Д.А. Киприянова

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

**ВНЕДРЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИ-
ПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ ПЕРМСКОГО КРАЯ**

На примере многофункционального центра предоставления услуг Пермского края (МФЦ) рассматриваются и оцениваются элементы цифровой экономики, которые уже есть и которые планируется внедрить для упрощения процесса получения государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, цифровые технологии, искусственный интеллект (ИИ), чат-бот, цифровая экономика, многофункциональный центр оказания услуг (МФЦ).

Развитие цифровой экономики и внедрение ее элементов во все сферы жизни помогает не только справиться со сложными задачами, но и значительно облегчить деятельность человека. Такие цифровые элементы, как интернет вещей, искусственный интеллект, большие данные, блокчейн, робототехника и др. не только в будущем, но уже и сейчас меняют общество с большой скоростью. Существенные изменения претерпевает и одно из важнейших сфер жизнедеятельности, как сектор государственного управления.

По инициативе президента РФ развитие цифровой экономики в России предусмотрено национальной программой. Паспорт нацпрограммы разработан Минкомсвязи России во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

Программа включает в себя шесть федеральных проектов:

1. «Нормативное регулирование цифровой среды»,
2. «Информационная инфраструктура»,
3. «Кадры для цифровой экономики»,
4. «Информационная безопасность»,

5. «Цифровые технологии»
6. «Цифровое государственное управление».

Пермским краем так же разработана программа развития цифровой экономики, в состав которой входят шесть региональных проектов, соответствующих федеральным паспортам.

В подпрограмме «цифровое государственное управление» уделяется внимание и многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), как одному из важнейших участников при предоставлении услуг.

Работа ведется по трем направлениям:

1. Унификация деятельности МФЦ на основе типовых стандартов и реестров региональных и муниципальных услуг, взаимодействие МФЦ с элементами инфраструктуры электронного правительства (портал Госуслуг);
2. Обеспечение возможности регистрации граждан в единой системе идентификации и аутентификации, в том числе заявителей, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ (авторизация на сайте Госуслуг, подтверждение личности);
3. Обеспечение регистрации пользователей в единой биометрической системе (план – конец 2021 г.) [1, с. 6-8].

В условиях цифровизации необходимость развития сети многофункциональных центров не теряет своей актуальности, несмотря на работу такого сервиса как портал Госуслуг. На данном этапе свести личное взаимодействие государства с гражданами к нулю не предоставляется возможности. Это обусловлено тем, что возможности пользоваться порталом по каким-то причинам (техническим или психологическим) может и не быть. Целью обеих структур является упрощение процесса инициации запроса и получении требуемого документа, поэтому процесс удобства при получении услуг для различных категорий граждан и при различных жизненных ситуациях будет отличаться. Более того, ряд услуг требуют физического взаимодействия (получение сертификата на материнский капитал, получение паспорта). Часть ре-

гиональных и муниципальных услуг предоставляются только органами власти. Таким образом, развитие сервисов в многофункциональных центрах предоставления услуг – одно из приоритетных направлений.

Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг ведется по двум направлениям: комплексное решение жизненных ситуаций граждан и бизнеса (суперсервисы) и цифровая трансформация приоритетных государственных и муниципальных услуг (моносервисы).

Суперсервисы – это комплексные госуслуги, оказываемые в проактивном режиме в связи с распространёнными жизненными ситуациями[2] (например, рождение ребёнка, оформление заявки на кредит и т.д.). – на данный момент, на портале Госуслуг открыт раздел с прототипами 23 (из планируемых 25) суперсервисов. В мобильном приложении «Мои документы» (действующем на территории Пермского края) описано 11 жизненных ситуаций и пояснения к ним, но, как и на портале Госуслуг отсутствует перечень услуг, которые можно или необходимо получить в зависимости от ситуации. В дальнейшем представляется, что в один клик можно будет получить/поменять/запросить информацию в зависимости от жизненной ситуации. Однако для предоставления суперсервисов необходимо значительно изменить законодательство, что требует больших временных затрат. Большой потенциал видится и в мобильном приложении «Мои документы», если удастся интегрировать ее с программными комплексами, позволяющими обеспечить получение услуг (АИС МФЦ, ПК ПВД и др.).

Как в российском законодательстве, так и в международной практике до сих пор отсутствует определение «Цифровой экономики». Самым простым и понятным определением, на наш взгляд, будет определение цифровой экономики как экономики на базе интернета. Передовые научно-технологические отрасли, наиболее сильно влияющие на развитие экономики, называют сквозными цифровыми технологиями. К ним относят: большие данные, нейротехнологии, искусственный интеллект, система распределён-

ного реестра (блокчейн), квантовые технологии, новые производственные технологии, промышленный интернет, робототехника, сенсорика, беспроводная связь, виртуальная и дополненная реальность [3]. По мере появления и развития новых технологий предусматривается изменение перечня таких технологий. В многофункциональных центрах также присутствуют элементы сквозных цифровых технологий.

