

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
«Экономика и управление»

Кафедра
«Государственное управление и
социология региона»

Направление подготовки

38.03.04
Государственное и муниципальное
управление

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

**«Электронное правительство в России как новая форма
межведомственного взаимодействия»**

Студент гр.14ЭГЗ

Р.Ф.Азиханов

Руководитель
к.с.н., доцент

А.В. Луканин

Нормоконтролер
к.с.н., доцент

И.А. Мурзина

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ №_____) _____

Заведующий кафедрой _____ С.И. Неделько

Работа защищена с оценкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ №_____) _____

Секретарь ГЭК _____ И.А. Мурзина

ПЕНЗА 2018

Содержание

Введение

1 Теоретические аспекты электронного правительства как целевого состояния деятельности органов власти

1.1 Сущность и необходимость применения электронного правительства в контексте развития информационного общества

1.2 Система межведомственного электронного взаимодействия как механизм работы электронного правительства

2 Практические аспекты внедрения электронного правительства в систему российского государственного управления

2.1 Нормативно-правовые основы создания электронного правительства в Российской Федерации

2.2 Текущее состояние развития электронного правительства в России

3 Рекомендации по совершенствованию механизма взаимодействия государства и общества посредством электронного правительства

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Введение

Модернизация государственного управления прочно связана с внедрением новейших информационных и коммуникационных технологий. Во многих странах мира в базе административных реформ, внедрения практики общественного управления и противодействия коррупции лежит теория создания и развития электронного правительства. Несмотря на то, что в России уже сделаны концептуальные базы электронного правительства, в целом в предоставленной сфере мы по-прежнему отстаем от почти всех стран мира. Термин " электронное правительство " впервые раз в официальных документах возник в " Концепции применения информационных технологий в деятельности федеральных органов гос власти до 2010 года ". В документах интернациональных организаций(ООН, ОЭСР, ЕС) он обширно употребляется уже в течение крайних десятилет.

Актуальность темы обусловлена быстрым развитием современных информационно-коммуникационных технологий и всеобщим ростом информационного взаимодействия, основанного на электронном размене информацией. Современная государственная политика требует внедрения современных технологий управления, основным инструментом которых выступает электронное правительство. Развитие системы электронного правительства как доли государственного управления средством внедрения информационных компьютерных технологий с учетом административных преобразований, происходящих в России, является неременным требованием для вхождения в глобальное информационное сообщество.

Научная новизна предоставленной работы определяется комплексным изучением развития электронного правительства в России, в том числе теоретических и практических качеств внедрения электронного правительства в систему российского государственного управления.

Целью работы является анализ развития электронного правительства в Российской Федерации как новейшей формы межведомственного взаимодействия.

Для достижения цели работы поставлены следующие задачи:

- изучить сущность и необходимость применения электронного правительства в контексте развития информационного общества;
- проанализировать систему межведомственного электронного взаимодействия как механизм работы электронного правительства;
- рассмотреть нормативно-правовые основы создания электронного правительства в Российской Федерации;
- исследовать текущее состояние развития электронного правительства в России;
- рассмотрены особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
- разработать рекомендации по совершенствованию механизма взаимодействия государства и общества посредством электронного правительства.

В качестве объекта изучения выступает электронное правительство, а предмета – уровень его развития в Российской Федерации.

В процессе написания предоставленной работы применялись системный, институциональный и структурно-функциональный подходы, на базе которых проведен полный анализ развития электронного правительства в Российской Федерации.

При исследовании поставленной проблемы были применены законодательные и остальные нормативно-правовые акты Российской Федерации.

Теоретической основой изучения явились труды разных создателей в сфере государственного управления. Так, к примеру, Трегубова В. М. в статье "Электронное правительство как средство автоматизации процесса предоставления государственных услуг" дает короткую информацию о целях,

задачах и перспективах внедрения электронного правительства, разглядывает надобность повышения доступности предоставляемых государственных услуг физическим и юридическим лицам, а также повышения результативности и свойства работы государственного аппарата на базе внедрения информационных технологий.

Миронычева А. С. в собственной работе " Система межведомственного электронного взаимодействия как устройство работы электронного правительства " исследует систему межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также ассоциация предоставленной системы со становлением электронного правительства в Российской Федерации, направляет внимание на проблемные моменты реализации межведомственного взаимодействия.

В центре интереса Балашовой Е. М. в статье " Оценка эффективности электронного правительства " находится российский и зарубежный эксперимент проведения оценок эффективности электронного правительства. Методологии оценок условно разделены создателем на группы по оценке готовности(зрелости) электронного правительства, в том числе оценке государственных сайтов, и по оценке эффектов, оказываемых электронным правительством. В осмотренных методологиях были выявлены более результативные и интересные с точки зрения реализации в русской реальности способы и аспекты, на основе которых сформулированы главные предложения по оценке эффективности электронного правительства в Российской Федерации.

Целью работы " Сущность концепции " Электронное правительство " и мировой эксперимент ее реализации " Е. В. Франгуловой являлось изучение сущности концепции " Электронное руководство ". В задачи изучения вступало обсуждение взаимодействия органов власти с субъектами публичной жизни, представление главных причин, препятствующих внедрению информационных технологий в государственное управление, изучение форм электронного

взаимодействия, а также анализ мирового и русского эксперимента реализации " электронного правительства.

В статье " Электронное руководство России в новейших критериях " Павлютенковой М. Ю. рассматриваются вопросы, связанные с функционированием электронного правительства в России в условиях денежного кризиса и наложенных на страну санкций. Приводятся необъятные данные, свидетельствующие о том, что несмотря на ухудшение экономической ситуации в стране и ужесточения ее внешнеполитического окружения, работы по реализации электронного правительства не останавливаются, строятся планы по его предстоящему развитию, вырастает количество россиян, получающих государственные услуги в электронном облике. Наряду с данными вопросами изучается содержание, касающаяся конфигурации концептуальных основ электронного правительства. Фиксируется парадигмальный сдвиг в сторону совокупного общественного управления и " всеобщего правительства "(whole-of-government), подразумевающий внедрение опыта и идей людей в государственном управлении и формировании политики, а также роль людей в делах страны чрез общую разработку государственных решений и общее оказание государственных услуг.

Эмпирической основой изучения послужили данные рейтингов свойства государственного управления и развития информационного общества.

Работа подходит всем потребностям, предъявляемым к ее оформлению, и состоит из введения, 3 глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

1 Теоретические аспекты электронного правительства как целевого состояния деятельности органов власти

1.1 Сущность и необходимость применения электронного правительства в контексте развития информационного общества

В последнее десятилетие одним из важнейших факторов, влияющих на развитие общества, повышения уровня информационно-коммуникационной грамотности населения, стало широкое распространение и применение информационно-коммуникационных технологий во всех сферах человеческой деятельности, в том числе в социально-экономической сфере и органах государственной власти. Одной из важнейших стратегических задач развития страны является полномасштабная модернизация, и создание информационного общества – одна из ключевых ее составляющих. Поэтому Правительство России проявляет значительные усилия к созданию более оперативного и эффективного взаимодействия с гражданами и организациями на основе использования современных информационных технологий. В соответствии со «Стратегией развития информационного общества Российской Федерации», целью его формирования является повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности нашей страны на мировых рынках, развитие всех сфер жизни нашего общества, а также совершенствование системы государственного управления на основе информационных и телекоммуникационных технологий (ИКТ) [5].

Задача повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, наряду с повышением качества и оперативности предоставления государственных услуг с использованием ИКТ,

определена как одна из основных задач, решение которой требуется для построения информационного общества.

В мировой практике для обозначения такого целевого состояния деятельности органов власти используется понятие «электронное государство» (e-government). Эффективное государство, опирающееся на возможности, предоставляемые ИКТ, рассматривается в мире как один из важнейших факторов формирования современного информационного общества.

В российской практике получил распространение перевод общепринятого понятия electronic government (e-government), как «электронное правительство», под которым понимается деятельность исключительно органов исполнительной власти. В то же время, в английском языке термином government обозначается не только правительство как орган исполнительной власти, но и государство (государственное управление) в целом. Таким образом, понятие e-government означает «электронное государственное управление» и охватывает применение ИКТ не только в исполнительной, но также в законодательной и судебной ветвях власти.

Действительно, реализация информационного общества предполагает качественный прорыв в организации управления, взаимодействия участников и распространения информации во всех областях, включая:

- исполнение государственных функций и предоставление государственных услуг;
- организацию деятельности и предоставление услуг бюджетными организациями;
- организацию деятельности и предоставление услуг органами муниципального управления;
- поддержку инструментов реализации гражданами прав, связанных с политической деятельностью, в том числе выборами (электронная демократия) [59, с. 103].

Для комплексного представления всей совокупности этих областей, включая реализацию полного спектра государственных (муниципальных)

функций и предоставления государственных (муниципальных) услуг, предлагается использовать обобщенный термин «электронное государство».

Таким образом, под «электронным государством» понимается развитие всех государственных, муниципальных и прочих бюджетных институтов на основе применения ИКТ во всех сферах общественной деятельности с охватом, соответственно, всех трех ветвей власти – исполнительной, законодательной и судебной.

Термин «электронное правительство» целесообразно использовать в более узком смысле – для обозначения реализации с помощью ИКТ полномочий исполнительных органов власти:

- полномочий федеральных органов исполнительной власти;
- полномочий региональных органов исполнительной власти;
- полномочий государственных внебюджетных фондов;
- полномочий органов муниципального управления;
- деятельности организаций (учреждений, предприятий), подведомственных федеральным или региональным органам исполнительной власти, органам муниципального управления.

Электронное правительство представляет собой систему органов и организаций, нацеленных на создание условий, обеспечивающих формирование таких параметров Российского государства, при которых оно может рассматриваться как информационное общество.

Необходимо отметить, что сам термин «электронное правительство» не является законодательно определенным, что приводит в ряде случаев к различным толкованиям.

Под электронным правительством понимается также способ организации деятельности органов власти, а также организаций, задействованных в исполнении государственных полномочий, при котором во всех случаях, где отсутствует доказанная необходимость административного усмотрения, а также бумажного документооборота, применяются формальные процедуры сбора сведений, подготовки и принятия решений, основанные на удаленном

электронном взаимодействии, обеспечивающие достижение качественно нового уровня эффективности, экономичности, открытости и прозрачности деятельности правительства [31, с. 72].

