

УДК 332.1

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

И. Г. Тордия

ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ
ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В статье рассматриваются вопросы развития системы информационного обеспечения предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг для населения посредством развития необходимой коммуникационной инфраструктуры; организационного и информационного обеспечения. Особое внимание автор уделяет основным направлениям развития современных информационных технологий, с помощью которых осуществлена оптимизация предоставления услуг путём их перевода в электронный вид и обеспечение эффективного межведомственного взаимодействия между органами федерального и муниципальных уровней.

Ключевые слова: информационное обеспечение, электронные услуги, электронные государственные и муниципальные услуги, потребности населения.

В последние годы в России предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде приобрели особую актуальность. Развитие и применение которых, стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в обществе и в органах власти.

Не вызывает сомнения, что за последние десятилетия человечество в своем интеллектуальном, техническом, информационном, научном, социально-экономическом развитии сделало больше, чем за всю свою предыдущую историю. Применение новых перманентно-изменяющихся технологий стало важным фактором в развитии в любой области человеческой деятельности. Стремление общества к информатизации всей повседневной жизни становится долгосрочным трендом, при этом прогрессивные страны, к которым можно отнести Российскую Федерацию, видят одной из своих задач в обеспечении гарантированно-

DEVELOPMENT OF THE INFORMATION
MANAGEMENT SYSTEM FOR THE
PROVISION OF ELECTRONIC PUBLIC
SERVICES

I. G. TORDIYA

The article is devoted to the development of the information management system for the provision of electronic public services. The article discusses the development of the information management system for the provision of electronic public and municipal services, improving the quality and accessibility of public and municipal services for the population through the development of necessary communication infrastructure; organizational and information support. Special attention is paid to the main directions of development of modern information technology, which optimized the delivery of services through their translation into electronic form and ensuring effective interagency cooperation between the Federal and municipal levels.

KEYWORDS: information security, electronic services, electronic government and municipal services, the needs of the population.

го свободного доступа граждан к информации.

Органы государственной власти стремятся повысить качество, доступность предоставляемых государственных услуг и сократить сроки этих процедур, снизить административные издержки со стороны граждан и организаций, а также сделать более открытой необходимую информацию. Так, например, Федеральная миграционная служба расширяет перечень услуг, оказываемых в электронном виде. С 1 апреля 2010 года россиянам предоставлена возможность подавать заявления на оформление заграничных и внутренних паспортов, а также на получение адресно-справочной информации в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг. С июня текущего года услугами портала для подачи электронных заявлений на получение разрешения на временное проживание и вида на жительство в России могут воспользоваться также иностранцы

и лица без гражданства. Для граждан России введена услуга по регистрационному учету.

Несмотря на активное развитие телекоммуникационных технологий во всем мире, в России население до сих пор не имеет полноценной возможности получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме. В лучшем случае потребители могут рассчитывать на получение в электронном виде информации об услугах. Запросы по Интернету о предоставлении справок, выписок и прочих документов, электронная очередь в детские сады, электронные медицинские карты – все это только начинает воплощаться в жизнь.

Во второй половине 2000 годов были предприняты первые попытки создания нормативной базы для развития системы предоставления государственных и муниципальных электронных услуг. На настоящий момент можно сказать, что в России создана база для качественного предоставления услуг в электронной форме. В частности, в органах государственной власти сформирована современная информационно-технологическая инфраструктура, обеспечены потребности в вычислительной технике, созданы автоматизированные рабочие места. Кроме того, был утвержден ряд нормативно-правовых документов, касающихся развития системы электронных услуг органами государственной власти РФ, среди которых выделяются:

– Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная поручением Президента РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

– Распоряжение Правительства РФ «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» от 6 мая 2008 г. № 632-р.

– Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р.

– Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.).

– План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р [3].

