

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

**РОЛЬ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В  
ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА (НА ПРИМЕРЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО ПОРТАЛА «ГОСУСЛУГИ.РУ»)**

(автореферат бакалаврской работы)

студента 5 курса 531 группы  
направления 09.03.03 - Прикладная информатика  
профиль Прикладная информатика в социологии  
Социологического факультета  
Беляева Александра Александровича

Научный руководитель  
профессор, доктор социологических наук

\_\_\_\_\_ О.А. Романовская  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.Г. Малинский  
подпись, дата

Саратов 2023

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы.** Современное общество невозможно представить без компьютерных технологий и услуг. Информатизация является одним из главных тенденций развития современного мира, она охватывает все сферы жизни – от экономики и науки до культуры и образования.

В научной среде под информационной технологией понимают комплекс взаимосвязанных, научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы .

Информация, как один из весьма значимых ресурсов современного информационного общества, так же как рациональное её использование и применение, может значительно ускорить, упростить и сэкономить время выполнения определенных экономических программ и распределение денежных средств на них.

Однако для того, чтобы в полной мере воспользоваться новыми информационными ресурсами, важно наличие развитости основных критериев информационного общества. К ним можно отнести наличие компьютеров, уровень развития компьютерных сетей, долю населения, занятого в информационной сфере, а также использующего информационные технологии в своей повседневной деятельности.

Процесс информатизации общества меняет традиционные взгляды на перечень умений и навыков, необходимых для социальной адаптации, вместе с этим развивается информационные и технологические средства государственных услуг, именно на основе их стремительного технологического развития будет анализирован процесс совершенствования информационных технологий и услуг, государственные порталы и услуги доступны каждому гражданину РФ, а открытый код программных средств, избыточное наличие методологической

информации от государственных органов о сервисах позволяет сделать детальный анализ в бакалаврской работе.

### **Степень научной разработанности проблемы.**

Проблема компьютерных технологий и услуг в процессе информатизации общества является хорошо изученной областью научных исследований в России. Среди российских исследований можно выделить работу Л.А. Клепиковой «Информационные технологии в экономике: проблемы и перспективы развития»<sup>1</sup>, в которой автор исследовала влияние информационных технологий на экономический рост в России, где рассматриваются различные подходы к решению этих проблем, а также перспективы развития информационных технологий в экономике. Автор делает вывод о том, что использование ИТ-технологий и электронного документооборота будет продолжать расти, и это будет способствовать развитию бизнес-среды в целом.

В работе другого ученого, академика РАН Н.А. Кузнецовой «Информационные технологии и социальная структура общества»<sup>2</sup> рассматривается влияние информационных технологий на социальную структуру общества, Кузнецова заключает, что информационные технологии имеют значительное влияние на социальную структуру общества и требуют более глубокого изучения и анализа.

**Теоретическая основа ВКР:** анализ современных трендов развития информационных технологий и их возможных последствий для общества, анализ новых технологий, такие как искусственный интеллект, «блокчейн» и их потенциальное влияние на различные сферы жизни, основания теории были заложены в первую очередь Указом Президента РФ Российской Федерации от 9 мая 2017 г. «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации».

---

<sup>1</sup> Клепикова, Л.А.»Информационные технологии в экономике: проблемы и перспективы развития». Экономический журнал ВШЭ, 2016. — 207-219 с.;

<sup>2</sup> Кузнецова, Н.А. (2014). «Информационные технологии и социальная структура общества». Социологические исследования, 2014. — 74-83 с.

Федерации на 2017 - 2030 годы»<sup>1</sup>, этот документ является основой для развития информационного общества в России и определяет основные направления развития информационных технологий и услуг в стране, так в рамках данного указа были определены приоритетные направления развития информационного общества, такие как создание цифровой экономики, развитие цифровой инфраструктуры, повышение качества образования в сфере информационных технологий и т.д. Изучению теории цифровизации общества за последние 5 лет также отражены в работах Халина В. Г., Чернова Г. В. «Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски»<sup>2</sup>, цифровизация в системе инновационных стратегий в социально-экономической сфере и промышленном производстве анализирует Суртаевой О.С.<sup>3</sup>.