Основные положительные черты электронного правительства заключаются в следующем:

- увеличение степени участия граждан в государственном управлении;
- повышение эффективности деятельности государственного аппарата;
- упрощение системы взаимодействия межведомственных структур за счет доступности информации.

Главной целью формирования электронного правительства является повышение качества государственного управления, которое определяется тем, в какой степени деятельность органов государственной власти соответствует легитимным интересам граждан Российской Федерации – источника их власти.

Целевое состояние перевода в электронный вид исполнения полномочий органов власти определяется, как повышение качества государственного управления, прежде всего за счет:

- снижения временных, организационных и денежных издержек для граждан и организаций на получение государственных услуг,
- повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти при исполнении государственных полномочий,
- сокращения бюджетных расходов на деятельность органов исполнительной власти и повышение эффективности этих расходов,
- повышения прозрачности деятельности органов государственной власти и доступности для общества государственной информации.

Конкретные задачи, которые необходимо решать для достижения указанных целей, существенно различаются в зависимости от типа полномочий органов власти, состава административных процедур, особенностей межведомственного взаимодействия, форм участия в исполнении полномочий негосударственных организаций.

В связи с переходом к новому, информационному этапу общественного развития, различные сферы социальной жизни тоже подвергаются разного рода изменениям. Благодаря введению «электронного правительства» происходит следующее:

- снижение трудовых и финансовых затрат органов государственной власти на организацию обмена информацией на межведомственном уровне;
- качество услуг, предоставляемых государством гражданам, неуклонно возрастает;
- сокращение времени ожидания гражданами получения своих услуг, путем повышения оперативности взаимодействия за счет использования ИКТ, что в свою очередь должно сэкономить бюджетные средства;
- совершенствование механизма и системы государственного управления;
- система становится более открытой, увеличивается контроль со стороны граждан за деятельностью государственного аппарата;
- снижение количества обращений граждан в государственные органы за предоставлением различных услуг;
- уменьшение административной нагрузки на органы и граждан, так как вся необходимая информация уже есть в сети интернет [53, с. 44].

К инфраструктурным компонентам электронного правительства относятся государственные информационные системы, целью создания и эксплуатации которых является обеспечение взаимодействия государственных информационных систем, автоматизирующих исполнение государственных функций или предоставление государственных услуг, между собой, а также с информационными системами граждан и организаций в процессе исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.

В состав информационно-технологических инфраструктурных компонентов электронного правительства входят необходимое для их эксплуатации программное и аппаратное обеспечение; нормативные правовые акты; кадровое, финансовое обеспечение, а также методические материалы.

Несмотря на то, что целью создания информационной технологической инфраструктуры электронного правительства является обеспечение эффективного электронного взаимодействия информационных систем электронного правительства, следствием ее формирования станет развитие электронного взаимодействия в том числе в гражданской сфере (например, единая инфраструктура удостоверения электронной цифровой подписи будет иметь применение и в гражданско-правовых отношениях).

Требования, предъявляемые к информационно-технологическим инфраструктурным компонентам электронного правительства:

- Технологическая нейтральность. Инфраструктурный ИТ-компонент не должен быть ориентирован на какую-либо конкретную технологию, программное обеспечение или аппаратную платформу.

- Общность использования. Реализация инфраструктурного ИТ-компонента должна обеспечивать взаимодействие с неопределенным кругом информационных систем, в том числе неизвестных заранее (реализация инфраструктурного ИТ-компонента не должна зависеть от информационных систем, взаимодействие которых он обеспечивает).

- Соответствие идеологии открытых стандартов. Инфраструктурный ИТ-компонент взаимодействует с внешними информационными системами и обеспечивает доступ к предоставляемым им сервисам посредством единообразных интерфейсов, отвечающих критериям открытых стандартов.

- Повсеместная доступность. Инфраструктурный ИТ-компонент должен обеспечивать повсеместную доступность своих сервисов на территории Российской Федерации и, в случае, установленном законодательством Российской Федерации, за ее границами.

- Постоянная работоспособность. Инфраструктурный ИТ-компонент должен обеспечивать доступность своих сервисов круглосуточно без перерывов и отказов в обслуживании.

- Нагрузочная способность. Инфраструктурный ИТ-компонент должен обладать достаточным запасом по пропускной способности и

вычислительной нагрузке, в том числе в условиях прогнозируемых пиковых нагрузок, а также свойством масштабируемости [30, с. 86].

Можно выделить три основных группы потребителей результатов построения электронного правительства, для каждой из которых важны специфичные аспекты государственного управления и у которых, как следствие, имеются несколько различные ожидания от государственной власти и муниципального управления:

- граждане и организации,
- органы государственной власти,
- общество в целом (см. приложение А).

Основной целевой группой являются граждане и организации, для которых наиболее значимо снижение временных, организационных и денежных издержек на получение государственных услуг и связанное с этим взаимодействие с органами власти всех уровней и организациями, задействованными в административных процедурах исполнения отдельных государственных полномочий. Для организаций чрезвычайно важно также снижение бремени регулирования. Достижение основной выгоды от формирования электронного правительства для данной группы обусловлено оптимизацией разрешительных, а также контрольно-надзорных полномочий органов исполнительной власти и обеспечением более высокой доступности государственных услуг.

Ко второй группе потребителей относятся органы государственной власти и работающие в них государственные и муниципальные служащие, для которых основные ожидания от формирования электронного правительства связаны с возможностью увеличения оперативности (скорости) и обоснованности принимаемых управленческих решений при снижении объема рутинной работы и дублирования деятельности – увеличению результативности и эффективности деятельности. Преимущественно это касается полномочий по аналитике, нормотворчеству, обобщению практики законодательства, бюджетному процессу.

К третьей группе можно отнести общество в целом, которое, с одной стороны, заинтересовано в обеспечении условий для развития (включая все аспекты от стимулирования бизнеса до обеспечения комплексной безопасности), а с другой выступает в роли налогоплательщика, целевым ориентиром для которого в данном процессе является минимизация избыточных расходов на информатизацию процессов государственного управления. Вторым важнейшим интересом общества в целом является повышение прозрачности деятельности органов государственной власти и доступности государственной информации.

Отсутствие учета интересов данных групп, а также несоблюдение баланса между ними приведет к противодействию созданию электронного правительства и снижению его эффективности.

Помимо выделенных выше основных групп потребителей существует множество иных общественных групп и категорий граждан, которые могут иметь свои специфические интересы и приоритеты, например: неправительственные и общественные организации, средства массовой информации, профессиональные ассоциации, граждане, имеющие физические ограничения, граждане, не обладающие доступом к сети Интернет или использующие несовременную компьютерную технику, «продвинутые» пользователи, предъявляющие повышенные требования к уровню безопасности и надежности используемых средств ИКТ и др. Как правило, ожидания такого рода групп от формирования электронного правительства не противоречат названным выше, дополняя их в деталях и изменяя приоритеты. Учет таких специфических интересов, как правило, обеспечивается при реализации конкретных полномочий органов власти в электронном виде [26, с. 94].

Таким образом, формирование электронного правительства является ключевым элементом стратегии создания информационного общества и формирования электронного государства. Это связано, с одной стороны, с наиболее существенным и хорошо измеримым потенциальным эффектом от внедрения ИКТ в сфере оказания государственных услуг. Многие результаты,

полученные при формировании электронного правительства, например, создание информационно-технологической инфраструктуры, будут применимы в более общем контексте электронного государства. По этой причине проектирование решений в рамках реализации системного проекта электронного правительства будет с самого начала вестись с учетом возможности такого расширения использования в будущем.

1.2 Система межведомственного электронного взаимодействия как механизм работы электронного правительства

Правительству Российской Федерации необходимо решить главный вопрос: как правильно организовать свою работу в электронной информационной среде. Полноценная работа электронного правительства немыслима без налаженных механизмов межведомственного электронного взаимодействия. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) непосредственно связана с формированием электронного правительства в нашей стране. С появлением новых механизмов, форм взаимодействия, электронное правительство как электронная система предоставления государственных и муниципальных услуг развивается и его роль, в значительной степени, возрастает. Можно сказать, что СМЭВ – механизм электронного правительства, без которого дальнейшее развитие системы и переход на новый этап невозможны.

Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) представляет собой федеральную государственную информационную систему, включающую информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему электронных сервисов, сведения об истории движения в системе

взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций.

СМЭВ создана в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [4].

Система межведомственного электронного взаимодействия, построение которой идет в России на протяжении уже нескольких лет, имеет своей целью помочь органам власти исполнять федеральный закон № 210. Согласно одному из пунктов этого документа, с 1 июля 2012 г. чиновники не имеют права требовать с обратившихся к ним за госуслугами граждан дополнительные справки, которые и так есть в распоряжении других чиновников. Эти сведения органы власти должны получать друг у друга через СМЭВ.

Система межведомственного электронного взаимодействия позволяет федеральным, региональным и местным органам власти, контроля и надзора в электронном виде передавать и обмениваться данными, необходимыми для оказания госуслуг. Система позволяет реализовать принцип «одного окна» при оказании госуслуг населению. Гражданин обращается за услугой в профильное ведомство, а специалисты ведомства добывают необходимые данные в других ведомствах, используя СМЭВ.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 года №697, определяются назначения и правила формирования и функционирования единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также основы информационного обмена, осуществляемого с ее применением между информационными системами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов,

исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, многофункциональных центров, иных органов и организаций в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме [7].

В качестве главной цели создания СМЭВ рассматривается технологическое обеспечение информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в инфраструктуре электронного правительства являются (см. приложение Б):

- Государственные функции в электронном виде – обеспечение информационного взаимодействия в электронной форме при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций.

- Государственные услуги в электронном виде – обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

- Системная магистраль информационного взаимодействия – технологическое обеспечение информационного взаимодействия с применением системы взаимодействия достигается, путем использования сервис-ориентированной архитектуры, представляющей собой совокупность электронных сервисов, построенных по общепринятым стандартам, а также путем использования единых технологических решений и стандартов, единых классификаторов и описаний структур данных.

Основные функции системы межведомственного электронного взаимодействия:

- Ведение реестра электронных сервисов;
- Ведение политик безопасности, применяемых к зарегистрированным электронным сервисам;
- Маршрутизация сообщений к зарегистрированным электронным сервисам;
- Протоколирование обращений (входящих и исходящих сообщений) к электронным сервисам;
- Гарантированная доставка сообщений, осуществляемая за счет механизма повторных вызовов электронных сервисов при сбоях;
- Обеспечение оповещения оператора СМЭВ о сбоях в функционировании электронных сервисов;
- Передача информации о событиях на СМЭВ по подписке заинтересованным пользователям (информационным системам);
- Формирование динамически создаваемой статистики использования электронных сервисов.

