

**ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
НА ПРИМЕРЕ ЕДИНОГО ПОРТАЛА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ**

Д. Д. Лазарева¹⁾, В. П. Драгун²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
llazarevadashaa@gmail.com

²⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, *maily1516189@gmail.com*

Научный руководитель Н. И. Шандора

*старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
shandor@bsu.by*

В статье проводится оценка социально-экономической эффективности цифровизации государственных услуг на примере функционирования Единого портала электронных услуг Республики Беларусь «Е-Паслуга». Проведен сравнительный анализ онлайн-сервиса и его аналога – портала государственных услуг Российской Федерации «Госуслуги» – по различным наборам параметров. В заключение приведены рекомендации по совершенствованию платформы «Е-Паслуга».

Ключевые слова: цифровизация; электронное правительство; государственные услуги; ЕПЭУ.

**ASSESSMENT OF THE SOCIAL AND ECONOMIC EFFICIENCY
OF DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES USING THE EXAMPLE
OF THE UNIFIED PORTAL OF ELECTRONIC SERVICES**

D. D. Lazareva¹⁾, V. P. Dragun²⁾

¹⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, *llazarevadashaa@gmail.com*

²⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, *maily1516189@gmail.com*

Supervisor N. I. Shandora

senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Belarus, shandor@bsu.by

The article assesses the social and economic effectiveness of digitalizing public services using the E-Pasluga Unified Portal of Electronic Services of the Belarus as an example. A comparative analysis of the online service and its counterpart, the Gosuslugi portal of public services of the Russian Federation, is conducted across various parameters. In conclusion, recommendations for improving the E-Pasluga platform are provided.

Keywords: digitalization; e-government; public services; Unified Portal of Electronic Services.

Современное государственное управление претерпевает масштабные изменения под влиянием цифровизации. Этот процесс, описанный в рамках концепции «электронного правительства» (e-government), отражает глобальную тенденцию к созданию более прозрачных, эффективных и ориентированных на граждан механизмов. Цифровая трансформация государственного управления является стратегическим приоритетом для Республики Беларусь, что отражено в Государственной программе «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы,

утвержденной Постановлением Совета Министров от 2 февраля 2021 г. № 66. Одним из ключевых направлений программы является развитие системы электронных услуг, что подчеркивает высокую актуальность и значимость рассматриваемой темы.

Важным этапом внедрения электронного правительства в Республике Беларусь стало создание Единого портала электронных услуг «Е-Паслуга» (далее – ЕПЭУ). ЕПЭУ представляет собой централизованную платформу для заказа и получения государственных услуг в электронном формате. Если за 2022 год на белорусском едином портале электронных услуг появилось более 40 новых услуг, то в 2023 году – 277 новых сервисов (услуг и административных процедур). С января 2024 г. на портале уже размещено более 60 новых сервисов – в сфере социальной защиты, охраны природы, лесного хозяйства, фитосанитарного контроля, охраны культурных ценностей, военного дела и пр. [3]. На сегодняшний день на ЕПЭУ пользователям доступны для заказа более 570 электронных сервисов. В 2024 году ежемесячно на ЕПЭУ оказывается порядка 11,5 млн услуг.

Ранее на платформе «Е-Паслуга» количество электронных услуг преобладало над административными процедурами. Сегодня приоритет сместился: активная работа ведется над переводом в электронную форму именно административных процедур. Это охватывает сотни различных взаимодействий с гражданами, бизнесом и государственными органами. Цифровизация административных процедур регулируется, в частности, положением Премьер-министра Республики Беларусь от 27 апреля 2020 г. На сегодняшний день на Едином портале электронных услуг доступно 149 АП для граждан и 189 – для субъектов хозяйствования [3].

Для примера, можно рассмотреть платформу со схожим функционалом портал государственных услуг Российской Федерации «Госуслуги». Госуслуги – справочно-информационный интернет-портал. Обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации – России, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг. Все услуги, размещённые на портале, соотнесены с конкретным регионом России: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия её предоставления [1].

