

частный (изменения в системе управления программой, проекты изменения организационных структур муниципалитета, проекты муниципальных нормативно-правовых актов).

## **ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУСЛУГИ: ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ В РОССИИ**

***М.Ю. Павлютенкова***

*Российская академия государственной службы при Президенте РФ*

Москва

По мнению экспертов, Россия катастрофически отстает от развитых стран в развитии «электронного правительства» и оказания госуслуг населению в электронном виде. По данным Всемирного экономического форума Россия занимает 80 место по готовности к введению электронных госуслуг, находясь между Тринидадом и Тобаго и Сальвадором[1]. В то же время, Эстония за последние 4 года перевела в электронный вид около 700 госуслуг, на сайте правительства Сингапура можно за 2 часа зарегистрировать собственный бизнес, а также получить любую другую госуслугу и оплатить ее, в Казахстане создана и функционирует единая система государственного документооборота[2]. При этом в России есть достаточные ресурсы для масштабного перевода госуслуг на «электронные рельсы» – есть и разработчики, и спрос у населения. Что же нужно сделать для того, чтобы в ближайшее время сократить отставание в этом вопросе от ведущих стран мира?

По информации Ассоциации российских разработчиков ПО Санкт-Петербург и Москва, занимают ведущие позиции в международных рейтингах городов по возможностям осуществлять деятельность в области разработки ПО, исследований, создания новых ИТ-продуктов[3]. Согласно данным Ассоциации предприятий компьютерных и информационных технологий, в рейтингах готовности к использованию электронных услуг наибольшую готовность демонстрируют российские граждане[4].

В России оказание электронных госуслуг осложняет отсутствие единых форматов и стандартов документов, единой системы обмена электронными документами. Каждое государственное ведомство создало собственную, закрытую от других ведомств, систему электронного документооборота. Большая проблема – отсутствие связи между базами данных отдельных ведомств, более того, чиновники ревностно охраняют имеющиеся у них данные от «посягательств» других госструктур.

Несмотря на это, идет формирование российской модели электронного правительства, приоритет в которой составляет создание эффективной системы оказания электронных государственных услуг для населения и бизнеса. Еще в 2009 году были предприняты важные шаги по формированию нормативной базы для создания электронного правительства: принят Федеральный закон[5], обязывающий органы власти размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, а также целый ряд нормативно-правовых актов для организации предоставления государственных электронных услуг населению и бизнесу, создан и начал работу единый портал госуслуг. Практика показывает, что российское государство в вопросах перевода своих услуг в электронный вид в последнее время последовательно демонстрирует политическую волю. Есть и результаты.

По данным представителя Минкомсвязи И. Массуха [6] в 2010 году часть государственных услуг уже стали электронными. Вместе с ведомствами и регионами была проделана большая работа по переводу услуг в электронный вид. Как результат – более 700 тысяч оказанных услуг в электронной форме.

Движение и развитие электронного правительства государством высокопоставленным чиновником видится в нескольких ключевых направлениях:

- улучшение качества процессов оказания услуг в электронном виде;
- развитие инфраструктуры доступа к данным услугам, повышение информированности граждан о них;
- исключение требования излишних справок от граждан при получении госуслуги.

Удобным и стратегически правильным способом реализации задачи, по мнению зам. министра, является переход на межведомственный, межсистемный обмен. Поэтому одной из ключевых задач электронного правительства является централизованное развитие отраслевых информационных систем в ведомствах, регионах, на местном уровне – тех систем которые будут включать в себя информацию необходимую для оказания услуг в электронном виде.

Для доступа к государственным услугам в России, как указывалось выше, создан интернет-портал. По данным вице-президента Ростелекома (организации, которая выбрана единственным оператором, оказывающим электронные госуслуги) по инновационному развитию А. Нашекина за прошедший 2010 г. на портале было зафиксировано более полутора миллиона заявлений в электронном виде в органы власти за получением 79 государственных услуг. По состоянию на май 2011 г. на портале

зарегистрировано около 1 млн. пользователей, а с момента его открытия насчитывается более 70 млн. посещений.

Наиболее востребованы среди зарегистрированных пользователей портала такие услуги, как: получение информации о штрафах в области безопасности дорожного движения, состоянии индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде Российской Федерации и получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 18 лет.

Важно подчеркнуть, что 12 видов услуг доступны гражданину на портале в полном объеме, т.е. уже нет необходимости визита в госучреждение. Это высшая степень развития электронной госуслуги, так называемый пятый этап. До этого уровня удалось подняться, например, по следующим услугам: регистрация граждан России по месту пребывания и жительства в пределах РФ, предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов.

По 26 видам услуг граждане уже могут проследить ход исполнения. В этом списке услуг, например, получение загранпаспорта и общегражданского паспорта.

Важным шагом в развитии электронных социальных государственных услуг стало принятие в апреле 2011 года нового закона «Об электронной подписи»[7], который существенно упростил и удешевил оказание электронно-цифровой подписи для юридических и физических лиц, что сделает получение государственных услуг в электронном виде более доступным.

И это очень важно, поскольку в конечном итоге задача оказания электронных госуслуг – это повышение конкурентоспособности национальной экономики за счет создания более благоприятных условий для ведения бизнеса и исключения непроизводительных потерь времени и ресурсов, связанных с традиционными бюрократическими процедурами. Более того, грамотно реализованные электронные госуслуги в определенной степени способны поддержать политическую стабильность общества. Освоение электронных технологий – это практически единственная возможность справиться с возрастающей нагрузкой чиновника в условиях сокращения бюджетов и штатов[8].

Как видно, государство предпринимает меры для развития электронных государственных услуг, которые составляют основу функционирования электронного правительства. Думается, само понятие «электронное правительство» правомерно трактовать как такой способ оказания государственных услуг и исполнения государственных функций, при котором минимизирован личный контакт между государством и заявителем и максимально продуктивно используются информационные технологии.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Электронные услуги интересны гражданам, а не государству: мнение экспертов* // PRNews [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.prnews.ru/release\\_view.asp?ID=688F783F-93C8-4EAC-82F3-8109AD9D0419](http://www.prnews.ru/release_view.asp?ID=688F783F-93C8-4EAC-82F3-8109AD9D0419).
2. *The Global Information Technology Report 2009-2010*. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report>.
3. *Top 50 emerging global outsourcing cities* // Global Services&Tolons. 2009. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.tholons.com/top50.html>
4. АП КИТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.apkit.ru/committees/education/projects/itcadry2010.php>.
5. *Бушмелев, С.* Государственные услуги в электронном виде. Мнения экспертов // ECM-Journal [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://ecm-journal.ru/print/Gosudarstvennye-uslugi-v-ehlektronnom-vidе-Mnenija-ehkspertov.aspx>.
6. *Тезисы доклада заместителя министра Ильи Массуха на заседании Совета по региональной информатизации*. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://minsvyaz.ru/ru/speak/index.php?id\\_4=42181](http://minsvyaz.ru/ru/speak/index.php?id_4=42181).
7. *Федеральный закон Российской Федерации от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи"*. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/04/08/podpis-dok.html>.
8. *Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"*. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.rg.ru/2009/02/13/dostup-dok.html>.