В целях исполнения своих функций СМЭВ обеспечивает:

- доступ к электронным сервисам информационных систем, подключенных к системе взаимодействия;
- получение, обработку и доставку электронных сообщений в рамках информационного взаимодействия органов и организаций с обеспечением фиксации времени передачи, целостности и подлинности электронных сообщений, указания их авторства и возможности предоставления сведений, позволяющих проследить историю движения электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме;
- возможность использования централизованных баз данных и классификаторов информационными системами, подключенными к системе взаимодействия;
- защиту передаваемой информации от несанкционированного доступа, ее искажения или блокирования с момента поступления указанной информации

в систему взаимодействия до момента передачи ее в подключенную к системе взаимодействия информационную систему;

- хранение информации, содержащейся в реестре электронных сервисов информационных систем органов и организаций, подключенных к системе взаимодействия, и мониторинг работоспособности электронных сервисов, включенных в данный реестр [38, с. 150].

СМЭВ передает запросы граждан в подключенные к ней ведомственные информационные системы госорганов, отвечающих за предоставление этих услуг. А в обратную сторону – передает на единый портал данные после их обработки в ведомственных ИС и информацию о ходе выполнения запросов.

Органы власти обмениваются данными через СМЭВ в двух направлениях. Если заявитель запрашивает федеральную услугу, то территориальное подразделение федерального органа власти в случае необходимости имеет возможность получить сведения из регионального органа и (или) органа местного самоуправления. В случае, если заявитель обращается за региональной или муниципальной услугой, то чиновники могут получить сведения в федеральном органе.

Подключению к СМЭВ подлежат:

- федеральные государственные информационные системы, используемые при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов;

- региональные системы межведомственного электронного взаимодействия, создаваемые в субъектах Российской Федерации в целях обеспечения предоставления в электронной форме государственных услуг и исполнения государственных функций исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций органами местного самоуправления;

– отдельные информационные системы иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций на основе договоренности указанных органов или организаций и оператора системы взаимодействия.

Была проведена масштабная работа по организации межведомственного электронного взаимодействия и между всеми федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, и с исполнительными органами государственной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления.

В целях координации проводимых работ была создана подкомиссия по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления. В качестве рабочего инструмента для информирования участников проекта и иных заинтересованных организаций и граждан о ходе реализации проекта и размещения всех рабочих документов Министерством связи и массовых коммуникаций РФ и Министерством экономического развития РФ были созданы два информационных портала www.smev.gosuslugi.ru и www.210fz.ru [52, 43].

В 2009 году обеспечена возможность взаимодействия между Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ) и информационными системами федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) для заказа государственных услуг в электронном виде. Взаимодействие обеспечивалось с использованием синхронных электронных сервисов. На конец года было зарегистрировано порядка 30 электронных сервисов.

В 2010 году были проведены работы по обеспечению гарантированной доставки электронных сообщений и защите каналов связи для подключения к СМЭВ, продолжены процессы подключения к системе информационных систем ФОИВ, а также специализированных систем, входящих в

инфраструктуру электронного правительства (ИЭП). В июле 2010 года президент России подписал Федеральный Закон № 210-ФЗ, который запрещает чиновникам требовать с заявителей документы и справки, имеющиеся в распоряжении других органов власти. На конец года зарегистрировано около 100 электронных сервисов. Было принято Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» [10].

Затем федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов необходимо было наладить межведомственное электронное взаимодействие между собой. Первым шагом к реализации электронного взаимодействия стало формирование технологических карт межведомственного взаимодействия.

Постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» официально ввело понятие технологической карты межведомственного взаимодействия (ТКМВ), являющейся основой построения информационного обмена между органами государственной власти при оказании государственных услуг. В данном Постановлении указывается, что получатели информации для каждой государственной услуги, в соответствии с методическими рекомендациями по организации и обеспечению перехода получателей информации на межведомственное взаимодействие, разработанными Министерством экономического развития Российской Федерации, разрабатывают технологическую карту межведомственного взаимодействия, в которой определяют:

- перечень документов (сведений), необходимых для оказания государственной услуги, которые находятся в распоряжении других федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов Российской

Федерации, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги и перечень таких органов;

– перечень межведомственных запросов и состав запрашиваемых в них сведений в отношении каждого обладателя информации. При формировании межведомственного запроса используются наименования документов (сведений) в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок подготовки и предоставления соответствующих документов (сведений) обладателями информации [12].

Технологическая карта межведомственного взаимодействия является основой для отражения механизмов межведомственного информационного обмена в административном регламенте предоставления государственной услуги, что придает конкретному процессу информационного обмена юридическую значимость.

Создание РСМЭВ и включение их в систему является следующим шагом в работе по организации единого межведомственного взаимодействия в Российской Федерации. РСМЭВ – это региональная информационная система, включающая программные и технические средства, которые обеспечивают взаимодействие информационных систем участников информационного обмена, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме. РСМЭВ содержит сведения об используемых участниками информационного обмена программных средствах, обеспечивающих возможность доступа через региональную систему электронного взаимодействия к их информационным системам, сведения об истории движения в РСМЭВ электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, размещаемых на региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Участниками информационного обмена, осуществляемого с использованием РСМЭВ, выступают:

- региональные органы исполнительной власти (РОИВ), осуществляющие предоставление государственных услуг с использованием информационных систем региона, содержащих сведения, необходимые при предоставлении услуг;

- территориальные органы федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ), территориальные подразделения государственных внебюджетных фондов, осуществляющие предоставление услуг;

- органы местного самоуправления (ОМСУ) муниципальных образований региона, предоставляющие муниципальные услуги с использованием муниципальных информационных систем;

- многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных систем;

- государственные и муниципальные организации, подведомственные органам государственной власти и органам местного самоуправления, расположенные на территории региона [24, с. 84].

РСМЭВ представляет собой центральный интеграционный элемент инфраструктуры электронного правительства региона – иерархическую, территориально-распределенную информационную систему, реализующую инфокоммуникационную среду обеспечения не только процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме, но и решения задач информационного обмена непосредственно в интересах ведомств.

Уровни информационного взаимодействия, осуществляемого с использованием СМЭВ, приведены в приложении В.

Запрос какого-либо документа или совокупности сведений с использованием РСМЭВ осуществляется путем обращения к конкретным электронным сервисам федеральных органов, региональных органов и органов местного самоуправления.

Региональная инфраструктура электронного правительства включает следующие элементы:

- региональный портал государственных и муниципальных услуг;

– региональную СМЭВ, осуществляющую хранение данных, необходимых для обеспечения электронного взаимодействия, маршрутизации и мониторинга процессов взаимодействия между порталом, системой исполнения регламентов и информационными ресурсами регионального и федерального уровня;

– региональный реестр государственных и муниципальных услуг;

– систему исполнения регламентов (СИР), обеспечивающую формализацию, ведение и исполнение электронных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг;

– систему многофункциональных центров по оказанию услуг;

– систему удостоверяющих центров;

– информационные системы участников СМЭВ, реализующие процессы приёма и согласования поступивших заявлений в соответствии с существующими регламентами;

– сервер форм регионального уровня;

– вспомогательные сервисы центров телефонного обслуживания, центров общего доступа через информационные киоски, регионального информационно-платежного шлюза.

Региональное межведомственное электронное взаимодействие осуществляется через территориально распределенную телекоммуникационную инфраструктуру электронного правительства путем использования потребителями электронных сервисов, предоставляемых единой региональной информационной системой межведомственного электронного взаимодействия.

Региональная система межведомственного электронного взаимодействия создается с целью решения следующих задач:

– использование единых правил, стандартов, интерфейсов для обеспечения взаимодействия между информационными системами;

– повышение степени контролируемости процессов взаимодействия за счет централизации администрирования и мониторинга;

- централизация хранения описаний информационных ресурсов для ускорения разработки информационных систем, взаимодействующих с этими ресурсами.

Основными функциями региональной СМЭВ являются:

- передача запросов и документов от заявителей, необходимых для получения ими государственных услуг через региональный портал государственных услуг;

- обмен электронными сообщениями между участниками РСМЭВ;

- формирование динамически создаваемой статистики использования электронных сервисов.

Региональная система межведомственного электронного взаимодействия обеспечивает:

- доступ к электронным сервисам информационных систем участников информационного обмена, подключенных к РСМЭВ;

- получение, обработку и доставку электронных сообщений в рамках межведомственного электронного взаимодействия участников информационного обмена РСМЭВ с обеспечением фиксации времени передачи, целостности и подлинности электронных сообщений;

- защиту информации от несанкционированного доступа;

- передачу информации в СИР в случае отсутствия информационных систем у участника информационного обмена.

Оператор РСМЭВ осуществляет:

- обеспечение создания и функционирования региональной СМЭВ в соответствии с федеральным и областным законодательством;

- подключение информационных систем участников информационного обмена к региональной СМЭВ;

- формирование и ведение реестра электронных сервисов информационных систем участников информационного обмена региональной СМЭВ;

- настройку административных регламентов в СИР [24, с. 86].

В свою очередь, участники информационного обмена РСМЭВ:

- разрабатывают электронные сервисы в соответствии с правилами разработки, утверждаемыми Министерством связи и массовых коммуникаций РФ;
- осуществляют прием, обработку и передачу электронных сообщений с использованием РСМЭВ;
- в случае отсутствия подключенных электронных сервисов к РСМЭВ осуществляют информационный обмен с помощью СИР;
- обеспечивают технические условия подключения к региональной СМЭВ.

Следующим шагом после формирования РСМЭВ стали работы по проектированию и разработке электронных сервисов со стороны ведомства-поставщика информации и электронного запроса к этому сервису со стороны ведомства-потребителя информации. В соответствии с ТКМВ необходимо было разработать запросы к ведомствам-поставщикам информации. С ведомствами-потребителями информации также были отработаны и согласованы технологические карты межведомственного взаимодействия, и по ним разработаны соответствующие электронные сервисы. Все электронные сервисы были зарегистрированы в системе межведомственного электронного взаимодействия, и их описания размещены на технологическом портале СМЭВ www.smev.gosuslugi.ru, на портале методической поддержки реализации Федерального закона №210-ФЗ www.210fz.ru [52, 43].

