_2022 (дата обращения: 25.03.2025).

4. О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях : федеральный закон от 30.11.2024 № 420-ФЗ // Рос. газ. – 2024. – № 278.

5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ : принят Гос. Думой 24 мая 1996 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 25, ст. 2954.

6. В Росстате рассказали, в каких регионах России минимален доступ к интернету у жителей // Комсомольская правда. – 2023. – 21 февраля. URL: <https://www.kp.ru> (дата обращения: 15.04.2025).