Сравнительный анализ порталов государственных услуг «Е-Паслуга» и «Госуслуги» показывает существенную разницу в их масштабах. Российский портал «Госуслуги» значительно превосходит белорусский аналог по охвату аудитории: более 117 млн пользователей против 250 тыс. Соответственно, разнится и объем оказываемых услуг в год: 600 млн на российском портале против 138 млн на белорусском. Принципиальное отличие заключается в подходе к обслуживанию. «Е-Паслуга» работает по реактивной модели, где пользователь самостоятельно ищет услуги, в то время как «Госуслуги» используют проактивную модель, при которой система сама уведомляет граждан о доступных услугах. Оба портала предусматривают многоуровневую идентификацию, включая как строгие методы аутентификации, так и упрощенные варианты входа. В отличие от «Е-Паслуги», мобильное приложение которой доступно только для Android, приложение «Госуслуги» поддерживается как Android, так и iOS. Электронные документы, полученные через оба портала, имеют полную юридическую силу в соответствии с национальным законодательством Беларуси и России. Сравнивая сервисы «Е-услуги» и «Госуслуги» можно выделить основные общие черты; базовая концепция цифровизации государственных услуг, включая предоставление справок, оплату штрафов и запись к врачу, а также наличие мобильных приложений. Ключевые различия носят системный характер: российский портал демонстрирует в 60 раз больше транзакций и охват 75 % населения против 20 % у белорусского аналога. «Госуслуги» реализуют комплексные суперсервисы с проактивным уведомлением, в то время как «Е-услуги» сохраняют ведомственную логику. Технологическое отставание белорусской платформы проявляется в отсутствии биометрической идентификации и автоматического межведомственного взаимодействия [1; 2].

Рекомендации по совершенствованию сервиса «Е-услуги» (Беларусь).

1. Повышение удобства использования путем внедрения единого личного кабинета с централизованным уведомлением о статусе всех обращений, разработка интеллектуальной системы поиска с поддержкой естественного языка, упрощение процедуры электронной идентификации через интеграцию с банковскими системами, обеспечение полной мобильной адаптации всех сервисов.

2. Расширение функциональности и сервисов через разработку комплексных суперсервисов по образцу российского портала «Госуслуги» («Рождение ребенка», «Поступление в вуз», «Цифровой переезд»), внедрение системы проактивного информирования о доступных услугах на основе анализа жизненных ситуаций пользователей, создание механизма предзаполнения заявлений данными из государственных реестров.

3. Технологическая модернизация платформы благодаря внедрению биометрической идентификации для удаленного доступа к услугам, разработка системы межведомственного электронного взаимодействия с автоматическим обменом данными между ведомствами, создание открытых API для интеграции с коммерческими сервисами и мобильными приложениями.

4. Совершенствование нормативно-правовой базы путем введения законодательной обязательности электронного документооборота для всех государственных органов, отмена платы за технологическое сопровождение для граждан, установление четких стандартов времени обработки запросов и ответственности за их нарушение.

5. Развитие системы пользовательской поддержки. Запуск масштабной образовательной кампании о преимуществах электронных услуг через СМИ и социальные сети, внедрение многоуровневой системы обратной связи с рейтинговой оценкой качества услуг, организация регулярного мониторинга удовлетворенности пользователей с публикацией результатов.

Библиографические ссылки

1. Госуслуги // ВТО: сайт. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Госуслуги> (дата обращения 09.09.2025).
2. Единый портал электронных услуг // ВТО: сайт. URL: <https://e-pasluga.by/home/about-portal-page.html#:~:text=КАК%20ИСПОЛЬЗОВАТЬ%20«Е%20ПАСЛУГА»,проверки%20действительности%20документов%2C%20электронный%20кошелек>.
3. Единый портал электронных услуг: мобильное приложение «Е-Паслуга» // Министерство связи и информатизации Республики Беларусь. URL: <https://mpt.gov.by/ru/edinyy-portal-elektronnykh-uslug-mobilnoe-prilozhenie-e-pasluga?ysclid=mfccceawr61896417828>.