

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ ТЕРРИТОРИИ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВИЗАЦИЮ УПРАВЛЕНИЯ

В статье рассмотрена возможность использования цифровизации государственного управления для улучшения качества жизни населения непризнанной территории (на примере Донецкой Народной Республики), обозначено, что низкое качество государственного управления является одним из факторов сдерживания роста экономики любой страны. Определено, что важным вопросом для Донецкой Народной Республики в непростых условиях становления нового государства является цифровизация государственного управления и автоматизация решений, которые влекут снижение издержек на административный персонал и повышение эффективности принимаемых решений. Авторами проанализирована ситуация, сложившаяся в социальной сфере республики, определено, что активизация инновационной сферы территории обусловлена ухудшением качества жизни населения, увеличением числа людей преклонного возраста, людей с ограниченными возможностями, недостаточным финансированием социальной сферы. В работе представлена структура социальных выплат отдельным категориям граждан. В качестве инструментов инновационного развития социальной сферы территории предложено внедрение системы «социальный паспорт семьи» и создание мобильных социальных офисов. Система «Социальный паспорт семьи» это комплекс организационных мер взаимодействия органов социальной защиты со структурными подразделениями служб по делам детей, врачебными учреждениями, органами внутренних дел, службой занятости, с представителями общественных организаций и комитетами самоорганизации населения. Данная система позволит осуществить дифференцированный подход к предоставлению социальной помощи. Функционирование «мобильных социальных офисов» на территории республики является одной из эффективных мер повышения доступности граждан к получению социальной помощи. На основе выборочного анкетирования граждан с целью выявления проблем в обслуживании в статье предложено также формирование многофункционального центра по предоставлению услуг населению, выделены основные этапы его создания. В статье обозначены приоритеты инновационного развития социальной сферы республики в области рынка труда, здравоохранения, образования, в сфере молодежной политики.

Ключевые слова: непризнанность, цифровизация управления; государственные услуги; инновационные процессы; социальные выплаты; электронное правительство.

¹ Институт экономических исследований, Донецк, ДНР

² Институт экономических исследований, Донецк, ДНР

NATALYA PEREVOZCHIKOVA
GALINA SHAVKUN

INCREASE OF LIVING STANDARDS OF THE POPULATION OF THE TERRITORY THROUGH DIGITALIZATION

The article considers the possibility of using digitalization of public administration to improve the quality of life of the population of an unrecognized territory (using the example of the Donetsk People's Republic), it is indicated that the low quality of public administration is one of the factors deterring economic growth in any country. It was determined that an important issue for the Donetsk People's Republic in the difficult conditions of the emergence of a new state is the digitalization of state administration and automation of decisions which entail a reduction in costs for administrative staff and an increase in the effectiveness of decisions made. The authors analyzed the situation in the republic's social sphere, determined that the activation of the innovation sphere of the territory is caused by the deterioration of the quality of life of the population, an increase in the number of elderly people, people with disabilities, and insufficient financing of the social sphere. The paper presents the structure of social payments to certain categories of citizens. The introduction of the "social passport of the family" system and the creation of mobile social offices were proposed as tools for the innovative development of the social sphere of the territory. The "Social Passport of the Family" system is a set of organizational measures for the interaction of the social security agencies with the structural units of the children's affairs services, medical institutions, internal affairs agencies, the employment service, representatives of public organizations and self-organizing committees of the population. This system will allow a differentiated approach to the provision of social assistance. The functioning of "mobile social offices" in the republic is one of the most effective measures to increase the accessibility of citizens to receive social assistance. On the basis of selective questioning of citizens in order to identify problems in service, the article also proposed the formation of a multifunctional center for the provision of services to the population, highlighted the main stages of its creation. The article outlines the priorities of innovative development of the social sphere of the republic in the field of the labor market, health care, education, and in the field of youth policy.

Keywords: non-recognition; digitalization of management; government services; innovation processes; social payments, e-government

В XXI столетии усиливается зависимость государств от качества и размаха их присутствия в цифровом мире и сложности сети информационных систем, обеспечивающих ритмичное функционирование управленческого механизма и поддерживающих разработку и реализацию государственной политики (Косоруков, 2018).