В 2011 году реализованы функции по взаимодействию с использованием электронной подписи, разграничения доступа к сервисам, создан Технологический портал СМЭВ. В системе реализованы возможности доступа к сервисам РСМЭВ, сервисам региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, а также банков. На конец года зарегистрировано около 300 электронных сервисов.

В 2012 году были реализованы специализированные компоненты, обеспечивающие функционирование федерации систем межведомственного

взаимодействия на территории Российской Федерации, такие как: Единый реестр сервисов, Единая матрица доступа, Система контроля и мониторинга. Реализованы механизмы взаимодействия с использованием асинхронных сервисов.

В октябре 2012 года в Министерстве связи и массовых коммуникаций был сформирован проектный офис СМЭВ – единый центр, где собираются и анализируются все проблемы, с которыми сталкиваются участники СМЭВ. На конец 2012 года зарегистрировано около 3000 электронных сервисов.

Кредитные организации (банки) получили доступ в СМЭВ под контролем Центрального банка России согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1382. В Федеральном законе от 07.08.2001 № 115-ФЗ также определена возможность доступа в СМЭВ для упрощенной идентификации негосударственных пенсионных фондов, части страховых организаций, организаций федеральной почтовой связи и некоторых других организаций, осуществляющих операции с денежными средствами или иным имуществом [13].

По состоянию на март 2014 года общее количество участников СМЭВ превысило 8,4 тысячи, а количество запросов, прошедших через систему, составило более 1,6 млрд.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 ноября 2014 года №1222 «О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия» с 1 января 2015 года запрещена разработка электронных сервисов в СМЭВ согласно Методическим рекомендациям по работе в СМЭВ версии 2.X. Новые сведения следует предоставлять согласно Методическим рекомендациям по работе в СМЭВ версии 3.X. Таким образом, с начала 2015 года официально введена в эксплуатацию третья версия СМЭВ [14].

Во время проведения работ по информатизации межведомственного взаимодействия зачастую самым надежным вариантом взаимодействия между исполнительными органами власти и организациями, ответственными за

предоставление государственных и муниципальных услуг, остается заключение межведомственных соглашений по обмену данными. В целом межведомственное соглашение уже стало основой для обмена информацией между органами исполнительной власти, предоставило возможность получить сведения из базы данных. Таким образом, происходит оптимизация процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ведь в конечном итоге, основная задача любого межведомственного соглашения – обеспечить такие условия, чтобы обмен информацией между органами исполнительной власти и учреждениями, участвующими в процессе предоставления государственной услуги, осуществлялся без участия заявителя.

В каждом из соглашений прописывается предмет соглашения, т.е. именно порядок взаимодействия между органами власти и МФЦ, перечень государственных услуг, осуществляемых в МФЦ от данного органа власти, права и обязанности сторон соглашения, перечень МФЦ, предоставляющих услуги, вопросы материально-технического и финансового обеспечения предоставления услуг, срок действия договора и порядок контроля за исполнением.

Также в межведомственном соглашении прописывается порядок информационного обмена. Разумеется, при реализации своей деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ вправе запрашивать документы, предусмотренные в рамках межведомственного взаимодействия. На данном этапе развития информационный обмен осуществляется в основном посредством курьерской доставки необходимых документов и почтовыми отправлениями. Однако в некоторых соглашениях прописана возможность информационного обмена с использованием АИС «МФЦ». Такой способ передачи информации будет использоваться лишь в перспективе, на данный момент времени не используется в связи с проблемами организационного и технологического характера. Таким образом, даже в передовом по внедрению ИКТ учреждении не налажена система межведомственного электронного взаимодействия.

Таким образом, внедрение СМЭВ без преувеличения можно назвать самым крупным интеграционным проектом, который когда-либо был реализован в России до этого. Но внедрение СМЭВ в Российской Федерации во многом затруднено ввиду отставания региональных информационных систем. Создание полноценной СМЭВ позволит упростить процедуры и сократить сроки оказания государственных и муниципальных услуг, снизить издержки со стороны граждан и организаций, связанных с получением услуг, а также внедрить единые стандарты обслуживания; повысить открытость информации о деятельности органов власти, принимаемых на всех уровнях государственного и муниципального управления; повысить качество административно-управленческих процессов; совершенствовать информационно-аналитическое обеспечение принимаемых решений на всех уровнях государственного и муниципального управления. Решение всех проблем и налаживание работы межведомственного электронного взаимодействия позволит в перспективе перейти на качественно новый уровень государственного и муниципального управления, и СМЭВ станет основой для развития электронного правительства в нашей стране.

2 Практические аспекты внедрения электронного правительства в систему российского государственного управления

2.1 Нормативно-правовые основы создания электронного правительства в Российской Федерации

Внедрение электронного правительства в систему российского государственного управления проходило посредством принятия целого ряда нормативно-правовых актов. Далее рассмотрим основные из них.

Развитие в России сектора информационных и коммуникационных технологий, расширение доступности сети Интернет и мобильных коммуникаций, в конце 90-х годов прошлого века создали предпосылки для принятия в 2002 году федеральной целевой программы «Электронная Россия». Одной из ключевых целей программы стало обеспечение эффективности государственного управления, что предусматривало интенсивное внедрение ИКТ в деятельность органов государственной власти. Помимо ФЦП «Электронная Россия» значительные бюджетные расходы на внедрение в государственном секторе ИКТ в течение 2002-2009 гг. были понесены в рамках иных целевых и ведомственных программ информатизации. К числу положительных результатов выполнения этих программ можно отнести:

- относительно полное оснащение органов власти вычислительной техникой и базовым (офисным) программным обеспечением (например, уровень оснащённости компьютерами сотрудников центрального аппарата федеральных органов государственной власти приблизился к 98%);

- создание телекоммуникационной инфраструктуры обеспечения деятельности органов власти, включая подключение к сети Интернет значительной части структурных и территориальных подразделений

федеральных органов исполнительной власти (в центральных аппаратах федеральных органов исполнительной власти практически 100% сотрудников имеют возможность выхода в сеть Интернет);

- создание и внедрение значительного числа комплексных автоматизированных информационных систем, в том числе систем ведомственного электронного документооборота, автоматизации типовой деятельности (кадровый и бухгалтерский учет, иные учетные функции) и систем поддержки принятия управленческих решений;

- формирование у значительного числа государственных служащих базовых навыков пользования информационно-коммуникационных технологий [6].

Было утверждено и одобрено значительное число нормативных документов и концепций, в основном относящихся к исполнительной ветви власти, в том числе:

- План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации 17 октября 2009 г., № №1555)

- Концепция формирования электронного правительства в Российской Федерации до 2010 года (одобрена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 года №632-р).

- Концепция использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года (одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации 27 сентября 2004 г., № 1244-р).

- Концепция административной реформы в Российской Федерации (одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г., № 1789-р).

- Постановление Правительства РФ от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое

взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме» (с изменениями и дополнениями)

– Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы».

В то же время большая часть актов, одобренных и утвержденных в период 2002–2007 гг., не оказала влияния на порядок внедрения ИКТ в органах исполнительной власти. Подавляющее большинство планов мероприятий и поручений, сформулированных в них, не выполнялись. Основной целью и результатом принятия указанного корпуса актов оказалось обоснование необходимости выделения бюджетного финансирования на закупки ИКТ.

Нормативные акты правительства, принятые в период 2008-2009 гг., характеризуются большей конкретностью и практической направленностью. В связи с их принятием началось формирование таких важнейших общегосударственных компонентов электронного правительства, как реестр и портал государственных услуг, состав сведений в которых основан прежде всего на утвержденных административных регламентах исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг).

Постановление Правительства от 11 ноября 2005 г. №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» утверждает порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных услуг и выполнения государственных функций (предоставления государственных услуг). В условиях отсутствия специального закона об административных регламентах данное Постановление является базовым нормативным источником в области административных регламентов [7].

В Положении имеется ряд недостатков: понятия «государственной функции» и «государственной услуги» не определены, что оставляет

возможность для произвольного толкования. Закрепленный в данном Постановлении инструмент административных регламентов позволяет документировать государственные услуги, что делает возможным информирование о составе услуг, контроль за выполнением административных действий и административных процедур, входящих в их состав.

Постановление определяет составляющие задачи по разработке административных регламентов, в том числе (ст. 5):

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации;

в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, в том числе за счет реализации принципа «одного окна», использование межведомственных согласований при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги) без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

г) сокращение срока исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги). Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий подготовку административного регламента, может установить в административном регламенте сокращенные сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), а также

сроки исполнения административных процедур в рамках исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) по отношению к соответствующим срокам, установленным в законодательстве Российской Федерации;

д) указание об ответственности должностных лиц за соблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур или административных действий.

Непосредственно связаны с аспектом доступности пункты в) и г) данной статьи.

По сути, все эти нормы направлены на снижение организационных ограничений для пользователей государственных услуг.

В разделе II «Требования к административным регламентам» предписывается описывать в регламентах не только формальные характеристики государственной услуги, но и фиксировать порядок ее исполнения (ст. 22), в частности:

а) порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

б) сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

в) перечень оснований для приостановления исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) либо отказа в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);

г) требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).

Кроме того, административный регламент должен содержать перечень необходимых для исполнения государственной функции документов, требуемых от заявителей (ст. 29). Эта норма позволяет в значительной мере конкретизировать, сделать более универсальными и контролепригодными организационные требования к получателям услуг в целом [6].

Помимо упомянутых выше общих недостатков Постановления, в контексте доступности услуг электронного правительства становятся существенными и другие упущения. Так, Постановление не затрагивает специальные вопросы, связанные с разработкой административных регламентов, предоставляемых полностью или частично в электронном виде, не упоминается о необходимости численности различных категорий пользователей электронного правительства и специфики предоставления государственных групп для граждан, относящихся к различным категориям.

В целом, по мере распространения технологий электронного правительства, создания многоканальных государственных услуг, будет усиливаться потребность в законе об административных регламентах, где в полной мере учитывался круг проблем, связанных с разработкой административных регламентов государственных услуг, предоставляемых посредством различных каналов взаимодействия.

Постановление Правительства от 15 июня 2009 г. N 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» закрепляло правила публикации сведений о государственных и муниципальных услугах в информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Получателями услуг, в соответствии с Постановлением, выступали граждане, организации, а также многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, выполняющие функции посредника между государственным или муниципальным учреждением и гражданином – пользователем услуги. Основная проблема рассматриваемого Постановления – схематичный, необязательный характер его положений [8].