**Объект** – компьютерные технологии как феномен информационного общества.

**Предмет** – специфика компьютерных технологий в сфере информационных услуг.

**Цель работы:** анализ современных технологий информатизации общества.

**Задачи:**

- дать общую характеристику компьютерных технологий на рынке информационных услуг;
- дать комплексную оценку информационных возможностей государственного портала «Госуслуги.ру»;

---

<sup>1</sup> Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» [Электронный ресурс] URL: <https://docs.cntd.ru/document/420397755?marker=7D60K4> (дата обращения 20.03.23)

<sup>2</sup> Халин В.Г, Чернова Г.В «Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски», научная статья, Санкт-Петербургский государственный университет, 2019 — 1-3с.

<sup>3</sup> Суртаева О.С (2021) «Цифровизация в системе инновационных стратегий в социально-экономической сфере и промышленном производстве».Издание «Дашков И К», 2019 — 1с.

- предложить инновационные решения для развития информационного портала.

**Эмпирическая база ВКР:** Официальные статистические данные о распространении компьютерных технологий и услуг в государственной и муниципальной сфере; Данные о количестве пользователей интернета; данные о распространенности мобильных устройств; данные о количестве электронных сервисов, предоставляемых государственными органами и частными компаниями; база официального интернет-ресурса «Госуслуги.ру». Данные успешной реализации компьютерных технологий и услуг в различных сферах деятельности на примере государственного портала ЕПГУ, реализованной Минцифры РФ, при поддержке Правительства Российской Федерации.

**Структура ВКР:** введение, три главы по шесть, пять и четыре параграфов, соответственно, заключение, список используемых источников, перечень условных обозначений и сокращений.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.**

**Первая глава «Компьютерные технологии на рынке информационных услуг»** раскрывает информационные технологии, которые создаются для обеспечения разделения процесса обработки информации на этапы и действия. Материальной и технологической базой информатизации общества, являются различного рода системы, на базе компьютерной техники и компьютерных сетей, информационных технологий и телекоммуникационной связи.<sup>1</sup>

Важным элементом информационного общества являются непосредственно информационные технологии, которые создаются для обеспечения разделения процесса обработки информации на этапы и действия. Такое разделение нужно для эффективного осуществления целенаправленного

---

<sup>1</sup> Гребенюк Е.И. Технические средства информатизации, Е.И. Гребенюк, Н.А. Гребенюк. М, Академия, 2017 – 44с.

управления информационными процессами.<sup>1</sup>

Информационная технология — это совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, передачу и отображение информации.

Существует множество классификаций информационных технологий, но можно выделить 5 основных видов:

1. Информационная технология обработки данных — вид предназначен для решения хорошо структурированных задач, алгоритмы решения которых хорошо известны и для решения которых имеются все необходимые входные данные.

2. Информационная технология управления — вид предназначенный больше для информационного обслуживания всех работников предприятий, связанных с принятием управленческих решений, где данные обычно представляются в виде регулярных или специальных управленческих отчетов.

3. Информационная технология автоматизированного офиса — вид технологий призван дополнить существующую систему связи персонала предприятия. Автоматизация офиса предполагает организацию и поддержку коммуникационных процессов как внутри фирмы, так и с внешней средой на базе компьютерных сетей и других современных средств передачи и работы с информацией.

4. Информационная технология поддержки принятия решений — вид предназначен для выработки управленческого решения, происходящей в результате итерационного процесса, в котором участвуют система поддержки принятия решений (вычислительное звено) и человек (звено, задающее входные данные и оценивающее полученный результат).

5. Информационная технология экспертных систем — вид основанный

---

<sup>1</sup> Роберт И. «Современные информационные технологии в образовании», М: Школа-Пресс, 2011 – 13-14 с.

на использовании искусственного интеллекта. Экспертные системы дают возможность менеджерам получать консультации экспертов по любым проблемам, о которых в этих системах накоплены знания.

Также сформировать информационные технологии можно следующим образом:

1. *Сети*: Телефонные, Широкополосные, Multilink dial-up; ISDN.xDSL, АТМ, Сотовая связь; Электросвязь.
2. *Терминалы*: Персональный компьютер; Смартфоны, коммуникаторы; Телевизоры, другие устройства с операционными системами;
3. *Услуги*: Электронная почта; Поисковая система; Веб-сайты, Приложения для смартфонов;

Формирование мирового и национальных рынков информационных услуг началось в 50-х годах XX века. В первое десятилетие его становления основными поставщиками на этом рынке являлись информационные службы академических, профессиональных и научно-технических обществ, государственных учреждений и учебных заведений, работающие преимущественно на некоммерческой основе.

