

ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Т.М. Малёнкина, А.А. Посажеников

Малёнкина Татьяна Михайловна (ORCID.ORG0000-0001-8019-2345)

ФГБОУ ВО «Ивановский государственный университет»

г. Иваново, Россия. 153025, Ивановская область, г. Иваново, ул. Ермака, д. 39.

E-mail: tatyana1888@gmail.com

Посажеников Артур Андреевич (ORCID.ORG0000-0001-6018-4081)

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени А.Г. и Н.Г. Столетовых»

г. Владимир, Россия, 60000, Центральный федеральный город, Владимирская область,

г. Владимир, ул. Горького 87,

E-mail: zzarturzz@yandex.ru

В статье изучено внедрение современных цифровых технологий в систему государственного управления в Российской Федерации, на примере Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области. Актуализирована проблематика цифровизации государственных услуг. На примере Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области показан алгоритм и методы решения проблем при переходе к цифровой модели оказания услуг.

Ключевые слова: Цифровизация, электронные услуги, государственные услуги, государственная служба

PROBLEMS OF DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES

T.M. Malenkina, A.A. Posazhennikov

Malenkina Tatiana Mikhailovna (ORCID.ORG 0000-0001-8019-2345)

Ivanovo State University, Ivanovo, Russia. 39 Ermaka str., Ivanovo, Ivanovo region, 153025.

E-mail: tatyana1888@gmail.com

Artur Andreevich Posazhennikov (ORCID.ORG 0000-0001-6018-4081)

Vladimir State University named after A.G. and N.G. Stoletov, Vladimir, Russia, 60000, Central Federal City,

Vladimir region, Vladimir, 87 Gorky Street,

E-mail: zzarturzz@yandex.ru

The article examines the introduction of modern digital technologies into the system of public administration in the Russian Federation, using the example of the Office of the Federal Service for State Registration, Cadastre and Cartography in the Vladimir region. The problems of digitalization of public services have been updated. Using the example of the Department of the Federal Service for State Registration, Cadastre and Cartography in the Vladimir region, an algorithm and methods for solving problems in the transition to a digital model of service provision are shown.

Keywords: Digitalization, electronic services, public services, public service

Внедрение цифровых моделей оказания государственных услуг призвано качественно изменить содержание государственного управления, включая его отдельные процедуры, циклы управления, функции государства, его состав и характер. Использование цифровых технологий в

структуре государственного управления, покажет эффективность и высокие результаты в деятельности государственной власти, а для лучшей организации к подготовке цифровизации госаппарата, нужно тщательно проанализировать потребности и нужды граждан. Понимание потребностей

граждан не такая простая задача, особенно в условиях давно сложившейся государственной системы, в которой этому вопросу не уделялось должного внимания. В современных условиях максимальная удовлетворенность граждан станет показателем качества работы государственного аппарата, то такое изменение отношений между гражданами и должностными лицами приведет к необходимости полностью изменить принципы работы государственного аппарата, чтобы отработать новые навыки государственных служащих.

Потребуется создание гибкой, адаптивной, высокотехнологичной системы управления на основе данных для оптимизации структуры государственного аппарата, процессов взаимодействия с

потребителями госуслуг и процессов повседневной поддержки граждан.

Если цифровизация является ключом к выживанию бизнеса, движущей силой повышения конкурентоспособности и увеличения прибыли, то для государственных органов роль цифровой трансформации еще не очевидна. При оказании государственных услуг службы и учреждения не борются с частными компаниями за получателей госуслуг, административные расходы не влияют на их конкурентные преимущества, а неэффективность создаваемых ИТ-сервисов не ведет к банкротству государственных органов. [1]

Таблица 1

Динамика оказания услуг

Год	2017	2018	2019	2020
Общее количество поданных заявлений, шт.	235797	231286	255453	278323
Количество заявлений поданных в электронном виде, шт.	4095	11016	57435	150127
Доля заявлений поданных в электронном виде от общего количества, %	1,74	4,76	22,48	53,94

Разберем работу по переходу к цифровой модели оказания услуг на примере Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области. Отчетливо видна положительная динамика в данном показателе, рост связан не столько с резкой заинтересованностью граждан, сколько с расширением доступа подачи заявлений в электронном виде. Так до 2020 года электронное заявление можно было подать через нотариусов, органы государственной власти, органы местного самоуправления Владимирской области и кредитные организации.