Все эти документы в определенной степени затрагивали вопросы активизации использования информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. В частности, согласно распоряжению Правительства РФ № 1555-р [4] предполагается через единый портал обеспечить подачу заявлений и документов, мониторинг и получение результатов услуг по ряду первоочередных, массовых и общественно значимых государственных услуг. К таковым относятся: государственная регистрация юридических лиц; прием налоговых деклараций; регистрация работодателей в Пенсионном фонде РФ;

государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; регистрация и технический осмотр автотранспортных средств; прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений. Главным результатом всей этой деятельности должно стать создание системного проекта электронного правительства. 16 августа 2007 года правительством России была утверждена Концепция формирования «электронного правительства». Согласно этой концепции, под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов. В соответствии со Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212 [6], целями формирования и развития информационного общества в Российской Федерации являются повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Таким образом, создание информационного общества рассматривается как платформа для решения задач более высокого уровня – модернизации экономики и общественных отношений, обеспечения конституционных прав граждан и высвобождения ресурсов для личностного развития. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р [1], определяет в качестве целей государственной политики в области развития информационных технологий создание и развитие информационного общества, повышение качества жизни граждан, развитие экономической, социально-политической и культурной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления, обеспечение конкурентоспособности продукции и услуг в сфере информационных и телекоммуникационных технологий.

В основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.) [2]¹ в разделе «Развитие связи и информационных технологий» продолжится работа по устранению «цифрового неравенства» посредством развития широкополосного доступа к сети «Интернет», запуска цифрового эфирного вещания на всей территории Российской Федерации, обеспечения широкой доступ-

ности телевидения с учетом новых технических возможностей. Повысится качество и доступность услуг почтовой связи на основе современных информационных технологий, эффективность использования радиочастотного спектра и темпы проведения конверсии.

В целях реализации конкурентных преимуществ российских ИТ-компаний предусматриваются поддержка импортозамещения продукции в сфере информационных технологий, стимулирование экспорта программного обеспечения.

В сфере развития массовых коммуникаций к приоритетным задачам относятся:

- развитие новых видов телевизионного вещания;
- содействие расширению доступа населения к медиасреде, поддержка развития региональных средств массовой информации;
- обеспечение значимого присутствия в мировом информационном пространстве российских средств массовой информации;
- развитие системы подготовки и непрерывного образования работников средств массовой информации.

Согласно системному проекту электронного правительства Российской Федерации 2020 года [5] Минкомсвязи России назначением является улучшение качества жизни населения и условий ведения предпринимательской деятельности за счет использования информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности государственного и муниципального управления и развития партнерских отношений с гражданским обществом и бизнесом. Целевые установки проекта призваны:

- обеспечить высококачественное электронное предоставление государственных и муниципальных услуг, сервисов, информации всем категориям граждан, в любое время, в любом месте, с различных устройств, преимущественно в режиме реального времени (электронный МФЦ), 80% услуг, функций и сервисов оказывается в электронном виде.

- повысить обоснованность управленческих решений, снизить издержки реализации функций и полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени (электронная администрация).

- обеспечить возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления (электронное участие), 90% граждан и организаций удовлетворены их качеством.

¹ Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.)

Базисная концепция развития 2016–2020 года:

1. Платформа электронного сервиса и обслуживания. Трансформация инфраструктуры участие электронного правительства в Сервисную платформу, предоставляющую ведомствам, гражданам и организациям возможности по надежному, безопасному и эффективному электронному взаимодействию.
2. Электронная администрация. Подключение к Электронному Правительству всех ветвей власти, развитие возможностей по использованию сервисов Электронного Правительства для повышения качества и оперативности принимаемых управленческих решений.
3. Электронное участие. Использование Электронного Правительства для развития предпринимательской деятельности, самоорганизации граждан и их участия в развитии общества и государства.

Задачи развития и использования электронного правительства РФ до 2020 года:

1. Обеспечить предоставление высококачественных государственных и муниципальных услуг всем категориям пользователей, в любое время, в любом месте, с различных устройств, преимущественно в режиме реального времени (электронный МФЦ):

- комплексные услуги по жизненным и деловым ситуациям и периодам жизни;
- предоставление услуг пользователям с различных устройств;

- предоставление (по возможности) услуг в автоматическом режиме без участия человека;

- сокращение числа документов личного хранения;
- сокращение временных и финансовых затрат пользователей при взаимодействии с властью;

- проактивный подход к предоставлению услуг;
- цифровая идентификация и аутентификация на основе электронной подписи (пространство безопасности и доверия);

- непрерывность предоставления услуги при смене канала взаимодействия (портал, МФЦ, контакт-центр, мобильное приложение и т.д.);

- персональная информационная среда пользователя (ЕЛК, программы-помощники, программы-представители интересов пользователя и т.д.).