Изменчивость цифровой среды вынуждает государство выстраивать комплексную систему коммуникаций и обратной связи с гражданами, используя для этого возможности информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), как в практике принятия государственных решений, так и в процессе оказания государственных услуг. Однако

правительственное цифровое пространство и общественное относительно обособлены друг от друга.

Плохое качество государственного управления, один из сдерживающих факторов роста экономики, поэтому важным вопросом для Донецкой Народной Республики (ДНР) в непростых условиях становления нового государства является цифровизация государственного управления и автоматизация решений, приводящие к снижению затрат на административный персонал и повышению результативности принимаемых решений.

Цель исследования – определить перспективы цифровизации государственного управления в ДНР в контексте повышения качества жизни населения.

В государственной цифровизации выделяют три основных направления развития (Открытие государственных данных в масштабе всей России способно облегчить процесс цифровизации, 2018):

- государственное управление (администрирование);
- взаимодействие государства и граждан;
- взаимодействие государства и бизнеса.

Согласно методологии ООН первой ступенью модели развития предоставления e-услуг является развивающееся электронное правительство (Развитие электронных государственных услуг, 2018). На этой ступени государственные сайты представлены в виде простых визиток и официальных веб-страниц. На данном этапе возможно электронное взаимодействие министерств и ведомств центрального правительства, а также между центральными и местными органами власти. Некоторая официальная информация может быть представлена в онлайн-режиме.

Ключевыми принципами, заложенными в рамках концепции электронного правительства, являются (Curthoys и Crabtree, 2003):

- повышение с помощью ИКТ качества государственных услуг, ориентация услуг на потребителя;
- увеличение доступности государственной информации и услуг;
- включение общественности в процессы государственного управления;
- эффективное использование информации в целях повышения качества государственного управления.

Взаимодействие между гражданами и органами государственной власти в рамках электронного правительства осуществляется посредством сети Интернет (и другим каналам) по трем направлениям: предоставление обществу полной и достоверной информации о своей дея-

тельности, получение информации от граждан, предоставление электронных государственных услуг согласно новым стандартам качества (Голубева, 2005).

Непризнанность ДНР международным сообществом негативным образом сказывается на ее социально-экономическом развитии. К сожалению, в силу объективных политических и экономических факторов социальная сфера отброшена на несколько лет назад. Поэтому, некоторые уже привычные в развитых государствах схемы взаимодействия между членами общества и их объединениями, способствующие удовлетворению социальных потребностей в непризнанных государствах являются социальными инновациями.

На сегодняшний момент в ДНР приняты определенные шаги на пути к цифровизации государственного управления и решению проблем в социальной сфере (табл. 1).

Таблица 1. Элементы государственной цифровизации в ДНР

№ п/п	Электронное правительство	
	составляющая	характеристика
1.	Модель развития предоставления электронных услуг	Расширенное присутствие е-правительства: - государственные сайты предоставляют большой объем информации через Интернет (законодательные и нормативные акты, отчеты, новости, базы данных, обратная связь); - пользователь может использовать поисковую систему для ознакомления с имеющимися на сайте документами; - граждане получают возможность осуществления электронных платежей за получение госуслуг (оплата школьных обедов, коммунальные платежи)
2.	Уровень развития ИКТ-инфраструктуры	1. Степень охвата и качество интернет-услуг: охват сети 4G составляет 80 % территории. 2. Число подключенных абонентских устройств радиотелефонной связи на 100 чел.: 67.
3.	Человеческий капитал	1188 образовательных учреждений, в т.ч.: - 542 дошкольных; - 523 школы; - 103 средних специальных; - 20 ВУЗов.
3.	Правовая база	1. Законы: - «Об электронной подписи» № 60-ІНС от 09.07.2015 г.;