В 2020 году из-за сложившейся ситуации в стране, а именно из-за приостановления работы офисов МФЦ в период самоизоляции, подача документов в Управлении Росреестра по Владимирской области стала возможна только в электронном виде, что объясняет сложившуюся динамику. [2]

Сейчас по площади архивы Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии во всех регионах в целом занимают примерно 51 футбольное поле, и только половина этих документов оцифрована. Оставшуюся часть рассчитывается перевести в электронный вид за три года. Это достаточно амбициозная задача и её нужно решать, так как от этого зависит скорость обработки заявлений, регистрация сделок по экстерриториальному принципу, а также создание и генерация новых сервисов.

Вся информация о недвижимости в стране хранилась в двух базах данных: Едином государственном реестре прав (ЕГРП) и Государственном кадастре недвижимости (ГКН). В ЕГРП можно было узнать имена собственников и общие характеристики объекта, а также обременения, которые на него действуют. В ГКН хранили технические характеристики, например, тип недвижимости, кадастровую стоимость и информацию о перепланировках. [3]

С 1 января 2017 года две базы объединили в одну — Единый государственный реестр недвижимости (ЕГРН), что решило сразу несколько проблем, а именно:

- Меньше затрачивается время на работу, т.к. ранее приходилось работать сразу с 2-мя базами, так еще и данные в них дублировались, что приводило к еще большим затратам времени, ведь сведения приходилось корректировать;

- Для получения развернутой информации об объекте недвижимости, приходилось заказывать сразу 2 выписки, а это дополнительные денежные затраты;

- Оптимизировалась работа госорганов и упростилось получение услуг.

На данный момент существуют следующие базы данных: ГКН – государственный кадастр недвижимости, информационный ресурс, представляющий собой свод данных обо всем учтенном недвижимом имуществе на территории РФ. [4]

Инженерно-технические науки – машиностроение и технологии

ЕГРП — устаревший реестр, который уже не обновляется. Всю информацию из этой базы данных правительство перенесло в ЕГРН.

Записи из старого реестра частично хранились в бумажном, а частично — в электронном виде. Новую базу данных Управление Росреестра полностью ведет онлайн. [5]

Данный способ работы безопасней — он исключает риски мошенничества, данные не потеряются и не пропадут, т.к. они хранятся на защищенных серверах Управления Росреестра.

Выписки готовятся автоматически, и в них попадают только актуальные сведения из реестра. [6]

Рассмотрим одну из важнейших подсистем приема и обработки запросов ППОЗ (рисунок 1). Процесс оказания услуги из Личного кабинета (ЛК) с sms и e-mail уведомлением заявителя и

подсистемы кадастрового учета и регистрации прав (ПКУРП) (рисунок 2). Анализируя рисунки 2 и 3 может показаться, что процесс добавления обращения в ППОЗ очень долгий, но на самом деле «пакет документов» попадает в ППОЗ в считанные минуты и регистратор, в свою очередь, может уже принять решение по обращению. Однако внедрению системы ФГИС ЕГРН сопутствовали проблемы (Таблица 2).

Для решения проблем и эффективного управления системой ФГИС ЕГРН, получения актуальной, достоверной и высокоточной информации о недвижимости и зарегистрированных правах и ограничениях, касающихся их, хотелось бы подчеркнуть возможную реализацию следующих актуальных задач:

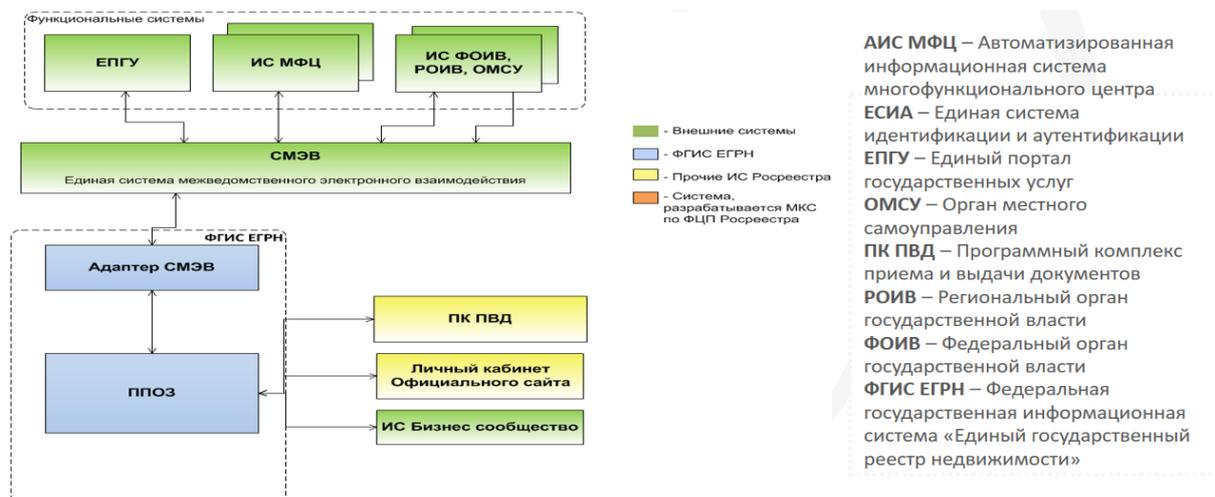


Рисунок 1 – Взаимодействие ППОЗ с внешними системами

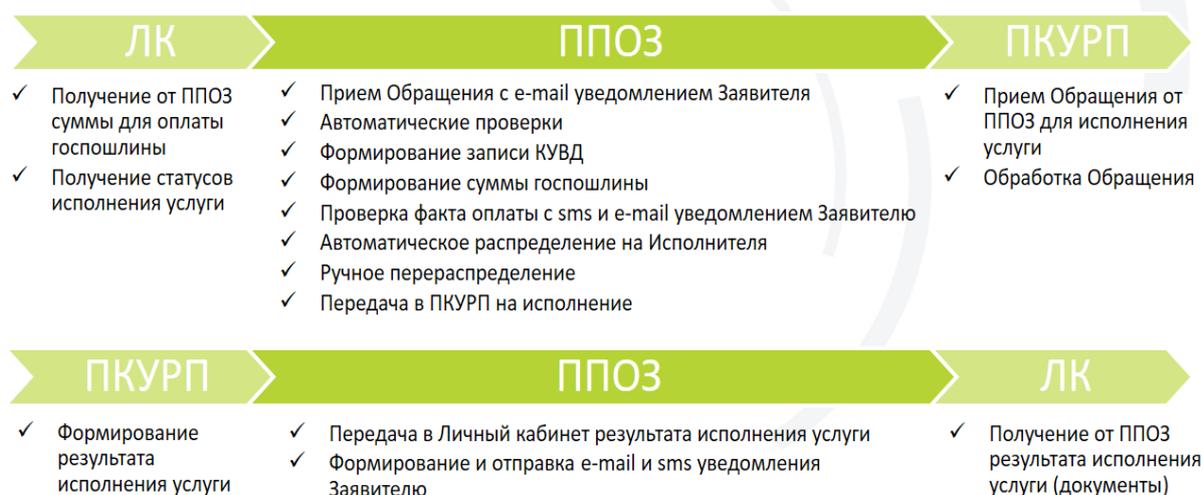


Рисунок 2 – Процесс оказания услуги из Личного кабинета

Проблемы внедрения ФГИС ЕГРН в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области

Проблема	Последствие	Решениепроблемы
Документы, поданные в МФЦ, не доходили до органа регистрации прав (некорректно принимались, либо привязанные к заявлению документы не открывались в системе)	Нарушение срока регистрации и выдачи документов	Исправление ошибок работы самой системы ФГИС ЕГРН и повышение качества программных компонентов. Так же, со стороны МФЦ, было проведено повторное обучение сотрудников (в МФЦ тоже была внедрена новая система приема)
Постоянные сбои (сбои программы являются общероссийскими, если во Владимире не работает ФГИС ЕГРН, то он не работает абсолютно так же во всех регионах)	Нарушение срока регистрации и выдачи документов	О проблеме сообщается в Центральный аппарат Росреестра (как правило, такие сбои появляются из-за проблем сетевой связанности между ЕГРН и информационными системами Ростелекома)
Зависание обращения на неопределенный срок (зафиксировано самое большое зависание в 3 месяца)		Создание инцидента, либо аварийное завершение обращения, после которого создается новое
Сбои в присвоении УИНа (Уникального идентификатора начисления)	Результат таких сбоев является отказом в регистрации, согласно 218-ФЗ “О государственной регистрации недвижимости”	Обращение в Техподдержку Росреестра
Некорректно перенесенные данные с ГКН и ЕГРП	Ошибка в данных объекта или субъекта	Исправление регистратором вручную

1. Периодические обновления картографической базы - данный шаг позволит исправить неточности в реестре относительно многих объектов недвижимости и актуализировать данные о них, в том числе это решит проблему со смещением границ земельных участков;

2. Повышение периодичности обновления сайтов - с технической стороны это позволит электронным ресурсам работать эффективнее и стабильнее, с другой стороны - актуальность информации в наше время имеет огромное значение;

3. Формирование технического обеспечения и инструкций по осуществлению данных изменений, а также их размещение для всеобщего ознакомления до введения в действие дальнейшей новеллы;

4. Осуществление обучения и роста квалификации для работников многофункциональных центров;

5. Согласованность работы разных отделов в структуре Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области позволит повысить эффективность и скорость выполнения технических процессов.

