

Кириенко Елена Анатольевна

бакалавр, преподаватель

Рубцовский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

г. Рубцовск, Алтайский край

СУПЕРСЕРВИСЫ КАК НОВАЯ ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

***Аннотация:** в статье рассматриваются суперсервисы как современная форма предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления. Раскрываются особенности их функционирования, анализируются преимущества для граждан, связанные с сокращением временных и административных издержек, повышением доступности и прозрачности государственных услуг. Особое внимание уделяется проблемам цифрового неравенства, защиты персональных данных и необходимости сохранения альтернативных способов получения государственных услуг. Обосновывается вывод о том, что эффективность суперсервисов определяется не только уровнем технологического развития, но и степенью ориентации государственных органов на потребности граждан.*

***Ключевые слова:** суперсервисы, государственные услуги, цифровизация, электронное правительство, портал «Госуслуги», цифровое государство, прозрачность, доступность услуг, взаимодействие граждан и государства.*

Введение.

Цифровая трансформация государственного управления способствует переходу к сервисной модели, ориентированной на потребности граждан. В отличие от традиционного порядка, требующего посещения ведомств и сбора документов, электронные решения упрощают административные процедуры. Одним из таких решений являются суперсервисы, объединяющие взаимосвязанные государственные услуги в рамках одной жизненной ситуации и позволяющие получать их через единый цифровой интерфейс.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью оценить не только технологические возможности суперсервисов, но и их фактическое значение для удобства, доступности и прозрачности взаимодействия граждан с государством.

Цель статьи – определить основные преимущества и ограничения суперсервисов как новой формы предоставления государственных услуг и оценить их влияние на качество взаимодействия граждан с органами публичной власти.

Развитие электронного правительства первоначально было связано с переводом отдельных административных процедур в цифровой формат. На следующем этапе возникла необходимость объединения разрозненных услуг в комплексные решения, позволяющие гражданам получать необходимые результаты в рамках одного процесса.

Под суперсервисом следует понимать комплексный цифровой сервис, который объединяет несколько взаимосвязанных государственных услуг, информационных ресурсов и административных процедур для решения конкретной жизненной ситуации гражданина или организации. В отличие от обычной электронной услуги, предполагающей выполнение отдельного действия, суперсервис ориентирован на достижение комплексного результата.

Например, рождение ребёнка сопровождается необходимостью оформления документов, регистрации рождения, решения вопросов социального обеспечения, медицинского обслуживания и устройства ребёнка в образовательные учреждения. При традиционной модели гражданину приходится самостоятельно определять последовательность необходимых действий. Комплексный цифровой сервис позволяет объединить соответствующие процедуры, предоставить инструкции и, при наличии технической возможности, автоматически использовать сведения, уже содержащиеся в государственных информационных системах.

Важным направлением развития данной модели в Российской Федерации стали сервисы «жизненные ситуации», реализуемые в рамках проекта «Государство для людей». По данным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 августа 2025 г., такими сервисами воспользовались более

15 млн человек. Согласно опубликованным данным, внедрение федеральных сервисов позволило сократить количество необходимых документов на 29%, время получения услуг – на 35%, а число посещений государственных ведомств – на 64% [1].

Указанные показатели свидетельствуют о практической значимости комплексного подхода к организации государственных услуг. Вместе с тем их следует рассматривать как заявленные результаты реализации соответствующих сервисов, а не как универсальные показатели эффективности всех суперсервисов. Их основная задача состоит в сокращении административной нагрузки на гражданина и повышении результативности взаимодействия с государством. Основными преимуществами суперсервисов являются экономия времени, сокращение объёма документов, повышение предсказуемости административных процедур и территориальной доступности государственных услуг. Электронный формат позволяет получать услуги дистанционно, отслеживать статус обращений и сокращать необходимость личного посещения ведомств. Межведомственный обмен данными также уменьшает потребность в повторном предоставлении документов, упрощая взаимодействие граждан с государством.

Таким образом, повышение удобства услуг требует понятных интерфейсов, технической поддержки и сохранения возможности очного обслуживания в государственных учреждениях и МФЦ.

Наряду с удобством важным результатом цифровизации выступает повышение прозрачности взаимодействия граждан с государственными органами. Под прозрачностью в данном контексте понимается возможность получать достоверную информацию о порядке предоставления услуги, сроках рассмотрения обращения, необходимых документах и результатах административных действий.

Суперсервисы повышают прозрачность взаимодействия граждан с государством благодаря возможности отслеживать статус заявлений, получать уведомления и контролировать сроки оказания услуг. Однако технические сбои, недостаток информации о причинах решений и сложности обратной связи могут снижать доверие пользователей. Важным условием эффективной работы суперсервисов

также является защита персональных данных. Следовательно, прозрачность предполагает не только информирование о ходе обращения, но и доступность разъяснений, механизмов обжалования и сведений об обработке персональной информации.

Развитие суперсервисов сопровождается рядом проблем, включая цифровое неравенство, технические сбои, недостаточную согласованность государственных информационных систем и риски утечки персональных данных. Для их решения необходимо повышать цифровую грамотность населения, совершенствовать межведомственный обмен информацией и обеспечивать надёжную защиту данных. Эффективность суперсервисов следует оценивать не только по числу пользователей, но и по скорости и качеству оказания услуг, удовлетворённости граждан и доступности цифровых решений. Важную роль также играет обратная связь, позволяющая своевременно выявлять ошибки и совершенствовать работу сервисов.

Заключение.

Таким образом, суперсервисы являются перспективным инструментом цифровизации государственных услуг, позволяющим экономить время граждан, упрощать административные процедуры и повышать прозрачность взаимодействия с государством. Однако их эффективность зависит от качества межведомственного взаимодействия, защиты персональных данных и доступности для различных групп населения. Дальнейшее развитие суперсервисов должно основываться на потребностях граждан, совершенствовании обратной связи и обеспечении надёжности цифровых решений, что будет способствовать повышению качества государственного управления и доверия общества к государству.

Список литературы

1. Более 15 млн человек воспользовались сервисами «жизненные ситуации» // Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. – 29.08.2025. – URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/fp_gdl/news/8 (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.

2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон : от 27.07.2010 №210-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.

3. Добролюбова, Е. И. Перспективы цифровизации российского государственного управления: анализ ведомственных программ цифровой трансформации / Е. И. Добролюбова, И. С. Шемончук // Государство и граждане в электронной среде. – 2021. – № 5. – URL: <https://ojs.itmo.ru/index.php/SCEE/article/view/1263> (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.

4. Кандрина, Н. А. Государственные услуги в системе современного российского государственного управления / Н. А. Кандрина // Российско-азиатский правовой журнал. – URL: <https://ralj.ru/article/view/6444>. – Текст : электронный.

5. На Госуслугах появятся 70 федеральных и 425 региональных сервисов «жизненные ситуации» // Цифровая платформа Забайкальского края. – URL: https://digital.zo.gov.ru/novosti/na_goslugax_poyavyatsya_70_federalnyx_i_425_regionalnyx_servisov_zhiznennye_situacii (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.

6. На Едином портале госуслуг появился раздел с прототипами первых пяти суперсервисов // ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/news/1285373/> (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.