		<p>- «Об информации и информационных технологиях» № 71-ИНС от 24.08.2015 г.</p> <p>2. Приказ Минсвязи от 12.01.2018. «Об утверждении правил применения единых требований к элементам государственных информационных систем»;</p> <p>3. Постановление Совмина от 14 ноября 2018 г. № 16-6 «Об утверждении Положения о межведомственной комиссии по разработке и внедрению единой электронной системы базы данных о зарегистрированных вещных правах на недвижимое и движимое имущество и их ограничений (обременений) на территории ДНР».</p> <p>4. Проект указа Главы ДНР:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «О единой системе межведомственного электронного документооборота органов государственной власти, органов местного самоуправления Донецкой Народной Республики»; - «О создании межведомственной комиссии по информационной безопасности Донецкой Народной Республики».
--	--	--

Источник: составлено авторами по результатам исследования, на данных (Народного Совета ДНР, 2018; Совета Министров ДНР, 2019).

В ДНР количество людей пенсионного возраста составляет около 30 процентов населения республики. Традиционно Донецкая область имела большой удельный вес пенсионеров. В 2012 году она занимала 6 место среди 27 регионов Украины, и на 1000 населения имела 322 пенсионера, в среднем по Украине 301 (Укрстат, 2018). Следует отметить также и тенденцию увеличения среднего показателя убыли населения в республике.

Среди всех стран мира с разным политическим статусом наиболее регрессивные тенденции отмечаются в ДНР: за 2015-2017 гг. средний показатель убыли населения составлял 15,7% (ГлавСтат ДНР, 2018).

Поэтому вопросам повышения социальной защищенности граждан органами власти уделяется большое внимание.

Структура социальных выплат населения территории представлена на рисунке 1.

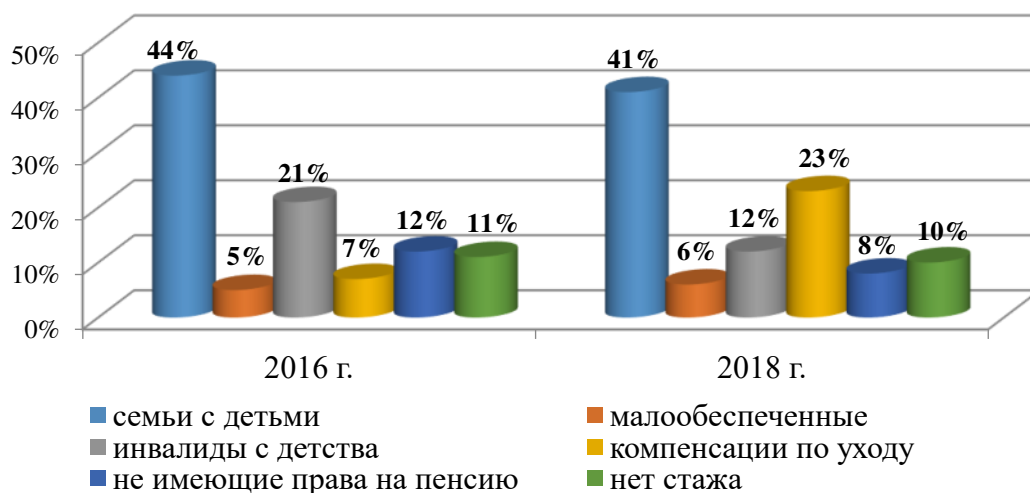


Рисунок 1. Структура социальных выплат отдельным категориям граждан ДНР

Источник: составлено авторами по результатам исследования, на данных (ДНР официальный сайт, 2018).

Важными инструментами инновационного развития социальной сферы и повышения эффективности социальной поддержки жителей республики являются:

- внедрение системы «социальный паспорт семьи»;
- создание мобильных социальных офисов;
- создание многофункционального центра (МФЦ) по предоставлению услуг.

Анализ действующей в настоящее время на территории республики системы определения потребности семьи в получении социальной поддержки показал её неэффективность и необходимость преобразования. Вместо нее целесообразно рассмотреть вариант применения системы «Социальный паспорт семьи», который представляет собой комплекс организационных мер взаимодействия органов социальной защиты со структурными подразделениями служб по делам детей, врачебными учреждениями, органами внутренних дел, службой занятости, с представителями общественных организаций и комитетами самоорганизации населения (Баранник, 2013; Шимановская и др., 2016).