2. Повысить обоснованность принимаемых управленческих решений, снизить издержки реализации функций и осуществления полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени (электронная администрация):

- электронное правительство на всех уровнях и во всех ветвях власти;

- информационно-аналитическая поддержка принятия управленческих решений;

- единый личный кабинет как инструмент предоставления государственных сведений о пользователе и

его взаимоотношений с властью;

- универсальный механизм реализации регламентов предоставления услуг и выполнения функций;
- государственно-частное и муниципально-частное партнерства, в том числе при предоставлении услуг;
- онлайн-овое совместное использование базовых государственных информационных ресурсов;
- приоритет данных над электронными документами, а электронных документов над бумажными;
- юридическая значимость электронных данных, документов, уведомлений и транзакций;
- использование свободного программного обеспечения и импортозамещение.

3. Обеспечить возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления (ЭП как платформа, электронное участие):

- ЭП как платформа для предпринимательской деятельности (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, в том числе в гражданско-правовых отношениях, сервисы предоставления официальных данных о пользователе и др.);
- ЭП как платформа самоорганизации граждан и деятельности некоммерческих организаций (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, сервисы совместных действий и др.);
- электронное участие граждан в государственном и муниципальном управлении (краудсорсинг, российская общественная инициатива, народный контроль, общественные обсуждения и др.);
- открытие и повторное использование государственных данных, необходимых для социального и экономического развития.

Изменения в качестве предоставления услуг и сервисов для граждан по четырем приоритетным направлениям представлены в табл. 1 [5].

В настоящее время в России достигнуты определенные успехи в реформировании государственной службы, создана законодательная база, определены статус, права и обязанности государственных служащих, регламентированы полномочия государственных органов. Вместе с тем, развитие общества, изменение условий и требований нынешнего дня требуют оценки возможностей изменения во взаимоотношениях государства и граждан в целях более эффективного и качественного повышения уровня жизни населения. Внедрение «электронного Правительства», получение услуги по принципу «одного окна», стандартов предоставления государственных услуг создаст благоприятные условия для эффективного развития экономических отношений внутри страны, а также в международных отношениях.

При проведении реформы в сфере электронных го-

сударственных услуг для достижения устойчивых результатов необходимо одновременно развивать соответствующие элементы инфраструктуры в поддержку системы предоставления государственных услуг. Подходящая инфраструктура подразумевает создание сети организаций и учреждений, облегчающих процесс предоставления государственных услуг через проведение исследований, формирование информационных баз данных, предоставление консультаций и обучение, как госслужащих, так и потребителей услуг. В любой современной стране, независимо от особенностей ее государственного устройства и уровня экономического развития, государство – основной поставщик услуг населению, организациям и всем ветвям власти [7].

Практика оказания государственных услуг посредством информационных технологий (через коммуникативные сети), в России развивается очень медленно. И здесь проблема не только в недостаточной соответствующей правовой базе, но и уровне культуры коммуникации, как у самих гражданских служащих, так и у населения – культуры (традиции, практики) оказания государственных услуг через коммуникативные сети. По сравнению со странами ЕС можно фиксировать существенное (иногда на порядок) отставание по показателям реального использования информационно-коммуникативных в профессиональной деятельности.