В 1992 году была принята первая программа «Информатизация России», которая предусматривала создание единой информационной системы на всей территории страны. В 1994 году была принята новая программа «Информатизация России на 1994-2000 годы», которая предусматривала создание единой информационной среды для государственных органов и предприятий. В рамках этой программы были созданы первые электронные базы данных и информационные порталы.<sup>1</sup>

В 2002 году была принята новая программа «Информационное общество в России на 2002-2010 годы», которая предусматривала развитие информационных технологий во всех сферах жизни страны.

На сегодняшний день Россия является одной из лидирующих стран в

---

<sup>1</sup> Курносков И.Н. «Россия на пути в информационное общество». Сети, 1996, № 2, с. 8-16.

области информатизации государства и развития информационных технологий. В стране созданы множество государственных и коммерческих информационных ресурсов, которые позволяют эффективно управлять государством и обеспечивать население доступом к информации.

Под *электронными услугами* понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через веб-сайт и приложения для смартфонов. По итогам принятия решения заявителю может предоставляться результат в форме электронного документа.

Информационные услуги могут включать в себя получение паспорта, водительских прав, регистрации автомобиля, оплаты налогов и штрафов, получение медицинских услуг, это позволяет гражданам минимизировать свое посещение в государственные учреждения и ускоряют процесс получения необходимых документов, а также вести более точный информационных реестр, отслеживать операции граждан с государственными учреждениями.

С 1 апреля 2010 года граждане РФ получили возможность воспользоваться государственными услугами, предоставляемыми в электронном виде. С 1 июня 2010 года такую возможность получили и иностранцы.<sup>1</sup>

Информационные услуги представляет собой сервисы и порталы, которые предоставляют гражданам возможность получать государственные услуги онлайн, заполнять электронные заявления, получать доступ к информации о деятельности государственных органов и предприятий.

**Вторая глава «Информационные возможности Государственного портала «Госуслуги.ру»**, построена на анализе государственных порталов: «Единой системы идентификации и аутентификации», «Единый портал государственных и муниципальных услуг» .

---

<sup>1</sup> «Правительство Российской Федерации Приказ № 1555-р от 17 октября 2009»: Минобрнауки России и Рособрнадзор – 2с. ;



ЕСИА — это информационная система, действующая на всех субъектах Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти, юридических лиц, акционерных компаний) к информации и услугам, содержащейся в государственных информационных системах.

Оператором двух систем и обслуживающими федеральным органам является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России).<sup>1</sup>

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (Единый портал госуслуг, ЕПГУ, кратко Госуслуги) — это справочно-информационный интернет-портал.

Госуслуги обеспечивают 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.

Основные функции ЕСИА, определенное Минцифры России:

1. Создания физическими лицами, ИП или юридическими лицами единой учётной записи, которая даёт доступ к различным информационным системам, сайтам и порталам, использующим такой способ регистрации, авторизации и (или) идентификации пользователя.

2. Взаимодействия различных информационных систем на уровне средств подтверждения личности пользователя (идентификации), проверки его данных (аутентификации) и предоставления разрешения на доступ (авторизации).

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ N 1389 «О внесении изменений в Положение о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» — Собрание правительства 09.09.2020

3. Авторизации пользователей на государственных, региональных и муниципальных ресурсах для получения соответствующих услуг в электронном виде. Например, для запроса и получения информации, справок, оформления документов, совершения регистрационных действий, записи на приём в то или иное ведомство.

4. Авторизации пользователей на негосударственных ресурсах (сайтах, порталах, системах), которые подключены к ЕСИА и используют учётные записи в этой системе (с согласия их владельцев) для разрешения доступа.