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», к которому прилагаются «Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», устанавливало организационный порядок создания и работы многофункциональных центров предоставления государственных услуг. Содержание Правил затрагивало такие вопросы, как размещение многофункциональных центров, требования к площади помещения и его внутреннему делению, организация мест ожидания, необходимое в многофункциональном центре оборудование, количественные показатели работы центров (количество окон, пропускная способность одного окна, время ожидания) и проч. В Правилах не затрагивались вопросы содержания предоставляемых государственных и муниципальных услуг [9].

Многофункциональные центры, являясь по сути посредниками между государственными (муниципальными) органами и гражданами, не могут самостоятельно определять состав предоставляемых услуг, а могут лишь оказывать те услуги, которые уже подготовлены к предоставлению их при посредничестве многофункционального центра. В свою очередь, Правила накладывали довольно значительные требования на степень автоматизации таких услуг, поскольку «прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг».

В целом, рассматриваемые Правила ликвидировали существовавший ранее пробел, связанный с неопределенностью самого содержания понятия

«многофункциональных центров», которое уже нашло широкое применение в законодательстве и рабочих документах Правительства. Вместе с тем, в документе даже не ставилась задача определения состава предоставляемых услуг, отсутствовало описание механизма взаимодействия центров с государственными и муниципальными учреждениями, предоставляющими услуги, разграничение сфер ответственности и компетенции центров и государственных (муниципальных) органов в вопросах, связанных с предоставлением государственных услуг, порядка решения конфликтов, порядка обжалования получателями государственных услуг случаев неоказания или некачественного оказания услуг и проч.

В целом, данные Правила закрепляли лишь требования по организационному и материально-техническому обеспечению многофункциональных центров, в то время как содержательные аспекты их работы по-прежнему оставались неопределенными в законодательстве.

Распоряжение Правительства от 17.10.2009 N 1555-р содержит план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, содержащий перечень из 74 услуг. Распоряжение устанавливает 5 этапов формирования электронного правительства. В соответствии с Распоряжением, обязанности по методическому обеспечению перехода к предоставлению государственных услуг (выполнению государственных функций) в электронном виде возлагаются на Минэкономразвития и Минкомсвязи. Этим же органам предписывалось представить аналогичные проекты перечней для услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ [18].

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» закрепляет новые для Российской Федерации принципы и механизмы взаимодействия между органами власти и обществом при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон регулирует отношения,

возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия [4].

Во исполнение требований Федерального закона №210-ФЗ органам государственной власти необходимо провести комплекс работ, включающих в себя разработку административных регламентов, организацию межведомственного взаимодействия, формирование перечней государственных (муниципальных) услуг, реинжиниринг бизнес-процессов предоставления государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и подведомственными им учреждениями на территории субъектов Российской Федерации. После чего должен последовать переход на новую систему – межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В 2010 г. распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р утверждена государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».

Целью государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» является получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления при обеспечении безопасности в информационном обществе.

Основные задачи в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»:

- повышение качества жизни граждан и улучшение условий развития бизнеса в информационном обществе;
- построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления;
- развитие российского рынка информационных и телекоммуникационных технологий, обеспечение перехода к экономике, осуществляемой с помощью информационных технологий;
- преодоление высокого уровня различия в использовании информационных технологий регионами, различными слоями общества и создание базовой инфраструктуры информационного общества, в том числе:
 - обеспечение безопасности в информационном обществе;
 - развитие цифрового контента и сохранение культурного наследия.

Основные мероприятия Минэкономразвития России в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»:

- развитие автоматизированной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- мониторинг перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Российской Федерации и оценка деятельности органов государственной власти по переводу услуг;
- поддержка и развитие ряда типовых решений, направленных на автоматизацию процессов оказания государственных услуг
- развитие информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг;
- развитие портала открытых данных Российской Федерации, методическая поддержка органов власти по обеспечению доступа к открытым данным, содержащимся в их информационных системах;
- развитие автоматизированной информационной системы обеспечения открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, реализуемой в рамках государственных программ Российской Федерации;

- развитие информационных систем поддержки малого и среднего предпринимательства;
- развитие методологии ГАС «Управление» [19].

Наконец, Президентом Российской Федерации 9 мая 2017 г. утверждена Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации.

Указанная стратегия представляет собой документ, который закрепляет цель, принципы и основные направления государственной политики в области использования и развития информационных и телекоммуникационных технологий, науки, образования и культуры для продвижения страны на пути к информационному обществу.

Одним из основных направлений реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации является повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг, в том числе за счет создания электронного правительства. Формирование электронного правительства в Российской Федерации стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в социально-экономической сфере и органах государственной власти [5].

Формирование электронного правительства требует проведения скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти в рамках единой государственной политики.

Далее рассмотрено состояние развития электронного правительства в России, которого удалось достигнуть в том числе с помощью принятия данной нормативно-правовой базы.

2.2 Текущее состояние развития электронного правительства в России

На сегодняшний день в России осуществлены ряд мероприятий и предприняты необходимые шаги к становлению системы электронного правительства.

Реализация мероприятий по развитию электронного правительства началась в 2002 году с принятием Федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)» и продолжается в рамках государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)». Начиная с 2010 года, важнейшим направлением использования информационно-коммуникационных технологий в государственном управлении является предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме [6, 19].

Созданы и действуют основные инфраструктурные компоненты электронного правительства, обеспечивающие перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, включая:

- каналы электронного доступа к государственным и муниципальным услугам: Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), региональные порталы государственных и муниципальных услуг (РПГУ), действующие почти во всех субъектах Российской Федерации, официальные веб- сайты и порталы органов государственной власти и местного самоуправления, мобильные приложения, инфоматы;

- Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), что позволяет пользоваться одним идентификатором для доступа к электронным государственным и муниципальным услугам различных поставщиков, в том числе через разные каналы;

– Единую систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), обеспечивающую взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в рамках процессов оказания государственных услуг, предоставляемых в электронной форме;

– Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах, позволяющую физическим и юридическим лицам получать информацию о своих обязательствах перед бюджетом Российской Федерации по принципу «единого окна» и осуществляющую учет платежей и начислений при предоставлении услуг (ГИС ГМП);

– Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), который включает сведения обо всех государственных и муниципальных услугах (ФРГУ);

– Информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг, которая предоставляет доступ к агрегированной информации по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Открытые государственные данные уже стали обязательным компонентом веб-сайтов органов государственного и муниципального управления РФ. Компоненты системы открытого правительства (открытый регион, открытое министерство и открытые государственные и муниципальные данные) непосредственно реализуются на государственных и муниципальных веб-сайтах, доступ к ним производится не через ЕПГУ, а напрямую через Интернет (например, сайт Минэкономразвития России).

Уже введены в эксплуатацию и активно используются высокотехнологичные порталы Президента РФ, Правительства РФ, Федерального Собрания РФ и др.

В результате в последние годы наблюдается быстрый (а по отдельным группам взрывной) рост предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Через ЕПГУ за 2015 год было заказано 49,8 млн. федеральных и около 1 млн. региональных электронных услуг – почти в три

раза больше, чем аналогичные показатели 2014 года. В 2016 году (по состоянию на 01.10.2016 г.) количество заказанных услуг через ЕПГУ составило уже более 220 млн.

К СМЭВ подключены все базовые государственные информационные ресурсы и около 12 тыс. организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, ведется работа по использованию системы в процессах осуществления государственных функций. Число транзакций в СМЭВ быстро растет: 1,8 млрд. в 2013 году, 4,3 млрд. в 2014 году, 7 млрд. в 2015 году и в 2016 году (по состоянию на 01.10.2016 г.) 7,2 млрд [43].

Юридическая значимость взаимодействия при предоставлении услуг с использованием ИКТ подтверждается, в том числе, квалифицированной электронной подписью. В инфраструктуре электронного правительства работает информационная система Головного удостоверяющего центра, обеспечивающая применение электронной подписи в Российской Федерации и предоставляющая сервисы доверия в части использования электронных документов, мониторинга качества услуг удостоверяющих центров. Реализован механизм кросс-сертификации и выдачи корневых сертификатов для удостоверяющих центров.

Серьезное внимание уделяется обеспечению прозрачности деятельности органов государственного и муниципального управления, реализуется концепция «Открытого правительства». Перечень сведений, раскрываемых на официальных веб-сайтах, определяет федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [3].

В период 2010-2015 годов проделана большая работа для организации новых каналов прямого общения руководителей органов власти с гражданами (блоги, микроблоги, сервисы социальных сетей). Реализован ряд инициатив в области взаимодействия органов власти с населением и бизнесом: созданы портал «Российская общественная инициатива», портал открытых данных Российской Федерации, Единый портал для размещения информации о

подготовке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их общественного обсуждения.

Несомненно, внедрение такой масштабной системы в социально-экономическую жизнь любой страны влечет за собой ряд некоторых сложностей. Сравнение уровня развития «электронного правительства» в России с состоянием других стран показывает, что наша страна значительно отстает от стран Запада по всем основным показателям. Это обстоятельство обусловлено следующими причинами:

- Слабая оснащенность ИКТ населения;
- Слабая законодательная составляющая;
- Плохой уровень безопасности.

Во-первых, возможность существования «электронного правительства» предоставлена только развитому информационному обществу, так как только в таком типе общества вся полнота ИКТ доступна каждому из граждан. На сегодняшний день показатель насыщенности населения ИКТ очень отстаёт от западных стран, что конечно негативно сказывается на показателе его использования. По исследованиям, Россия по индексу развития информационно-коммуникационных технологий занимает 45 место из 167 стран, а в рейтинге по развитию электронного правительства — 27 место. Данная проблема решается путем широкого распространения доступных устройств, которые будут иметь возможность предоставления взаимодействия с электронным правительством [44].

Во-вторых, недостатки нормативно-правовой основы негативно влияют на развитие электронного правительства. Многие нормативно-правовые акты, закрепляющие основы такого вида государственного управления, противоречат друг другу.

Проблемы отсутствия нормативной базы или плохой координации при внесении изменений в нормативные правовые акты являются наиболее острыми. К сожалению, первая государственная программа – федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002 - 2010 гг.)» фактически свелась

к большому набору пилотных проектов. Одной из причин отсутствия системного подхода к реализации мероприятий программы явилось то, что до 2009 года не проводилась работа по формированию нормативной правовой базы «электронного государства». Отставание от директивных сроков стало хроническим, и в середине 2013 года произошла его полная остановка. Оказалось, что инициаторы тотальной электронизации услуг трех уровней власти России просчитались с объемом предстоящих работ. Поэтому все еще существует необходимость полностью регламентировать деятельность электронного правительства [6].