Слабое развитие и низкое качество государственных услуг снижает активность участия населения в решении проблем муниципальных, региональных и федеральных органов управления, что негативно сказывается на жизненном уровне населения. Характерной чертой реформирования системы предоставления государственных услуг в зарубежных странах является длительность этого процесса. Объяснение длительных сроков проведения реформ в сфере повышения эффективности государственного сектора заключается в масштабности поставленных целей и задач, а также большом количестве вовлеченных в процесс реформы сторон. Проведение реформ предполагает комплексную трансформацию, направленную на формирование нового поколения государственных служащих, разрушение укоренившихся в обществе стереотипов и формирование положительного имиджа государственной службы, а также культивирование новых форм взаимодействия между государством и гражданами. Причиной, в данном случае, является слабая профессиональная подготовка чиновника и наличие разрыва потребных и реальных компетенций у государственных служащих. У них отсутствует реакция на предъявленный социальный запрос на высокий профессионализм в государственной службе. При определении критериев уровня подготовки кадров не учитывается общественное мнение.

Особый интерес представляет профессиональная и политическая компетенции, которая связана со способностью брать на себя ответственность в целях и понимания стратегического развития общества, систе-

ТАБЛИЦА 1.

Изменения в качестве предоставления услуг и сервисов для граждан РФ по приоритетным направлениям к 2020 году

№п/п	2010	2020
1	Электронное правительство преимущественно для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	Электронное правительство как платформа для предпринимательской деятельности (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, в том числе в гражданско-правовых отношениях, сервисы предоставления официальных данных о пользователе и др.)
2	Электронное правительство для взаимодействия органов власти между собой и с гражданами	Электронное правительство как платформа самоорганизации граждан и деятельности некоммерческих организаций (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, сервисы совместных действий и др.)
3	Развитие в основном за счет выполнения поручений «сверху»	Электронное участие граждан в государственном и муниципальном управлении (краудсорсинг проекты, народный контроль, общественные обсуждения и др.)
4	Развитие в основном за счет отдельных, децентрализованных компетенций	Подготовка электронных лидеров – лиц принимающих решения в сфере использования ИКТ в системе государственного управления и местного самоуправления

мы общественно-политических отношений, функций и принципов деятельности государства в обществе. Профессиональная компетенция государственных служащих включает в себя учет потребностей и состояния развития общества. Управление инновациями также требует профессиональной компетентности госслужащих, то есть наличие знаний, умений и навыков эффективно воздействовать на политический процесс, обеспечивать презентацию государства в глазах населения. Именно поэтому в стандартах ИСО делается акцент на ответственность руководителей, снижение издержек и кадровую политику.

Немаловажную роль играет и фактор технического прогресса, который является мощным стимулом к внедрению новых подходов, механизмов и принципов в сфере управления государственным сектором. Международный опыт показывает, что высокие информационные и телекоммуникационные технологии, уже стали локомотивом социально-экономического развития многих стран мира, а обеспечение гарантированного свободного доступа граждан к информации - одной из важнейших задач государств. Подобная инфраструктура подразумевает создание сети организаций и учреждений, облегчающих процесс предоставления государственных услуг через проведение исследований, формирование информационных баз данных, предоставление консультаций и обучение как госслужащих, так и потребителей услуг.

Активное использование властью новых информационно-коммуникационных технологий позволит расширить доступ потребителей к государственным услугам и информации о них. Процесс совершенствования предоставления государственных услуг тесно связан с использованием на практике принципа «обратной связи» с потребителем услуг. Результатом своевременного формирования и развития информационного общества в Российской Федерации должны стать повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие эко-

номической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий. Качественное предоставление электронных государственных услуг выведет Россию на новый этап развития отношения власти, бизнеса и общества повысит уровень доверия населения к органам государственной власти, снизит коррупцию.

ЛИТЕРАТУРА

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р.
2. Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.).
3. План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р.
4. Распоряжение Правительства РФ «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» от 6 мая 2008 г. № 632-р.
5. Системный проект электронного правительства до 2020 года от 28.03.2016.
6. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.
7. Уколов В.Ф., Татаринцева Э.А. Государственные услуги в системе взаимодействия власти, бизнеса и общества / под общ. ред. Уколова В.Ф. М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2008. С. 65.

Тордия Ираклий Георгиевич, аспирант Финансового университета при Правительстве РФ
 ☎ 107140, г. Москва, 6-ой Красносельский пер., д 3
 тел.: +7 (967) 167-77-99, e-mail: 89671677799@mail.ru