ЕПГУ выполняет роль единой точки доступа к государственным и муниципальным услугам, так портал позволяет реализовать взаимодействие потребителя госуслуг с ОГВ по принципу одного окна, выступает в качестве своеобразного виртуального «фронт-офиса», который структурирует информационные объекты, инициирующие процесс оказания государственных услуг. ИС ведомств, участвующих в предоставлении услуг, и их банки данных выступают для поддержки осуществления функций по предоставлению государственных услуг. ЕПГУ доступен в данный момент по единому адресу: URL: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).<sup>1</sup>

Портал госуслуг позволяет изменить характер взаимоотношения между потребителем госуслуги и ОГВ, если пользователь портала взаимодействовал с конкретным органом власти, то теперь это взаимодействие обезличено, потребитель госуслуги не должен знать деталей организации процесса предоставления требуемой услуги, он обеспечивает только оформление пакета исходных документов (в физическом или электронном виде) и инициирует процесс предоставления услуги<sup>2</sup>. Все последующие процессы проверок и получения необходимой информации осуществляется за счет межведомственного взаимодействия.

---

<sup>1</sup> Портал Госуслуг, новый порядок взаимодействия, 2021 — [Электронный ресурс] URL: [rfrit.ru](http://rfrit.ru) (дата обращения 14.04.2023)

<sup>2</sup> Справка Госуслуг: все вопросы по работе с порталом — [Электронный ресурс] URL: [gosuslugi.ru/help](http://gosuslugi.ru/help) (дата обращения 14.04.2023)

Таким образом, анализируя последние 10 лет работы портала Gosuslugi.ru, с 2012 по 2017 год по данным Минкомсвязи, число зарегистрированных на портале россиян увеличилось с 3,6 млн человек до 65 млн человек, за 5 лет число пользователей портала возросло более, чем в 15 раз, 26 ноября 2022 года было объявлено о регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации 120 млн пользователей, из них 82 млн человек имели подтверждённую учетную запись.

Так, в январе 2022 года был уже заключен контракт с компанией «Ростелеком» на интеграцию Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) с государственной информационной системой «Единая биометрическая система» (ГИС ЕБС), который позволит получать доступ к «Госуслугам» по биометрическим данным пользователя<sup>1</sup>.

**Третья Глава «Тестирование новых технологий и услуг в Государственном портале услуг «Госслуги.Ру»**, процесс постоянного улучшения и обновления системы предоставления государственных услуг. В рамках этого процесса были разработаны приложения на ios/android под названиями «Госуслуги Решаем вместе», «Госуслуги Авто», «Госуслуги Культура», которые позволяют быстро и удобно получать необходимую информацию и оформлять заявки на государственные услуги.

Умный ассистент голосовой Макс в госуслугах — это программа, которая помогает пользователям получать необходимую информацию и оформлять заявки на государственные услуги при помощи голосовых команд. Макс может отвечать на вопросы пользователей, например, о том, как оформить паспорт или получить справку из налоговой инспекции. Также Макс может помочь пользователю заполнить заявку на государственную услугу, например, на получение субсидии или регистрацию автомобиля.

---

<sup>1</sup> В РФ не будут ограничивать доступ к сервисам Госуслуг для тех, кто не сдал биометрию — [Электронный ресурс] URL: [digital.gov.ru](https://digital.gov.ru) (дата обращения 16.04.2023)

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В процессе анализа теоретического материала государственного портала «Госуслуги.ру» можно сделать вывод, что компьютерные технологии на рынке информационных услуг предоставляют огромный потенциал для упрощения и автоматизации процессов получения государственных услуг.

Государственный портал «Госуслуги.ру» является важным инструментом для граждан и организаций, предоставляющим широкий спектр услуг в электронном виде. Однако, для дальнейшего развития портала необходимо улучшить его функциональность и удобство использования, улучшить информационную и техническую составляющую серверов, прозрачность баз данных с персональными данными. Для этого можно использовать инновационные решения, такие как система идентификации пользователей по отпечаткам пальцев или голосу, использование искусственного интеллекта для автоматизации процессов и расширение списка доступных услуг.

Таким образом, развитие компьютерных технологий на рынке информационных услуг и улучшение функциональности государственного портала «Госуслуги.ру» являются важными задачами для повышения удобства и доступности получения государственных услуг для граждан и организаций.

По итогам проделанной работы можно сказать, развитие информационного общества является одним из приоритетных направлений государственной политики во многих странах мира. В России стратегия развития информационного общества была утверждена с 2017 года и предусматривает создание условий для развития цифровой экономики, повышения качества жизни населения и обеспечения национальной безопасности.