

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Кугубаева В.А., студентка,

Башкирский кооперативный институт (филиал)

Российского университета кооперации, г. Уфа, Россия

Шарафутдинов А.Г., к.э.н., доцент,

ФГБОУ ВО Башкирский ГАУ, г. Уфа, Россия

Аннотация. Данная статья рассматривает влияние цифровизации государственных и муниципальных услуг на улучшение доступности и качества обслуживания граждан. Анализируются методы защиты информации и аспекты кибербезопасности при

предоставлении цифровых государственных и муниципальных услуг. Приведены примеры успешной цифровизации государственных услуг в различных странах, что подчеркивает позитивное воздействие внедрения новых технологий на улучшение обслуживания граждан и повышение эффективности управления.

Ключевые слова: цифровизация, государственные и муниципальные услуги, информационные системы, государственное управление.

Цифровизация – это процесс превращения аналоговых данных и рабочих процессов в цифровой формат. Она включает в себя использование цифровых технологий для автоматизации государственных и муниципальных услуг, бизнес-процессов, улучшения уровня качества услуг, оптимизации производства и повышения эффективности работы организаций и предприятий в целом [2].

Улучшение доступности государственных и муниципальных услуг благодаря электронным порталам и мобильным приложениям для граждан является важным аспектом цифровизации публичного сектора. Электронные порталы предоставляют удобный доступ к различным государственным услугам и информации, позволяя гражданам проводить различные операции онлайн, такие как подача заявлений, получение документов и оплата сборов.

Мобильные приложения также занимают важное место, предоставляя гражданам возможность получения государственных услуг прямо на их смартфонах. Это значительно упрощает и ускоряет процесс получения услуг, делая его более удобным и гибким. Пользователи могут получить доступ к необходимой информации в любое время и в любом месте.

Такие цифровые решения помогают устранить барьеры, связанные с географическим расположением или доступностью офисов государственных учреждений, что в свою очередь повышает уровень обслуживания и удовлетворенность граждан.

Наконец, электронные порталы и мобильные приложения также способствуют повышению прозрачности и улучшению коммуникации между государственными органами и гражданами, что способствует улучшению качества обслуживания и удовлетворенности всех участников.

Возможности онлайн-коммуникации с государственными учреждениями и участие граждан в принятии решений через цифровые платформы предоставляют новые способы взаимодействия между правительством и гражданами.

Цифровые платформы определяются как специальные онлайн-ресурсы, которые предоставляют возможность участвовать в обсуждениях, голосованиях или обмене мнениями по различным вопросам. Это позволяет гражданам принимать более активное участие в процессах принятия решений и формировании политики[3].

К примеру, платформы электронного участия могут включать в себя обсуждение конкретных вопросов, предложение идей или участие в публичных обсуждениях законопроектов и инициатив. Граждане могут также оставлять обратную связь о качестве предоставляемых государственных услуг и делать предложения по их улучшению.

Такой вид взаимодействия позволяет управляющим органам и политикам получать непосредственную обратную связь от граждан, что способствует созданию более прозрачной и ответственной системы управления. Цифровые платформы также способствуют повышению гражданской активности и улучшению качества принимаемых решений.

Обеспечение кибербезопасности при предоставлении цифровых государственных и муниципальных услуг является ключевым аспектом в разработке и эксплуатации цифровых платформ и онлайн-сервисов. Ниже приведены методы защиты информации и обеспечения кибербезопасности, используемые при предоставлении цифровых государственных и муниципальных услуг:

1. Шифрование данных: применение криптографических методов для защиты информации от несанкционированного доступа во время передачи и хранения.
2. Многофакторная аутентификация: использование нескольких методов идентификации пользователя для повышения безопасности доступа к цифровым сервисам.
3. Регулярное обновление программного обеспечения: обновление операционных систем, приложений и антивирусного ПО помогает обеспечить безопасность и защитить системы от известных уязвимостей.
4. Мониторинг и обнаружение угроз: использование специализированных средств для отслеживания аномальной активности и быстрого реагирования на потенциальные угрозы.
5. Обучение персонала: проведение обучения и тренингов для сотрудников по вопросам кибербезопасности для снижения риска человеческого фактора в уязвимостях систем.
6. Соблюдение законодательства о защите данных: учитывая законодательные требования к защите персональных данных, государственные и муниципальные учреждения должны соблюдать соответствующие стандарты и соглашения[1].

Эффективная реализация этих методов помогает защитить цифровые государственные и муниципальные услуги от киберугроз и обеспечить конфиденциальность, целостность и доступность информации для пользователей.

Есть несколько примеров успешной цифровизации государственных и муниципальных услуг в различных странах и регионах:

1. Эстония: Эстония известна своим цифровым правительством и электронными государственными услугами, включая электронное голосование, электронную идентификацию граждан (e-ID), электронные медицинские записи и декларации налогов в режиме онлайн.
2. Сингапур: Сингапур активно внедряет технологии в государственном управлении, предлагая гражданам цифровые платформы для доступа к широкому спектру государственных услуг, включая здравоохранение, налогообложение и образование.
3. Великобритания: Британское правительство активно развивает цифровые сервисы для упрощения взаимодействия с государственными органами, предоставляя гражданам возможность получать различные услуги онлайн, включая медицинские назначения и подачу налоговых деклараций.
4. Южная Корея: Южная Корея известна своими инновационными подходами к цифровизации государственных услуг, такими как электронный документооборот, электронные голосования и цифровые паспорта.

В заключение, цифровизация государственных и муниципальных услуг играет важную роль в улучшении доступности и качества обслуживания граждан. Внедрение новых технологий, таких как электронные порталы, мобильные приложения, онлайн-коммуникация и электронный документооборот, обеспечивает удобство, эффективность и прозрачность при получении государственных услуг.

Литература

1. Белов Е.Б. Основы информационной безопасности. М.: Учебное пособие, 2020. 32 с.
2. Сологубова Г. С. Составляющие цифровой трансформации. М.: Юрайт, 2021. 141 с.
3. Юдина Т. Н. Цифровизация как тенденция современного развития экономики Российской Федерации: PRO Y CONTRA // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2017. № 3. С. 139-143.

