

11. ОБОСНОВАНИЕ СОЗДАНИЯ ЕДИНОГО ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Альховик Д.И., Калабин Н.А., Чмутов А.О.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Ермакова Е.В. – канд. эконом. наук

Единые порталы государственных услуг представляют собой онлайн-платформы, упрощающие взаимодействие граждан и бизнеса с государством. Они обеспечивают доступ к административным сервисам, таким как подача заявлений, получение справок и оплата пошлин. Основные проблемы внедрения включают необходимость законодательных изменений, обеспечение кибербезопасности и высокие затраты на разработку. Примером является белорусский портал Е-Паслуга, предоставляющий более 550 услуг. Для повышения эффективности предлагаются AI-системы рекомендаций, блокчейн-защита данных и интеграция с частными сервисами. Цифровизация госуслуг требует значительных инвестиций, но в перспективе снижает бюрократические издержки.

Порталы государственных услуг представляют собой онлайн-платформы, которые позволяют гражданам и организациям получать доступ к различным административным услугам без необходимости посещать государственные учреждения. Эти порталы упрощают взаимодействие с государством, предоставляя пользователю возможность подавать заявления, получать справки, оплачивать государственные пошлины и налоги, а также получать консультации и разъяснения по ряду вопросов. Платформы интегрированы с различными государственными информационными системами, что обеспечивает автоматизацию и ускорение процессов. Цель таких платформ – повысить доступность, удобство и скорость получения государственных услуг для граждан и бизнеса.

На момент 2023 года такие страны, как Казахстан, Армения, Китай, Индия могут предоставить от 60% всех государственных услуг в онлайн формате [1], но далеко не все из этих услуг доступны в одном месте, часто доступ к ним реализован посредством сайтов уполномоченных органов, что не является удобным и сколько-нибудь продуктивным. Эту проблему решают приложения-порталы, которые позволяют собрать разнообразные государственные услуги в одном месте, что значительно уменьшает необходимый порог входа, упрощает работу и увеличивает количество пользователей этих услуг, например, госуслуги предоставляют 986 федеральных услуг и десятки тысяч муниципальных услуг, при этом количество зарегистрированных пользователей составляет 86 миллионов человек и за год при этом было оказано по 60 миллионов услуг [2].

При реализации единого портала государственных услуг появляется несколько ключевых проблем, основной является перенос оффлайн услуг в онлайн режим, часто такие услуги не имеют возможности нормативно отменить традиционный “бумажный” документооборот, в итоге происходит дублирование традиционного и “бумажного” документооборота, что ведет к повышению бюджетных затрат на поддержку обоих процессов [3], поэтому наравне с разработкой единого портала государственных услуг, необходимо также активно развивать правовую базу, чтобы цифровизация процессов имела свой смысл. В силу специфики оказания государственных услуг в процессе их оказания собирается огромное количество конфиденциальных и очень чувствительных данных, компрометация которых может привести к значительным потерям, поэтому вопрос кибербезопасности стоит невероятно остро в таких системах, обеспечение сохранности и безопасности данных является основным приоритетом, это усложняет и значительно удорожает разработку такой системы, но является необходимым. Из этого вытекает следующая проблема, необходимость в значительных инвестициях в разработку таких систем, например, бюджет Канады определил шестилетние расходы на цели электронного правительства в количестве \$880 млн из них \$476 млн. предназначались для построения общей инфраструктуры безопасности (Secure Channel) [4]. Затраты на подобные проекты огромны, но вместе с тем это позволяет государствам получить в будущем огромные прибыли за счет цифровизации и формализации основных процессов, по типу сбора налогов, и уменьшение издержек на государственный аппарат, таким образом электронное правительство сэкономило Франции 10 млрд евро [5].