В-третьих, проблема безопасности постоянно дает о себе знать. В последнее время участились случаи хакерских атак на государственные сайты. Для эффективного использования электронного правительства необходимо формирование единой базы с личной информацией о гражданах (их прописке, владении частной собственностью, семейном положении и др.). Утечка такой информации, может привести к серьезным проблемам.

Для эффективного решения задач внедрения технологий «электронного правительства» и методов «электронного управления» необходимы регулярные исследования не только готовности социума к внедрению новых технологий, но и мониторинг получаемых эффектов от применения этих технологий и оптимизации деятельности органов власти при оказании услуг гражданам и организациям.

Имеется необходимость выстраивания системы обучения и повышения квалификации специалистов, занятых реализацией задач построения электронного правительства. Например, можно организовать обязательные и регулярные курсы повышения квалификации, построенные по принципу профессиональных тренингов, использующих психологические приемы построения командной работы и повышения сервисных способностей команды (аналог тренинга группы продаж).

При этом, необходимо подчеркнуть, что проблемы с внедрением «электронного правительства» в Российской Федерации носят не

технический, а в основном организационно-правовой характер, а также проблемы, связанные с недостатками законодательной базы для создания системы электронной идентификации как электронного документа, так и гражданина.

Значительное число востребованных государственных и муниципальных услуг предоставляется в электронном виде исключительно на региональных порталах и сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления. При этом указанные электронные каналы доступа к услугам в настоящий момент разрознены, используют различные системы навигации и визуальное графическое исполнение, а также разнородный набор сервисных возможностей, что усложняет, а часто и делает невозможным, получение гражданами услуг, сервисов и информации в электронном виде.

Не реализован подход в развитии электронного правительства с приоритетным учетом интересов и потребностей пользователей в различных жизненных и деловых ситуациях (человеко-ориентированный подход). В силу отсутствия профильных, вмененных в использование органам власти стандартов человеко-ориентированного проектирования (сервис-дизайна), создание сервисов и услуг чаще отталкивается от технологических возможностей технически устаревших информационных систем и нормативной практики, нежели от реального пользовательского опыта работы в Интернете и потребностей гражданина [25, с. 107].

В процессе перевода услуг в электронную форму зачастую не проводится оптимизация процедур их предоставления, тем самым стоимость транзакций и время предоставления услуг не сокращаются. Предлагаемые органами власти в электронной форме услуги и сервисы имеют в подавляющем числе случаев неполные и неадаптированные для пользователей наименования, описания и инструкции, заимствованные из текстов нормативных и юридических документов, что для граждан является серьезнейшим барьером для широкого использования сервисов электронного правительства. Данная ситуация требует

ввода унифицированных для всех органов власти человеко-ориентированных правил в этой области.

Особо следует подчеркнуть, что государственные и муниципальные услуги в настоящий момент носят исключительно заявительный характер, требуя явного волеизъявления гражданина для их получения, даже если конкретная услуга безусловно положена к предоставлению. Действующая практика предоставления указанных услуг базируется в значительной степени на обязательности именно бумажных документов на разных этапах получения услуги и, зачастую, необходимости очного контакта с представителями органов власти, что является барьером для потребителей с точки зрения удобства, а также порождает дополнительные затраты государства на обслуживание граждан.

По-прежнему мало внимания уделяется развитию ИКТ-компетенций государственных и муниципальных служащих, уровень компьютерной грамотности которых, а также мотивация к обучению использованию информационных технологий остаются достаточно низкими. По данным Росстата в 2014 г. только 5,7% государственных гражданских и муниципальных служащих, получивших дополнительное профессиональное образование, прошли обучение по направлению «информационно-аналитическое», включающему получение знаний и навыков в сфере ИКТ. Это означает, что действующая система переподготовки и повышения квалификации не обеспечивает требуемый уровень подготовки в этой сфере и нуждается в модернизации. Ситуация усугубляется недостаточным уровнем подготовленности населения к использованию ИКТ для взаимодействия с государством, что также препятствует развитию электронного правительства [44].

Следует подчеркнуть, что одним из сдерживающих факторов развития электронного правительства Российской Федерации является существенное цифровое неравенство регионов, в том числе на муниципальном уровне. Неравенство регионов распространяется также на способность качественного

развития электронных каналов представления услуг. Не менее половины субъектов Российской Федерации используют технологически и пользовательский устаревшие порталы услуг, не способные побуждать в людях желание и готовность их использовать.

Ликвидация этих разрывов, вовлечение всех регионов и социальных групп в использование современных технологий электронного правительства должно стать важным направлением его развития.

Несмотря на все вышеперечисленные проблемы, в России создана благоприятная среда для развития электронного правительства. Можно констатировать, что Россия прошла этап внедрения технологий информационного общества в сферу функционирования властных структур и построения электронного правительства. На государственном уровне рассматриваются и внедряются программы, целями которых становятся свободный доступ к ИКТ, позволяющим воспользоваться электронным правительством, создание нормативной базы, регламентирующей его деятельность, а также обеспечение безопасности получаемой информации от граждан.

Важным компонентом деятельности в данном направлении является важность осуществления исследований необходимости данного информационно-коммуникативного комплекса со стороны граждан и выявления основных целевых групп, которые в настоящее время максимально готовы к его восприятию. Тем не менее, сегодня в России происходит динамичное развитие информационного общества и предприняты серьезные шаги по формированию электронного правительства. И, несомненно, при наличии постоянного финансирования и должного контроля, его эффективность быстро возрастет и затраты оправдают себя.

3 Рекомендации по совершенствованию механизма взаимодействия государства и общества посредством электронного правительства

Значительные расходы на ИКТ не обеспечили внешней отдачи для общества и не повысили внутреннюю эффективность деятельности органов государственной власти. Не повысилось качество и скорость принятия решений, не снизились сроки рассмотрения обращения граждан, сроки рассмотрений поручений и запросов информации из других ведомств. Практически не существует государственных услуг, которые бы предоставлялись в удаленном виде без посещения органа власти.

Содержащиеся в информационных системах государства сведения не имеют юридической значимости и недоступны другим органам власти и гражданам, а сами информационные системы часто эксплуатируются без должного нормативного правового обеспечения.

Практически отсутствуют информационные системы, предназначенные для решения сложных межведомственных задач. Унаследованные технические решения, использовавшиеся организационные решения и механизмы межведомственной координации, действующее регулирование имеют ряд принципиальных недостатков, препятствующих развитию в стране электронного правительства.

При этом проблема развития электронного правительства перестала носить статус второстепенной, декларативной и во многом искусственной по сравнению с иными приоритетными задачами государства. Возникшие в связи с финансовым кризисом бюджетные ограничения, а также ухудшение экономического положения большинства субъектов предпринимательства обострили проблему неэффективности государственного управления, невозможности полноценного учета и рационального администрирования

государственных ресурсов, избыточности регулирования и чрезмерности издержек, которые несут граждане и организации на взаимодействие с органами государственной власти.

На основании анализа сложившейся ситуации можно выделить следующие ключевые факторы, препятствующие формированию электронного правительства и, более широко, информационного общества в Российской Федерации:

- незавершенность перехода к новой системе государственного управления и государственной службы, наличие серьезных противоречий в организации деятельности государственного аппарата, несистематизированность правового регулирования;

- избыточность и неэффективность унаследованных административных процессов, подлежащих переводу в электронную форму в рамках формирования электронного правительства;

- отсутствие стимулов для оптимизации административных процедур; в частности, отсутствие правовых инструментов подобных изменений;

- неразвитость или отсутствие ключевых технологических, правовых и организационных инфраструктурных институтов, необходимых для функционирования электронного правительства;

- неэффективность порядка расходования бюджетных средств на ИКТ, отсутствие связи между данными расходами и результатами деятельности органов власти (повышением эффективности государственного управления и улучшением качества предоставления государственных услуг);

- низкая доступность для граждан и организаций как информации о деятельности органов власти и порядке предоставления государственных услуг, так и самих предоставляемых государственных услуг [57, с. 21].

Указанные факторы определяют ключевые направления и ограничения при формировании электронного правительства.

С учетом сложившейся экономической ситуации единственно возможным направлением развития электронного правительства является

реализация трансформационного сценария. Этот сценарий, с одной стороны, позволит запустить необходимые модернизационные процессы, а с другой – не потребует избыточных затрат со стороны как государства, так и граждан и организаций. Он характеризуется преобразованием ценностей и подходов к управлению, совокупность которых обеспечит необходимый рост качества деятельности государственной системы. Именно такой сценарий, с управляемыми рисками, позволит достичь поставленных перед электронным правительством Российской Федерации до 2020 года стратегических задач [19].

Трансформационный сценарий предполагает переход электронного правительства от ориентации на ведомственные процессы к ориентации на пользователя, а в области управления развитием электронного правительства – внедрение современных управленческих подходов, включая архитектурный. В условиях сокращения бюджета реализация данного подхода позволит снизить государственные расходы на администрирование аппаратов государственных и муниципальных органов.

Реализация трансформационного сценария предполагает следующие действия:

- комплексное развитие законодательной базы, затрагивающее широкий спектр вопросов, включая: унификацию применения информационно-коммуникационных технологий на всех уровнях и во всех ветвях власти, использование механизмов государственно-частного и муниципально-частного партнерства при реализации проектов электронного правительства, снижение барьеров для гражданско-правовых отношений в электронном виде;
- применение современных методов управления: общую координацию информатизации в рамках развития электронного правительства, включая методы управления качеством, мониторинга ключевых показателей эффективности, активное гражданское участие в государственном управлении;
- развитие сервисов электронного правительства, в том числе: реализация комплексных государственных и муниципальных услуг, связанных

с жизненными ситуациями, обеспечение возможности применения современного менеджмента знаний, интеллектуальных технологий, мобильных сервисов;

- выделение и централизованное развитие совместно используемых сервисов и данных электронного правительства, включая базовый набор инструментов, интеллектуальных технологий, базовых информационных ресурсов для всех категорий пользователей;

- непрерывное повышение уровня компьютерной, медиа- и информационной грамотности пользователей электронного правительства, в том числе за счет организации соответствующего дистанционного обучения, усиление мотивации к использованию возможностей электронного правительства;

- развитие инфраструктуры доступа всех категорий пользователей к электронному правительству, включая решение проблемы информационного (цифрового) неравенства для удаленных и труднодоступных местностей.

