

УДК 351.711, 334.021

DOI: 10.24412/1998-5533-2024-4-100-103

**Цифровизация государственного управления в социальной сфере  
(на примере здравоохранения)****Сергеева Н.В.**

Кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного муниципального управления Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)

**Полянский А.А.**

Аспирант кафедры менеджмента и государственного муниципального управления Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)



*Цифровая трансформация государственного управления в первую очередь ориентирована на внедрение цифровых сервисов в социальную сферу для обеспечения высокого уровня удовлетворенности граждан качеством публичных услуг. Цель исследования заключалась в определении тенденций дальнейшей трансформации социальной сферы в результате внедрения принципа проактивности и использования цифровых технологий. В статье рассмотрен процесс цифровизации социально-значимых услуг на основе поступательного внедрения новых принципов организации их предоставления, смоделирована структура суперсервиса и определены ключевые направления дальнейшей цифровизации услуг в сфере здравоохранения. Представленные результаты могут быть использованы в дальнейших междисциплинарных исследованиях, посвященных вопросам бесшовного взаимодействия государственного управления и частного сектора экономики.*

**Ключевые слова:** социально-значимые услуги, суперсервис, проактивность

**Для цитирования:** Сергеева Н.В., Полянский А.А. Цифровизация государственного управления в социальной сфере (на примере здравоохранения) // Вестник экономики, права и социологии. 2024. № 4. С. 100–103. DOI: 10.24412/1998-5533-2024-4-100-103.

Реализация концепции сервисного государства, стремительное развитие цифровых технологий, переход от электронного правительства к цифровому (сетевое присутствие) обусловили трансформацию приоритетов социальной политики, а именно переход на сервисную модель обслуживания, так как развитие частных цифровых сервисов (клиентоориентированный и клиентоцентричный подходы вместе с агрессивной коммуникационной стратегией

воздействия на рынки) формируют в гражданском обществе запрос на комфортные условия обслуживания, доступность социальных услуг и проактивный характер их предоставления.

Взятый государством курс на цифровизацию экономики затрагивает также сферу публичного управления (федеральный проект «цифровизация государственного управления») и государственный сектор (деятельность организаций и учреждений,

осуществляющих свою деятельность по государственному заданию). Ключевыми индикаторами достижения целей государственных программ и проектов в публичной сфере становятся показатели, связанные с уровнем удовлетворенности граждан качеством и доступностью социально-значимых услуг (образование, здравоохранение, культура, спорт, социальная защита) [1].

С.В. Вобленко понимает под публичной услугой услугу, организация, предоставление которой является обязанностью органа публичной власти. В свою очередь, публичные услуги по функциональной потребности подразделяются на материальные, нематериальные (социально-культурные) и административные [2].

ГОСТ РФ «Услуги населению. Термины и определения» группирует социально-культурные услуги следующим образом:

- 1) услуги в области здравоохранения и социальные (социальная поддержка);
- 2) услуги в области образования;
- 3) услуги в области культуры и искусства, досуга, отдыха, спорта и туризма;
- 4) предоставление нематериальных продуктов, (например, страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги, консалтинг);
- 5) сетевые услуги (услуги связи, интернета, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).

Социальная значимость услуги определяется не только ее востребованностью среди граждан, но и ролью в обеспечении качества жизни современного общества, а также непрерывности функционирования жизненно-важных подсистем общественной сферы [3].

Услуги здравоохранения в рамках сервисной модели государственного управления должны быть прежде всего ориентированы на здоровьесбережение, предупреждение и профилактику заболеваний граждан.

Федеральный проект «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)», входящий в Национальный проект «Здравоохранение», направлен на обеспечение доступности гражданам цифровых сервисов посредством внедрения электронного документооборота [4; 5].