К ним можно отнести pos-терминалы, по которым производится оплата госпошлины безналичным способом при непосредственном обращении к специалисту – смартфоном или картой любого банка без комиссии. Такой сервис доступен в 39 филиалах [4].

К этой же категории можно отнести и планшеты, с помощью которых заявитель может оставить оценку качества предоставления услуг.

В конце 2018 года к предоставлению услуг приступил робот-консультант, обладатель искусственного интеллекта последнего поколения – модель Promobot v.4. С помощью Promobot v.4 посетители могут подготовить необходимый пакет документов непосредственно перед приемом в окне оператора, заполнить заявление от заявителя, узнать ответы на интересующие вопросы, проверить статус талона в электронной очереди, проверить статус пакета документов. В настоящий момент роботом осуществляется информирование и консультирование посетителей МФЦ по 17 услугам. Благодаря его работе нагрузка на администраторов зала снижается. Promobot v.4, умеет отвечать на вопросы, не касающиеся получения госуслуг. С марта 2019 г. роботом было принято 30387 обращений. Благодаря механическому сотруднику, каждый администратор филиала экономит примерно 43 минуты рабочего времени в день. По статистике, за год работы промобота-консультанта чаще всего пермяки обращаются к роботу за услугами по предварительному заполнению заявлений на выдачу справки об отсутствии судимости (3793 шт.), получение российского (2926 шт.) и загранпаспорта (989 шт.).

В рамках программы по модернизации МФЦ, с целью повышения качества обслуживания населения приобретён человекоподобный робот. Это

первый в России случай исполнения должностных обязанностей специалиста по приему документов и оказанию государственных и муниципальных услуг. Внедрение еще одного робота в работе самого загруженного филиала г. Перми «Центральный-2» в сектор приема документов позволит сэкономить время работы специалистов приема. Человекоподобный робот может принимать заявителей по несложным, но очень востребованным услугам. А в это время обычные специалисты смогут принять больше посетителей по более сложным услугам, таким как услуги Росреестра, министерства соцразвития Пермского края.

Внешность робота создана нейросетью: разработка основана на исследовании этнических авто- и гетеростереотипов. Искусственный интеллект проанализировал внешность нескольких тысяч российских женщин и создал обобщённый образ: девушка с русыми волосами и карими глазами.

Робот выполняет следующие функции:

распознавание, запоминание и сохранение изображения посетителя и полученных данных о нем на локальном носителе информации робота;

озвучивание ранее загруженных ответов на вопросы относительно государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ населению;

предварительный прием документов посетителей МФЦ в рамках оказания государственных или муниципальных услуг, посредством интеграции с информационной системой МФЦ.

Кроме этого робот постоянно агрегирует новые вопросы, которые задают граждане, и ответы на них. В дальнейшем планируется создание базы знаний, которая будет интегрирована с информационной системой МФЦ. После ознакомления с информацией из данной базы, новые трудоустроенные сотрудники МФЦ смогут оказывать услуги с момента выхода «в окно» без длительного обучения по оказанию услуг.

Таким образом, расширение функций по роботизированному приему документов в филиале даст экономию времени заявителей и специалистов

приема-выдачи документов, а также администраторов, обеспечит бесперебойный прием документов. Искусственный интеллект не нуждается ни в отдыхе, ни в больничном, что позволяет осуществлять работу без перерывов. Первоначально робот предоставляет только две услуги: справки об отсутствии судимости и привлечения к административной ответственности за употребление наркотических средств [5]. Что составляет 25% (всего было оказано 225 услуг) от всего приема справок в филиале. Оператор при оказании данных услуг задействован только во время подписания расписки заявителем. Все остальное время заявитель получает услугу самостоятельно. Более того, робот оказывает данную услугу быстрее, чем специалист МФЦ. Впоследствии функционал будет расширяться, как это было с Promobot v.4. В целях оптимизации процесса оказания услуг прорабатывается вопрос по организации предоставления услуг с заверением заявителем заявления в электронном виде путем проставления цифровой рукописной подписи на планшете, что исключит печать заявления на бумажном носителе.