Реализация трансформационного сценария электронного правительства сопровождается следующими рисками:

- ввиду большого количества участников процесса разных уровней (федерального, регионального, муниципального) останутся высокими межведомственные барьеры. К данной категории можно отнести также территориальную специфику участников, конфликты интересов, несогласованность понятийного аппарата;

- отсутствие методик разработки административных регламентов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, полноценно учитывающей требования автоматизации, приведет к невозможности внедрения, распространения и тиражирования готовых решений на уровне субъектов Российской Федерации, в том числе на муниципальном уровне;

- неготовность ИКТ-инфраструктуры некоторых регионов или муниципалитетов к подключению к общим системам предоставления услуг в

электронном виде, включая использование базовых информационных ресурсов и решений по информационной безопасности, сохранит разрозненность и многократное дублирование информационных ресурсов государственных и муниципальных органов;

- медленное развитие организационной культуры в органах государственной власти и местного самоуправления, что потребует новых подходов к усилению мотивации использования информационно-коммуникационных технологий;

- глобальный сбой инфраструктуры электронного правительства, в том числе связанный с последствиями природных и техногенных катастроф. Это касается как риска фактического сбоя инфраструктуры электронного правительства, так и риска ожидания гражданами подобного сбоя, что сокращает их доверие к использованию указанной инфраструктуры;

- отсутствие единых подходов и связанной системы мероприятий по информированию граждан и популяризации преимуществ электронных каналов, услуг и сервисов [34, с. 29].

В результате реализации трансформационного сценария к 2020 году электронное правительство Российской Федерации выйдет на качественно новый уровень, соответствующий инновационным вызовам.

В целях существенного повышения качества государственных (муниципальных) услуг, кардинального сокращения документов личного хранения на материальном носителе, минимизации личных контактов гражданина с чиновником, а также сокращения сроков предоставления услуг, необходимо реализовать поэтапный переход к предоставлению услуг полностью в электронном виде – «реестровой модели» оказания государственных и муниципальных услуг. Она подразумевает результат услуги в виде сведений в базовом государственном информационном ресурсе (БГИР) без выдачи результата на бумажном носителе (Реестровая модель). В данном случае результатом оказания услуги будет являться запись в информационном ресурсе (реестре), либо ее обновление с сохранением истории таких изменений

на завершающем этапе ведомственного автоматизированного процесса предоставления услуги.

Реестровая модель предусматривает хранение результатов услуг в «облаке» государственных информационных ресурсов и предоставление выписки из них по требованию заявителя, что приведет к снижению расходов на изготовление материальных носителей, содержание персонала и исключению подделки документов на материальном носителе.

Реализация Реестровой модели потребует существенных изменений действующих нормативных правовых актов. В частности, результат услуги должен быть установлен как соответствующие сведения в государственных информационных ресурсах, а не как документ в бумажной либо электронной форме. Кроме того, требуются изменения в части определения перечня документов, которые заявитель предоставляет исключительно при личном посещении, а также уменьшения срока предоставления сведений из государственных информационных ресурсов в порядке межведомственного взаимодействия.

Реализация Реестровой модели как способа предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг требует изменений в существующем терминологическом аппарате федерального закона от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», поскольку действующие определения таких понятий как «информационная система», «информационный ресурс», «оператор информационного ресурса», «сведения (данные) государственных информационных ресурсов», «электронный документ» фактически относят к государственным информационным ресурсам любые сведения, имеющиеся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления. Такой подход к правовому регулированию привел к фактической невозможности отделить (в том числе реализовать разные правила сбора, обработки и хранения) реально используемые органами власти данные государственных

информационных ресурсов от иной информации, имеющейся в их распоряжении [2].

Необходимо нормативно разделить сведения государственных информационных ресурсов, действия с которыми порождают правовые последствия, и иные сведения, имеющиеся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления, то есть придать сведениям государственных информационных ресурсов, используемых гражданами, организациями, а также самими органами государственной власти и органами местного самоуправления, юридическую значимость. Дополнительно необходимо установить административную ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления за достоверность и актуальность юридически значимых сведений.

При внедрении Реестровой модели следует учитывать необходимость архивного хранения образов документов – неструктурированных данных, которые были сформированы до внедрения информационных ресурсов и в силу действующего законодательства должны храниться длительный промежуток времени. В этом случае следует законодательно урегулировать вопрос постоянного и временного архивного хранения таких документов в электронной форме, определить перечень форматов и процедур их конвертации. При архивном хранении электронных документов, подписанных квалифицированной электронной подписью, необходимо нормативно закрепить порядок подтверждения подлинности и юридической значимости в отношении этих документов после истечения срока действия электронной подписи, которой они были первоначально подписаны.

Кроме очевидных преимуществ получения услуг, обеспечиваемых при реализации Реестровой модели, важно обеспечить следующие дополнительные преимущества:

- предоставление федеральных государственных услуг вне зависимости от места постоянной регистрации гражданина;

– сокращение размера государственной пошлины за оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме за счет исключения необходимости формирования результата услуги на материальном носителе и сокращения издержек на обслуживание заявителей при личном приеме [22, с. 163].

Естественным продолжением реализации Реестровой модели должна стать работа по развитию возможностей дальнейшего использования результата полученной услуги в электронном виде. Итогом должен стать «безбумажный» оборот документов между пользователем и коммерческими организациями, то есть получатель услуги сможет направить выписку из реестра в машиночитаемом структурированном виде, подписанную квалифицированной электронной подписью органа, предоставившего услугу, в сторонние организации вне государственного сектора посредством личного кабинета ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ, либо при помощи ответного SMS-сообщения. Таким образом формируется электронный канал информационного взаимодействия между государственными органами и учреждениями с коммерческими организациями с целью перенаправления персональных данных граждан или результатов полученных ими услуг при соответствующем волеизъявлении гражданина.

Нельзя не отметить, что за последние годы в России была проведена большая работа по созданию нормативной правовой базы использования информационно-коммуникационных технологий, позволившая сформировать правовые основы развития электронного правительства и перевода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму. Вместе с тем в действующих нормативных правовых актах остается много положений, которые не соответствуют фактическому состоянию электронного правительства, препятствуют его дальнейшему развитию и решению перечисленных выше проблем.

Анализ существующих регуляторных механизмов позволяет выделить области регулирования, нуждающиеся в модернизации. Для взаимодействия

граждан и организаций с государственными и муниципальными органами продолжает использоваться множество систем идентификации и аутентификации, что исключает возможность однозначной идентификации одного и того же лица в разных системах и, соответственно, ведет к ошибкам при оказании государственных и муниципальных услуг. Развитие нормативно-правовой базы в рамках электронной идентификации и аутентификации личности граждан Российской Федерации при их взаимодействии с государственными и негосударственными организациями должно исключить такие проблемы.

Следует отметить, что в ряде случаев данные, связанные с исполнением государственных функций, фактически хранятся и обрабатываются техническими и программными средствами, принадлежащими негосударственным организациям. Такая возможность требует дополнительного нормативного урегулирования в части обеспечения безопасности указанных данных. В условиях ограниченных государственных ресурсов имеется необходимость в использовании софинансирования со стороны негосударственных структур при создании и эксплуатации информационных систем для государственных и муниципальных нужд вообще и для нужд электронного правительства в частности, что подразумевает проработку нормативных механизмов для эффективного сотрудничества органов власти и бизнеса, в том числе качественного совместного предоставления услуг пользователям в рамках государственно-частного партнерства с использованием электронных каналов как органов власти, так и непосредственно бизнеса.

Также необходимо создать регуляторные механизмы, легализующие использование для собственных нужд гражданами и бизнесом сервисов и компонентов электронного правительства, находящихся в собственности органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе на платной основе. Требуется модернизация действующего нормативного регулирования вопросов развития порталов государственных и муниципальных

услуг и сайтов органов власти в пользу ухода от их сегодняшней разрозненности к интеграции в единую сервисно-навигационную систему для предоставления гражданам и предпринимателям максимально удобного доступа к услугам и сервисам государства через Интернет.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций и полномочий законодательно не установлены приоритеты электронного документа перед бумажным, а данных – перед документом, включая определение порядка придания юридической силы не только электронным документам, но и данным, используемым в государственных и муниципальных информационных системах. Требуется внесение соответствующих изменений в действующую нормативную базу, что позволит сократить государственный документооборот, а также уменьшить количество документов личного хранения.

Учитывая законодательное право заявителей подачи заявления на оказание государственных и муниципальных услуг в устной форме, необходимо определение порядка реализации данного права, включая голосовую идентификацию и аутентификацию.

Также следует отметить, что на сегодняшний день не в полном объеме нормативно урегулированы вопросы использования инфраструктуры электронного правительства при реализации функций органов государственной и муниципальной власти. Использование информационных технологий для реализации государственных и муниципальных функций и полномочий, в том числе в рамках контроля и надзора, должно быть в полной мере обеспечено законодательством.

Работа по совершенствованию системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг осуществляется в рамках исполнения распоряжения Правительства РФ от 25.12. 2013 г. № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». Несмотря на то, что основные

задачи Концепции успешно реализуются, необходимо обратить внимание на дальнейшее развитие таких ключевых задач, как:

- расширение функционала единого личного кабинета (ЕЛК);
- реализация механизма взаимодействия каналов предоставления услуг, при котором заказ, контроль хода выполнения и получение результата услуг может осуществляться с использованием различных каналов доступа (омниканальность);
- предоставление электронных услуг на всей территории Российской Федерации вне зависимости от постоянной регистрации по месту жительства гражданина;
- интеграция информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) с автоматизированными системами органов власти (организаций), предоставляющих услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуг, а также с ЕПГУ;
- обеспечение возможности упреждающего информирования граждан об их правах на получение государственных услуг (проактивная модель), а также реализации механизма комплексного получения электронных услуг по жизненным ситуациям;
- сокращение числа документов, которые пользователь должен предоставлять лично при получении услуги [20].

Кроме того, в рамках развития электронного правительства необходимо решать задачи, связанные с удобством использования и функциональностью ЕПГУ, РПГУ, сервисов сайтов органов власти и их ориентированностью на нужды пользователей.