Поступательное развитие сферы публичных услуг в России началось с принятием Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положения которого касаются только государственных и муниципальных услуг [6]. Однако переход на концепцию сервисного государства затронул и сферу публичных услуг. Еще одной предпосылкой такого бурного развития стала цифровизация частных услуг и появление новых видов цифровых сервисов.

Трансформация условий обслуживания в здравоохранении началась с внедрения электронной очереди, затем появилась электронная регистрация, далее была внедрена возможность получения двух и более услуг за один прием. На следующем этапе внедрение принципа экстерриториальности (возможности получения услуг без физического присутствия) обусловило появление электронной регистратуры и планов предоставления услуг в дистанционном формате. Такие решения позволили мобильно перестроить систему в условиях пандемии ковида [7]. Текущий этап трансформации ставит задачи по реализации принципа проактивности (получение услуг в момент возникновения права на такие услуги) [8].

Проактивность предлагает по-новому взглянуть на процесс организации предоставления услуги, постепенный уход от традиционного заявительного характера. Если основанием для предоставления услуги является личное заявление гражданина, то необходимо рассмотреть все возможные варианты того, что рассматривать в качестве такого заявления:

1) классическая форма заявления в электронной форме. В системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) сформировать предварительно заполненную в автоматическом режиме электронную форму. Гражданин может ее подписать с помощью простой электронной подписи и отправить в ведомство;

2) определенное действие, влекущее за собой юридические последствия, в виде нажатия кнопки, отправки текстового или голосового сообщения, факт самого обращения и т.п. Такая форма характеризуется проблемами с идентификацией личности и доступа к его профилю.

Еще одним направлением внедрения проактивности стали цифровые суперсервисы, которые разрабатываются ведомствами по наиболее распространенным жизненным ситуациям. Развитие суперсервисов осуществляется методом снежного кома, когда одно жизненное событие (рождение, смерть родственника, болезнь, переезд и т.д.) влечет за собой необходимость обращения за целой совокупностью взаимосвязанных услуг, то есть одна услуга ведет к другой. Таким образом, на основе карты потребностей заявителя в услугах можно сформировать «путь заявителя», который станет основой для разработки структуры суперсервиса.

На рисунке 1 нами представлена структура пользовательских возможностей сервиса «Мое здоровье». Сервис спроектирован по трем наиболее популярным направлениям запросов граждан, на основе которых была построена маршрутная карта клиентского пути:

1) запись на прием к врачам. Предоставляет возможность самостоятельного удаленного выбора способа приема у врача (личное посещение поликлиники, вызов на дом или дистанционная консуль-

тация). Сервис предлагает выбрать свободные даты, временные слоты, профиль врача и поликлинику;

2) получение документов. Устраняет необходимость самостоятельного посещения гражданами поликлиники в целях получения различных документов (получение результатов медицинских исследований, рецептов, справок и т.п.). Также предоставляет возможность ведения дневника здоровья в онлайн-формате и дистанционного прикрепления к выбранной поликлинике;

3) госпитализация. Предоставляется выбор стационара и возможность оповещения указанных родственников о состоянии здоровья в дистанционном формате.

Дальнейшее развитие сферы публичных услуг, на наш взгляд, будет связано с развитием принципов проактивности и бесшовности информационных систем со следующими тенденциями:

1) расширение поставщиков не только информации, но и услуг. Постановление Правительства РФ от 09.02.2022 г. № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения» определяет конкретный перечень таких организаций. На наш взгляд, дальнейшая цифровизация приведет к включению широкого спектра частных компаний, которые на текущий момент работают на рынке частных медицинских услуг (фармкомпании, аптечные сети, сети медицинских частных лабораторий, службы транспортировки и доставки, онлайн-торговля медицинскими товарами и оборудованием и т.п.) [9];

2) интеграция в сервисы возможности совершения транзакций (совершение сделок купли-продажи), подписание электронных договоров на частные услуги и сервисы (полисы, страховка и т.п.);

3) расширение перечня сервисов и услуг, то есть гражданину будет предложен широкий перечень возможных вариантов получения услуги за счет интеграции частного и государственного секторов экономики, в том числе телемедицины [10; 11];

4) продвинутые услуги с применением искусственного интеллекта

(конструктор из частных и публичных услуг, проектирование на основе алгоритмов и потребностей, локация заявителя маршрутов и дорожных карт лечения или обслуживания, сопровождение человека с услугой «здоровый образ жизни» на основе индивидуальных особенностей гражданина, комплексы медицинских и оздоровительных услуг и т.п.).