Благодаря внедрению робота, на площадке филиала «Центральный-2» запущен пилотный проект по сканированию документов (Promobot Scanner). На рабочее место специалиста установлен встроенный в стол сканер, который может распознавать паспортные данные и автоматически заносить их в заявление, и в карточку заявителя АИС МФЦ, тем самым сокращая время обслуживания граждан. С вводом в эксплуатацию такого сканера сократится количество ошибок при заполнении документов, повысится эффективность работы сотрудников, освобождая их от ручного ввода данных (табл. 1).

Еще одним пилотным проектом, реализуемом на территории Пермского края, являются криптокабины для считывания биометрических параметров граждан, оформляющих заграничные паспорта нового поколения. Криптокабина представляет собой программно-технический комплекс, внешне напоминающий фотокабину. В нем установлены цифровая фотокамера, сканер для отпечатков пальцев, считыватель штрихкода и микросхем паспортов нового поколения. Проект призван сделать процедуру оформления загранич-

ных паспортов нового поколения более доступной для жителей Пермского края. Криптокабина позволяет оформлять загранпаспорт нового поколения без участия сотрудников МВД. Человеку достаточно будет прийти в филиал МФЦ и получить специальный штрих-код, который необходимо просканировать в криптокабине. Далее, следуя подсказкам на экране монитора и голосовому помощнику, заявитель самостоятельно сканирует отпечатки пальцев, документы, удостоверяющие личность, делает фото. Все сведения попадут автоматически в Центр обработки данных МВД. Там их проверят и после этого изготовят паспорт. Программно-технические комплексы «Криптокабина» установлены в 6 офисах МФЦ.

Таблица 1.

Среднее время ввода данных

Наименование	С использованием сканера	Вручную	Эффект от внедрения
Ср. время ввода данных с лицевой страницы паспорта в АИС МФЦ	0:00:07	0:01:10	0:01:03
Ср. время ввода данных в АИС МФЦ и в заявление	0:03:17	0:05:40	0:02:13

В рамках модернизации планируется упростить работу сотрудников контактного центра МФЦ с помощью программных продуктов по автоматизированной обработке речи при помощи голосовых и текстовых роботов.

Системы голосового и текстового самообслуживания позволяют:

- Предоставлять гражданину компетентный ответ на полученный вопрос и, при необходимости, переключать на контактный центр;
- Управлять содержанием диалога в режиме естественной речи с целью достижения быстрого и эффективного решения вопроса;
- Обрабатывать стандартные запросы в автоматическом режиме;

- Сократить продолжительность стандартного звонка, а также сократить время ожидания ответа оператора контактного центра.

Все те изменения, которые уже произошли и которые значительно упростили процессы предоставления услуг, положили начало развития цифровых технологий в регионе. И несмотря на наличие таких проблем, как несовершенство технического обеспечения, нормативно-правового аппарата; значительные временные затраты на внедрение, апробацию и усовершенствование внедряемых элементов, будет сохраняться потребность в инновациях.

Список литературы

1. Паспорт регионального проекта Цифровое государственное управление (Пермский край) [Электронный ресурс]. – URL: http://mirs.permkrai.ru/upload/iblock/721/%D0%A0%D0%9F_%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_04.09.2020.pdf (дата обращения: 29.09.2020).
2. Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг [Электронный ресурс]. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/> (дата обращения: 30.09.2020).
3. Суровицкая Г.В. «Сквозные» цифровые технологии в региональной экономике // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. – 2019. – №4 [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/skvoznnye-tsifrovye-tehnologii-v-regionalnoy-ekonomike> (дата обращения: 29.09.2020).
4. В 39 филиалах МФЦ Пермского края стала доступна оплата госпошлины через pos-терминалы [Электронный ресурс]. – URL: <http://mfc->

perm.ru/novosti-tsentra/index.php?ELEMENT_ID=1811 (дата обращения: 29.09.2020).

5. Впервые в России: робот-двойник человека помогает пермякам получать госуслуги в МФЦ [Электронный ресурс]. – URL: <https://admin.permkrai.ru/news/blagodarya-federalnoy-podderzhke-permskiy-kray-smozhet-sozdat-bolee-2-6-tys-vremennykh-rabochikh-mes/> (дата обращения: 30.09.2020).

D.A. Kipriyanova

Perm National Research Polytechnic University

**IMPLEMENTATION OF THE ELEMENTS OF THE DIGITAL
ECONOMY SUPPORTING STATE AND MUNICIPAL
SERVICES ON THE BASIS OF THE MFC PERM KRAI**

Using the example of a multifunctional center rendering services in the Perm region(MFC), we consider and evaluate the elements of the digital economy that already exist and are planned to be implemented to simplify the process of obtaining state and municipal services.

Keywords: public services, digital technology, artificial intelligence (AI), chatbot, digital economy, multifunctional centre rendering services (MFC).