Таким образом, подводя итог необходимо отметить, что внедрение элементов цифровизации, на примере Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области помогло не только стабилизировать работу всех своих систем, но и из недоработанной и несогласованной превратить ее в единую систему, которая позволит всем связанным с ней процессам, связанным с недвижимостью проходить без задержек. Внедрение элементов цифровизации позволило всем участникам правоотношений в сфере управления недвижимостью быстро и без осложнений ставить на учет, регистрировать права и обременения, ограничения на объекты недвижимости и получать достоверную информацию о них. Некоторые из представленных проблем вызвали необходимость улучшения работы в системе с объектами недвижимости и изменения требований к технологической схеме их учета и регистрации, решение которой будет происходить только со временем и опытом.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов, требующего раскрытия в данной статье.

The authors declare the absence a conflict of interest warranting disclosure in this article.

ЛИТЕРАТУРА

REFERENCES

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Захаров, П. Н. Открытые инновации как инструмент взаимодействия университетов и бизнес-структур в условиях цифровой экономики / П. Н. Захаров, А. А. Посажеников, З. А. Захарова // Цифровая экономика: сложность и разнообразие против Рациональность, Владимир, 17-19 апреля 2019 года. Владимир: Springer Nature, 2020. С. 301-306. DOI 10.1007/978-3-030-29586-8_35. 2. Посажеников А. А. Совершенствование процессов работы с обращениями граждан / А. А. Посажеников // Экономика и предпринимательство - 2022. № 11. (148) С. 1341–1345 ISSN 1999-2300 (всего – 0,3 п. л.). 3. Берендеева, А. Б. Цифровизация управления: региональный и муниципальный уровни / А. Б. Берендеева, А. А. Елизарова // <i>Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение.</i> 2022. № 3(71). С. 6-17. 4. Миролюбова, А. А. Экономическая эффективность цифровой экономики региона: моделирование и сравнительный анализ / А. А. Миролюбова, Д. В. Туртин, Я. Э. Жукова // <i>Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение.</i> 2020. № 4(64). С. 41-49. 5. Берендеева, А. Б. Подходы к оценке эффективности реализации социальных проектов государства в регионах России / А. Б. Берендеева, Н. С. Рычихина, О. О. Коробова // <i>Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение.</i> 2021. № 1(65). С. 17-29. 6. Сизова, О. В. Анализ оснащенности общеобразовательных организаций России компьютерной техникой / О. В. Сизова, И. А. Кузнецова, Н. С. Рычихина // <i>Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение.</i> 2021. № 1(65). С. 37-45. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Zakharov, P., Posazhennikov, A., Zakharova, Z. Open Innovations as a Tool of Interaction Between Universities and Business Structures in the Digital Economy (Book Chapter) (2020) Lecture Notes in Networks and Systems DOI: 10.1007/978-3-030-29586-8_35 2. Posazhennikov A. A. Improving the processes of working with citizens' appeals / A. A. Posazhennikov // <i>Economics and Entrepreneurship</i> - 2022. No. 11. (148) pp. 1341-1345 ISSN 1999-2300 (total – 0.3 pp. l.). 3. Berendeeva, A. B. Digitalization of management: regional and municipal levels / A. B. Berendeeva, A. A. Elizarova // <i>Modern high-tech technologies. Regional application.</i> – 2022. № 3(71). Pp. 6-17. 4. Mirolubova, A. A. Economic efficiency of the digital economy of the region: modeling and comparative analysis A. A. Mirolubova, D. V. Turtin, Ya. E. Zhukova // <i>Modern high-tech technologies. Regional application.</i> 2020. № 4(64). Pp. 41-49. 5. Berendeeva, A. B. Approaches to assessing the effectiveness of the implementation of social projects of the state in the regions of Russia / A. B. Berendeeva, N. S. Rychikhina, O. O. Korobova // <i>Modern high-tech technologies. Regional application.</i> 2021. № 1(65). Pp. 17-29. 6. Sizova, O. V. Analysis of the equipment of educational organizations in Russia with computer technology / O. V. Sizova, I. A. Kuznetsova, N. S. Rychikhina // <i>Modern high-tech technologies. Regional application.</i> 2021. № 1(65). Pp. 37-45. |
|--|--|

Поступила в редакцию 20.03.2023
Принята к опубликованию 23.05.2023

Received 20.03.2023
Accepted 23.05.2023