Развитие сферы публичных услуг направлено на активное внедрение цифровых сервисов, которые позволяют ускорить процесс их предоставления, сократить время обслуживания, устранить личное посещение гражданами лечебных заведений, что, в свою очередь, ведет к росту уровня удовлетворенности заявителей качеством обслуживания.

Еще одним немаловажным следствием становится оптимизация фонда рабочего времени трудовых ресурсов, связанная с сокращением участия медицинских работников в процессе обслуживания граждан за счет внедрения электронного документооборота, дистанционных консультаций и самостоятельного выбора способа приема и записи на прием.

Представленные в статье результаты отражают полученные эффекты от цифровизации социально-значимых услуг на основе внедрения принципов проактивности и экстерриториальности при организации их предоставления.

В здравоохранении полученные эффекты нашли отражение в росте уровня комфорта и удовлетворенности граждан, оптимизации финансовых и трудовых затрат, снижении административных ба-

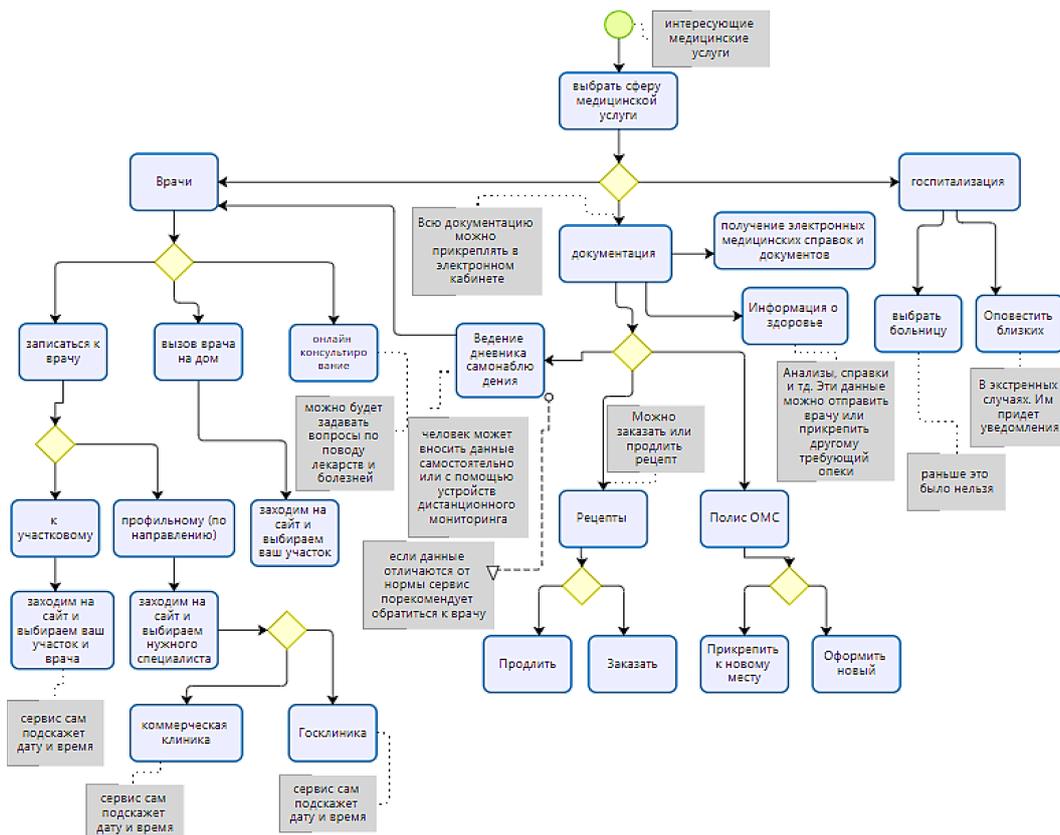


Рис. 1. Структура пользовательских возможностей сервиса «Мое здоровье»