Внедрение системы «Социальный паспорт семьи» предусматривает разработку и создание электронного банка данных. Программный продукт должен обеспечить ведение, систематизацию и поддержание в актуальном состоянии полной информации о нуждаемости семьи.

Следующая актуальная проблема в социальной сфере территории – это трудности в получении различных видов социальной поддержки.

Одной из эффективных мер повышения доступности граждан к получению социальной помощи является организация и функционирование «мобильных социальных офисов», который осуществляет деятельность путем проведения приема населения специалистами структур, относящихся к системе Министерства труда и социальной политики ДНР, и их территориальных подразделений непосредственно по месту жительства.

При организации работы мобильных офисов необходимо провести системное обучение участников выездной группы с акцентом на формирование не только профессиональных, но и личных качеств: внимание к деталям, аналитические способности, высокий уровень ответственности. При этом в центральных районах с хорошей транспортной развязкой организовывать выездные приемы граждан посредством «мобильного социального офиса» нецелесообразно.

Третье направление представляет собой создание многофункционального центра предоставления социальных услуг (единая приемная граждан) (Шимановская и др., 2016; Экономические основы социальной работы, 2013).

Органами соцзащиты республики в 2018 г. было проведено выборочное анкетирование граждан на предмет выявления проблем в обслуживании, четвертая часть жалоб касалась необходимости неоднократного обращения по одному и тому же вопросу.

Для решения проблем повышения качества обслуживания и целесообразно создание МФЦ, основной задачей которого является предоставление гражданам возможности получать несколько видов социальной помощи по принципу единого окна.

Реализация данного проекта имеет следующие этапы:

1. Обучение специалистов в Центре по подготовке и переквалификации служащих органов местного самоуправления.
2. Изменение организационной структуры Управления, а именно создание Единой приемной граждан, отдела назначения и отдела выплаты социальной помощи.
3. Оборудование помещения «Единой приемной» информационными стендами для заявителей, организация работы специалиста информатора-координатора.
4. Приобретение бланков «единого заявления» для назначения всех видов социальной помощи.
5. Создание электронного реестра принятых заявлений.
6. Разработка и внедрение механизма информирования заявителей о принятом решении.

7. Осуществление приема граждан и обработка документов по принципу «единого окна».

Понятно, что и другие отрасли социальной сферы республики требуют развития инноваций:

- в области рынка труда необходима активная политика занятости населения и социальная поддержка безработных граждан;

- в сфере здравоохранения - информатизация системы здравоохранения;

- в образовании - создание научно-образовательных центров, улучшение информационной системы организации учебного процесса;

- в сфере молодежной политики - создание условий для развития и раскрытия инновационного потенциала молодежи, успешной интеграции в общество.

Подводя итоги, можно отметить, что, несмотря на трудноизмеримость социальных инноваций, их влияние на повышение качества жизни населения и социально-экономическое развитие непризнанных территорий очевидно. Поэтому важнейшей задачей республики является создание территориального центра инноваций социальной сферы, основной функцией которого являлось бы формирование банка социальных проектов.

Использование информационных технологий позволит повысить интерактивность и эффективность общения с заявителями через официальные сайты госорганов, обеспечит более широкий доступ к государственным услугам и в конечном счёте снизит затраты на их получение (Земскова, 2016).

Литература

Баранник, Л. Б. (2013). Современные тенденции в развитии социальной защиты населения в мире. Социально-экономические явления и процессы, 1(047), 14-28.

Главное управление статистики ДНР. (2018). Новости. Официальный сайт: <http://glavstat.govdnr.ru>.

Голубева, А. А. (2005). Электронное правительство: введение в проблему. Вестник Санкт-Петербургского университета, 2(16), 120-139.

Государственная служба статистики Украины. (2018). Статистическая информация. Официальный сайт: <http://ukrstat.gov.ua>.

