

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСОВ

Конспект встречи создан при помощи
искусственного интеллекта и Яндекс Телемоста

ЦИГРФ × Яндекс 360

19 МАЯ 2026



МОДЕРАТОР

Богатырёва Людмила, Руководитель ИТ-подразделения, Агентство "Полилог"

УЧАСТНИКИ

- Вельмяйкин Сергей, Заместитель руководителя аппарата Правительства РФ
- Цветков Сергей, Заместитель Министра, Минцифры России
- Владимир Зеленский, Первый заместитель министра здравоохранения РФ
- Анастасия Ильина, Министр цифрового развития Вологодской области
- Александр Мартынюк, Директор, КГКУ "Примлаб"

Сессия была посвящена проблемам и успешным практикам внедрения федеральных цифровых решений на региональном и муниципальном уровнях. Спикеры обсудили, как переход к модели «жизненных ситуаций» и использование единых конструкторов услуг помогают повысить качество сервиса, несмотря на дефицит ресурсов. Ключевым выводом стало понимание того, что техническая цифровизация невозможна без глубокой реорганизации внутренних процессов ведомств и тесного взаимодействия центра с регионами.

Открывает дискуссию **Вельмяйкин Сергей (Правительство РФ)**. «Справка нужна чиновнику, а не человеку. Наша задача — чтобы этот артефакт перестал существовать». Он подчеркнул, что федеральный центр разработал множество бесплатных инструментов, но их эффективность зависит от того, как регионы научатся использовать имеющиеся данные, чтобы граждане не бегали между ведомствами. Главный вызов сегодня — не просто оцифровать услугу, а сделать её реально работающей и тиражируемой

Следом выступает **Сергей Цветков (Минцифры)**. «Мы плохо работаем с муниципалитетами: они часто не в курсе, что регион уже внедрил сервис, а сами не умеют этим пользоваться». Замминистра отметил, что даже при активном внедрении на региональном уровне местные власти часто сохраняют бумажные процессы, что снижает прозрачность. Он признал, что типизация процессов сталкивается с сопротивлением и желанием регионов сохранить уникальность, но подчеркнул необходимость единых стандартов для снижения нагрузки на граждан.

Микрофон переходит к **Анастасии Ильиной (Вологодская область)**. «Бережливость для клиента и эффективность для госуправления — это командная работа, которую мы выстроили через региональный центр оптимизации».

В регионе создали отдельный центр, который сам анализирует услуги, оптимизирует нормативку и только потом переводит их на ВКУ, сократив сроки прохождения с месяца до двух недель. Они также внедрили конструктор адресных уведомлений, который уже охватил 6 миллионов жителей, и сейчас тестируют интеграцию сложных вопросов граждан с роботом-макс.

Своим опытом делится **Александр Мартынюк (Приморский край)**. «Мы создали виртуальный конвейер, где стандартизация и прозрачность заменили хаотичные процессы перевода услуг». В крае внедрили пошаговые инструкции для чиновников и практику совместного тестирования, когда разработчики помогают специалистам осваивать новые системы на месте. Мартынюк отметил, что приоритет редакционного контроля теперь выше регламента услуги, что позволяет блокировать некачественные решения, и попросил федеральный центр упростить вывод уникальных сервисов на ИПГУ.

Далее выступает **Владимир Зеленский (Минздрав РФ)**. «Система никогда не реформирует себя изнутри, нам нужно было вытолкнуть изменения через взаимодействие с гражданами». Он рассказал, что внедрение записи к врачу выявило не технические, а кадровые проблемы: врачи сами записывались к коллегам в обход системы. Минздрав перешел от клиентоцентричности к пациентоцентричности, открыв доступ к электронным мед документам и запустив заказ справок онлайн. Зеленский признал, что реформа требует «слез и боли», так как приходится менять устоявшиеся внутренние практики ведомств.

Завершает сессию **Людмила Богатырева**, предлагая спикерам подвести итоги русской пословицей. Сергей Бельмянков выбрал «Один в поле не воин», подчеркивая важность интеграции всех уровней власти. Сергей Рябков пошутил: «Семеро одного не ждут, а один семерых в МФЦ ждет», отметив необходимость ускорения процессов. Анастасия Ильина напомнила, что «предела совершенству нет», Александр Мартынюк цитировал «Где есть порядок, там есть и успех», а Владимир Зеленский заключил: «Глаза боятся, а руки делают».