рьеров, а также улучшении доступности отдельных услуг в сфере здравоохранения.

В статье также представлены перспективы дальнейшей интеграции публичного и частного секторов экономики, которые могут стать основой для дальнейших исследований по данной и смежной проблематике.

#### *Литература:*

1. Сергеева Н.В. От электронных государственных услуг к цифровым: принципы трансформации в цифровой экономике // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. № 11-2. С. 285–289.
2. Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги: учеб. пособие. Рязань: РГРТУ, 2021. 298 с.
3. Баранов Д.Н. Современные тенденции внедрения цифровых технологий в деятельность учреждений здравоохранения Российской Федерации // Противоречия и тенденции развития современного Российского общества: Сб. науч. статей Всеросс. науч.-практ. конференции, Сергиев Посад, 22 апреля 2019 г. Сергиев Посад: Московский ун-тет им. С.Ю. Витте, 2019. С. 44–52.
4. Гузенко Н.В., Бондаренко В.А. Цифровизация сферы здравоохранения России: «умные технологии» в обеспечении качества жизни // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. 2021. Т. 14, № 1. С. 103–113.
5. Егорова А.В. Цифровизация системы здравоохранения регионов в условиях цифровой экономики // Научный ежегодник Центра анализа и прогнозирования. 2018. № 1(2). С. 256–261.
6. Романова О.А., Рубцова Е.В., Сергеева Н.В., Суптело Н.П. Этапы формирования и развития сети МФЦ // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2020. № 1-2. С. 94–100.
7. Платонова Н.И. Цифровизация системы здравоохранения в период пандемии // Юрист. 2021. № 1. С. 17–22.
8. Баранов Д.Н., Бушуева Н.В., Черновалов А.В. Цифровизация управления рабочим временем в учреждениях здравоохранения. М.: Московский ун-тет им. С.Ю. Витте, 2019. 193 с.
9. Сергеева Н.В. Интегрированные информационные системы управления государственными финансами: итоги глобального проекта и национальные особенности // Вестник Московского государственного университета технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет). Серия прикладных научных дисциплин. 2023. № 1. С. 104–118.
10. Андрияшина А.А., Попов А.А., Самусев М.А., Сергеева Н.В. Различные формы государственно-частного партнерства в России: преимущества и недостатки // Муниципальная академия. 2024. № 2. С. 392–399.
11. Ключева А.В., Соболев Т.С. Актуальные аспекты развития государственно-частного партнерства в Российской Федерации при реализации социально значимых инфраструктурных проектов // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. 2023. Т. 33, № 1. С. 81–90.

## **Digitalization of Public Administration in the Social Sphere (Using the Example of Healthcare)**

*Sergeeva N.V., Polyansky A.A.*

*K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management  
(the First Cossack University)*

*The digital transformation of public administration is primarily focused on the introduction of digital services in the social sector to ensure a high level of citizen satisfaction with the quality of public services. The purpose of the study was to determine trends in further transformation of the social sphere as a result of the introduction of the principle of proactivity and the use of digital technologies. The process of digitalization of socially significant services is considered based on the progressive introduction of new principles for organizing their provision, the structure of a super service is presented, and key directions for further digitalization of services in the healthcare sector are identified. The presented results can be used in further interdisciplinary research on issues of seamless interaction between public administration and the private sector of the economy.*

*Keywords: socially significant services, super service, proactivity*