Донецкая Народная Республика. (2018). Законодательство. Официальный сайт: <https://dnr-online.ru>.

Земскова, И. А. (2016). Факторный анализ качества государственных услуг. Казанский социально-гуманитарный вестник, 6, 48-51.

- Косоруков, А. А. (2018). Модель цифрового управления в теории и практике современного государственного управления. *Политика и Общество*, 1, 14-24.
- Министерство образования и науки. (2019). Деятельность. Официальный сайт: <http://mondnr.ru>.
- Народный Совет Донецкой Народной Республики. (2019). Нормативные правовые акты. Официальный сайт: <https://dnrsovet.su>.
- Открытие государственных данных в масштабе всей России способно облегчить процесс цифровизации. (2018). URL: <http://cskp.ru/2018/07/06/tsifrovizatsiya-kak-novoe-kachestvo-gosudarstvennogo-upravleniya> (дата обращения: 30.04.2019).
- Развитие электронных государственных услуг. (2018). URL: http://egovernment.uz/ru/press_center/publication/razvitie-elektronnykh-gosudarstvennykh-uslug (дата обращения: 08.05.2019).
- Curthoys, N., Crabtree, J. (2003) SmartGov \square Renewing Electronic Government for Improved Service Delivery Retrieved from <http://www.theworkfoundation.com/pdf/184373012X.pdf>.
- Совет Министров ДНР. (2018). Документа. Официальный сайт: <http://smdnr.ru>.
- Шимановская, К. А., Тяпкина, Т. Ю., Козловская, Д. И. (2016). Сущность, направления и функции социальной защиты населения Российской Федерации. Организационно-административная деятельность в системе социальной защиты населения, Москва, 46-52.
- Экономические основы социальной работы. (2013). Под ред. И.Н. Маяцкой. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К».

References

- Barannik, L. B. (2013). Current trends in the development of social protection of the population in the world. *Socio-economic phenomena and processes*, 1 (047), 14-28.
- Main Department of Statistics DPR. (2018). News. Official site: <http://glavstat.govdnr.ru>.
- Golubeva, A. A. (2005). E-government: an introduction to the problem. *Bulletin of St. Petersburg University*, 2 (16), 120-139.
- State Statistics Service of Ukraine. (2018). Statistical information. Official site: <http://ukrstat.gov.ua>.
- Donetsk People's Republic (2018). Legislation. Official site: <https://dnr-online.ru>.
- Zemskova, I.A. (2016). Factor analysis of the quality of public services. *Kazan Social and Humanitarian Gazette*, 6, 48-51.
- Kosorukov, A. A. (2018). Model of digital control in the theory and practice of modern public administration. *Politics and Society*, 1, 14-24.
- Ministry of Education and Science. (2019). Activity Official site: <http://mondnr.ru>.

- People's Council of Donetsk People's Republic. (2019). Normative legal acts. Official website: <https://dnrsovet.su>.
- The discovery of government data across Russia can facilitate the digitalization process. (2018). URL: <http://cskp.ru/2018/07/06/tsifrovizatsiya-kak-novoe-kachestvo-gosudarstvennogo-upravleniya> (appeal date: 04/30/2019).
- The development of electronic public services. (2018). URL: http://egovernment.uz/ru/press_center/publication/razvitiyelektronnykh-gosudarstvennykh-uslug (appeal date: 05/08/2019).
- Curthoys, N., Crabtree, J. (2003) SmartGov - Renewing Electronic Delivery Services Retrieved from <http://www.theworkfoundation.com/pdf/184373012X.pdf>.
- The Council of Ministers of the DPR. (2018). Document. Official site: <http://smdnr.ru>.
- Shimanovskaya, K.A., Tyapkina, T. Yu., Kozlovskaya, D.I. (2016). Essence, directions and functions of social protection of the population of the Russian Federation. Organizational and administrative activities in the system of social protection of the population, Moscow, 46-52.
- Economic foundations of social work. (2013). Ed. I.N. Mayatsky. M.: Publishing and Trading Corporation "Dashkov and K".