В Беларуси существует собственный аналог единого портала: Е-Паслуга. Единый портал электронных услуг Е-Паслуга представляет собой многофункциональную онлайн-платформу, разработанную для обеспечения удобного доступа граждан и юридических лиц Беларуси к широкому спектру государственных сервисов. На портале представлено более 550 электронных услуг, охватывающих различные сферы жизни и деятельности, включая недвижимость и страхование, медицину и образование, экологию, таможенное дело и транспорт [6]. Пользователи могут воспользоваться такими сервисами, как получение информации о правах на недвижимость, регистрация иностранных граждан, подача таможенной декларации, проверка благонадежности бизнес-партнеров и прохождение ежегодной диспансеризации [7]. Для удобства пользователей все услуги классифицированы по категориям, что значительно облегчает поиск необходимой информации и сервисов. Платформа стремится упростить взаимодействие между гражданами, бизнесом и государственными органами, предоставляя возможность получать необходимые справки, разрешения и другие документы без необходимости личного посещения учреждений и сбора бумажных документов [6]. Таким образом, Е-Паслуга выступает в качестве единой точки доступа к многочисленным государственным услугам, способствуя экономии времени и снижению бюрократических барьеров.

Несмотря на значительные возможности, платформа Е-Паслуга сталкивается с определенными проблемами и ограничениями. Для доступа к некоторым электронным услугам требуется обязательная авторизация с использованием ID-карты [6]. Это может создать неудобства для пользователей, не имеющих данного документа или испытывающих трудности с его использованием. Кроме того, анализ перечня доступных услуг показывает, что значительная их часть ориентирована на юридических лиц. Например, на портале представлены специализированные сервисы Министерства по налогам и сборам, предназначенные для субъектов малого и среднего предпринимательства. Также, среди востребованных услуг выделяется регистрация иностранных граждан, что указывает на существенную долю сервисов, ориентированных на нерезидентов страны. Таким образом, несмотря на широкий спектр услуг, некоторые категории пользователей, в частности физические лица, не являющиеся представителями бизнеса или иностранными гражданами, могут столкнуться с ограниченным выбором сервисов, отвечающих их потребностям.

В качестве улучшений можно рассмотреть разработку системы рекомендаций с использованием искусственного интеллекта, помогающего пользователю с выбором необходимых услуг, внедрение блокчейн-технологий для защиты данных пользователей, интеграцию с компаниями, предоставляющими государственно значимые услуги, добавление возможности использования ЕПГУ как агрегатора цифровых документов.

Цифровизация это сложный и трудоемкий процесс требующий больших вложений со стороны государства и переработки всей системы документооборота, только после определённого интеграционного процесса возможно создание порталов государственных услуг, которые позволяют аккумулировать в себе всё множество предоставляемых государством услуг, при этом не теряя в их качестве и избегая коллизий с законодательством.

Список использованных источников:

1. Хохлов, Р.Р. Электронное правительство: международный опыт и российские реалии / Р.Р. Хохлов, А.А. Максименко, И.И. Хламцов // *Индустриальная экономика* №6, 2024. – С.69-74.
2. Александров, М. Цифровые правительственные платформы: этапы институционализации и технологии оценивания / М. Александров, Г.А. Меньшикова, Н.А. Пруель // *Умная цифровая экономика*, 2022. – С.100-110.

*61-я Научная Конференция Аспирантов, Магистрантов и Студентов БГУИР,
Минск 2025*

- 3. Мальсагов, И.Б. Электронное правительство как прозрачное и эффективное единое окно системы виртуального предоставления госуслуг в России / И.Б. Мальсагов // Политика, экономика и инновации, 2018. – С.1-9.*
- 4. From e-Government to Connected Governance // United Nations e-Government Survey, 2008.*
- 5. Электронное правительство: взаимодействие государственного и частного секторов // Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики, 2010.*
- 6. Официальный сайт электронного портала Е-паслуга [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://e-pasluga.by>.*
- 7. Сайт министерства связи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс] : Единый портал электронных услуг, мобильное приложение «е-паслуга». – Режим доступа : <https://mpt.gov.by/ru/edinyy-portal-elektronnykh-uslug-mobilnoe-prilozhenie-e-pasluga>.*