

Секция «1.1 Цифровая трансформация и искусственный интеллект в государственном администрировании 3.0: от автоматизации к принятию интеллектуальных решений»

Повышение эффективности предоставления мер поддержки многодетным семьям в регионах России за счет оптимизации бизнес-процессов

Научный руководитель – Самсонов Роман Олегович

Федорив Богдан Михайлович

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: krolik.krolik.1994@mail.ru

В современных условиях демографическая политика и укрепление института семьи являются ключевыми приоритетами государственной стратегии. Многодетные семьи представляют собой особую категорию, нуждающуюся в комплексной и системной поддержке, что находит отражение в обширном перечне мер, устанавливаемых как на федеральном, так и на региональном уровне. Однако само по себе наличие законодательно закрепленных льгот и выплат не гарантирует достижения заявленных целей социальной политики. Исследование реальных потребительских маршрутов создает основу для разработки конкретных предложений по оптимизации.

Авторами проведен детальный анализ путей потребителя в 16 регионах, представляющих 8 федеральных округов Российской Федерации. Ключевое внимание уделялось критериям, влияющим на доступность получения мер поддержки: время поиска информации, формат предоставления, наличие полных данных и инструкций на одном ресурсе, способ подачи заявления, необходимость личного подтверждения документов, а также сроки рассмотрения и получения услуг.

Анализ выявил системную проблему: доступность и прозрачность информации о мерах поддержки многодетных семей крайне неравномерна среди регионов. Существуют системные барьеры, существенно затрудняющие доступ семей к положенным мерам поддержки. Наиболее критичными являются: значительные временные затраты на поиск информации (для 32% мер требуется более 40 минут), доминирование очного формата подачи документов (44% мер доступны только при физическом обращении), отсутствие единого информационного ресурса (53% случаев) и понятных инструкций (54% мер).

На основании проведенного анализа сформирован перечень рекомендаций по оптимизации механизмов предоставления мер поддержки многодетным семьям, реализация которых требует нормативно-правового закрепления на региональном уровне.

Рекомендуется создать в каждом субъекте Российской Федерации единый региональный портал-навигатор с учетом опыта Тверской области или дополнить региональный портал госуслуг по примеру Республики Татарстан. Портал должен содержать четкую рубрикацию мер поддержки, пошаговые инструкции, актуальные перечни документов, сроки предоставления услуг и прямые ссылки для подачи заявлений.

Необходимо оптимизировать поисковую навигацию на официальных сайтах: использовать интуитивно понятные пункты меню, четко указывать местоположение пользователя, заменить сложные выпадающие списки на мега-меню.

Также следует обеспечить прямые ссылки на меры поддержки на главных страницах официальных сайтов органов исполнительной власти.

Целесообразно проводить информационные кампании об изменениях в порядке получения мер поддержки в рамках комплексной разъяснительной работы.

Важно обеспечить последовательную цифровизацию процессов через расширение перечня услуг, доступных в электронной форме, и активное внедрение беззаявительного порядка предоставления мер на основе межведомственного взаимодействия.

Источники и литература

- 1) Леонова А. Н., Леонова Е. М. Влияние времени поиска исходных данных в сети Интернет на эффективность управленческой деятельности // Столыпинский вестник. 2024. № 4. С. 45-52.
- 2) Стоянов А. С. Субъективное восприятие господдержки многодетными матерями (на примере Московской области) // Уфимский гуманитарный научный форум. 2024. № 1. С. 334-348.
- 3) Зельдман Д. Прими свой талант в сети Интернет: как стать востребованным веб-дизайнером / Джеффри Зельдман; пер. с англ. А. В. Бродского. – Москва: Символ-Плюс, 2001. – 256 с.
- 4) The 3-Click Rule for Navigation Is False // Center Centre – The UIE Journal. – 2021. – 2 February. – URL: https://articles.centercentre.com/three_click_rule/ (дата обращения: 01.03.2026).