С целью обеспечения непрерывного роста качества и эффективности каналов электронного правительства как по отдельности, так и во взаимодействии друг с другом, необходимо ввести связанную систему показателей процессов для мониторинга. Создание системы комплексной аналитики позволит диагностировать процессы предоставления и

работоспособности сервисов, их отдельных шагов, результатов, общей и сравнительной востребованности и предпочитаемых пользователями комбинаций отдельных сервисов в различных жизненных ситуациях. Все методики данной диагностики должны иметь обратные связи с процессами развития каналов и сервисов для обеспечения их непрерывного улучшения и обеспечения соответствия задачам пользователей.

В 2015 году более 60% граждан Российской Федерации не использовали механизм получения услуг в электронном виде, что, в том числе, свидетельствует о низком уровне осведомленности о возможности и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Для увеличения доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, необходимо сформировать устойчивый уровень осведомленности о такой возможности, а также о ЕПГУ в целом. Особое внимание необходимо уделить услугам, для получения которых граждане выбирают личный визит, нежели электронные каналы [44].

С целью построения уверенного знания о предоставляемых электронных услугах и формирования устойчивого спроса на их потребление необходимо обеспечить регулярное проведение кампаний федерального уровня в СМИ и рекламных каналах: телевидение, Интернет, наружная реклама, печатные издания, радио и т.д. При этом для обеспечения максимизации эффективного охвата пользовательской аудитории средствами маркетинговых коммуникаций, нужно использовать все возможные каналы информирования о преимуществах, которые получает пользователь при использовании ЕПГУ, в том числе постоянно анализировать поисковые запросы граждан в сети Интернет и удовлетворять потребности граждан путем размещения объявлений посредством контекстной рекламы.

Наряду со средствами массовой информации и рекламными каналами, для увеличения числа активных пользователей портала услуг целесообразно использование собственных коммуникационных каналов органов власти: центры поддержки пользователей, сайты ведомств, отделения очного приема

граждан, в том числе МФЦ, информационные электронные рассылки, обеспечивающие комплексное информирование и обучение граждан возможностям электронных каналов и сервисов.

Важно отметить, что популяризация услуг в электронной форме в местах приема граждан должна осуществляться консультантами и специалистами по обслуживанию в активном режиме.

Одной из первоочередных задач в процессе развития электронного правительства должно стать повышение общей компьютерной грамотности населения, поскольку неумение использовать ИКТ для получения электронных услуг зачастую становится главной причиной отказа граждан от коммуникаций с государством посредством электронных каналов. Разработка и утверждение стандарта компьютерной грамотности и создание обучающих онлайн курсов позволит унифицировать и расширить систему подготовки населения к использованию ИКТ, в том числе навыков использования сервисов электронного правительства, сделает ее более доступной.

Серьезным шагом в данном направлении должно стать и повсеместное обучение государственных и муниципальных гражданских служащих, которые также не всегда обладают достаточной компетенцией в сфере полноценного использования всех возможностей систем и сервисов электронного правительства в своей деятельности. Решением этой проблемы может стать проведение последовательной единой кадровой политики в сфере развития и использования ИКТ. Она должна заключаться, в том числе, в разработке единых квалификационных требований в области информационно-коммуникационных технологий, разработке типовых программ повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности гражданских и муниципальных служащих, которые они будут на регулярной основе (в соответствии с действующим законодательством) проходить очно либо дистанционно.

В результате все без исключения государственные и муниципальные служащие будут способны полноценно использовать существующие, а также

перспективные системы и сервисы электронного правительства, что позволит повысить качество принимаемых управленческих решений, а также удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, проблемы, препятствующие повышению эффективности функционирования электронного правительства в России, носят комплексный межведомственный характер и не могут быть решены на уровне отдельных органов государственной власти. Развитие электронного правительства требует проведения скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти в рамках единой государственной политики, и использование в данном процессе вышеприведенных рекомендаций позволит существенно улучшить механизм функционирования электронного правительства.

Заключение

В ходе работы над изучением системы электронного правительства России были решены поставленные задачи и достигнута основная цель исследования – проанализирован процесс развития электронного правительства в Российской Федерации как новой формы межведомственного взаимодействия.

В первой главе данной работы были изучены теоретические аспекты электронного правительства как целевого состояния деятельности органов власти.

При рассмотрении сущности и необходимости внедрения электронного правительства в контексте развития информационного общества было выяснено, что термин «электронное правительство» означает способ организации государственной власти с помощью систем локальных информационных сетей и сегментов глобальной информационной сети, которая обеспечивает функционирование соответствующих служб в режиме реального времени и делает максимально простым и доступным каждодневное общение граждан с официальными организациями.

Внедрение информационных технологий в практику государственного управления повышает его интенсивность, способствует качественному изменению отношений между властью и обществом. Электронное правительство обеспечивает прямой и открытый диалог граждан с властью, различными социальными службами, комитетами и ведомствами, и в конечном итоге – с каждым конкретным начальником любого ранга и статуса, позволяет автоматизировать работу с документами, в частности – и с заявлениями граждан, справками, лицензиями и другими формальными актами, которые легализируют определенную деятельность гражданина. Одновременно у каждого человека появляется возможность отслеживать судьбу его запроса, жалобы, предложения или требования. Иными словами, официальное

учреждение перестает быть темным ящиком, в котором бесследно исчезают все проявления гражданской активности.

Важным условием обеспечения формирования и развития электронного правительства является технологическое обеспечение информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме. В этих целях в 2010 г. введена единая система межведомственного электронного взаимодействия, которая представляет собой федеральную государственную информационную систему, включающую информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам, сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций.

Следовательно, система межведомственного электронного взаимодействия – федеральная государственная информационная система, включающая базы данных, сведения об истории движения электронных сообщений, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций.

Во второй главе исследовательской работы были проанализированы практические аспекты внедрения электронного правительства в систему российского государственного управления.

В процессе рассмотрения нормативно-правовых основ создания электронного правительства в Российской Федерации был проанализирован ряд нормативно-правовых актов, в том числе: федеральный закон Российской Федерации от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы», постановление Правительства Российской Федерации от 28.01.2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)», постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия», постановление Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и

муниципальных функций в электронной форме» и другие. Можно сделать вывод, что в России сформирована действенная нормативно-правовая база функционирования системы электронного правительства, на постоянной основе происходит процесс внесения изменений в федеральные и региональные нормативно-правовые акты, разрабатываются новые программы развития электронного правительства.

При исследовании текущего состояния развития электронного правительства в России было выявлено, что на нынешний день в России осуществлены нужные мероприятия для становления системы электронного правительства, в том числе созданы и действуют основные инфраструктурные компоненты электронного правительства, обеспечивающие перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, которые непосредственно реализуются на государственных и муниципальных веб-сайтах, введены в эксплуатацию и активно используются высокотехнологичные порталы Президента РФ, Правительства РФ, Федерального Собрания РФ и др., реализуется концепция «Открытого правительства», созданы порталы для эффективного взаимодействия органов власти с населением и бизнесом, наблюдается быстрый рост предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к СМЭВ подключены все базовые государственные информационные ресурсы.

Но при этом прослеживается отставание России от западных стран по уровню развития «электронного правительства» по причинам слабой оснащенности ИКТ населения, недостаточно развитой системы законодательства в данной сфере, низкого уровня безопасности данных, существенного цифрового неравенства регионов, в том числе на муниципальном уровне, преимущественно заявительного характера предоставления государственных и муниципальных услуг, наличия необходимости выстраивания системы обучения и повышения квалификации специалистов.

По окончании комплексного рассмотрения механизма предоставления государственных услуг на базе МФЦ были разработаны рекомендации, направленные на его совершенствование. Самыми значимыми рекомендациями из предложенных можно считать:

- унификацию применения информационно-коммуникационных технологий на всех уровнях и во всех ветвях власти;
- использование механизмов государственно-частного и муниципально-частного партнерства при реализации проектов электронного правительства;
- непрерывное повышение уровня компьютерной, медиа- и информационной грамотности пользователей электронного правительства;
- решение проблемы информационного (цифрового) неравенства для удаленных и труднодоступных местностей;
- расширение функционала единого личного кабинета (ЕЛК);
- предоставление электронных услуг на всей территории Российской Федерации вне зависимости от постоянной регистрации по месту жительства гражданина;
- интеграция информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) с автоматизированными системами органов власти (организаций), предоставляющих услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуг, а также с ЕПГУ;
- обеспечение возможности упреждающего информирования граждан об их правах на получение государственных услуг (проактивная модель), а также реализации механизма комплексного получения электронных услуг по жизненным ситуациям;
- сокращение числа документов, которые пользователь должен предоставлять лично при получении услуги;
- создание системы комплексной аналитики.

Данные рекомендации при их непосредственном воплощении будут способствовать устранению пробелов в функционировании системы электронного правительства, повышению качества оказания государственных и муниципальных услуг, а также обеспечению непрерывного роста качества и эффективности каналов электронного правительства как по отдельности, так и во взаимодействии друг с другом.

Список использованных источников

1. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: федеральный закон Российской Федерации от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ [Электронный ресурс]. Дата обновления: 23.04.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.
2. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ [Электронный ресурс]. Дата обновления: 23.04.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.
3. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс]. Дата обновления: 28.12.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. Дата обновления: 18.04.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.
5. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы: указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. № 203 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 09.05.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.
6. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»: постановление Правительства Российской Федерации от 28.01.2002 г. № 65 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 09.06.2010. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

7. О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг): постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 16.05.2011. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

8. О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет: постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 16.06.2010. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

9. О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 г. № 796 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 03.10.2009. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

10. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия: постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 26.10.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

11. Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме: постановление Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 г. № 451 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 25.10.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

12. О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций, наделенных соответствующими федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг, и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде: постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 г. № 1184 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 26.02.2016. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

13. О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме: постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1382 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 21.07.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

14. О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия: постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.2014 г. № 1222 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 28.03.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

15. О Концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года и плане мероприятий по ее реализации: распоряжение Правительства Российской Федерации от 27.09.2004 г. № 1244-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 10.03.2009. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

16. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 г. № 1789-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 10.03.2009. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

17. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 г. № 632-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 10.03.2009. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

18. О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти: распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. № 1555-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 20.05.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

19. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 г. № 1815-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 26.12.2013. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

20. Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 г. № 2516-р [Электронный ресурс]. Дата обновления: 13.10.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2018.

21. Агамирзян И.Р. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства // Информационное общество. – 2015. – №1. – С. 56-62.

22. Балашова Е.М. Оценка эффективности электронного правительства // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – №7. – С. 163-168.

23. Балюков А.С. Анализ актуальности создания электронного правительства // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2016. – №4. – С. 91-95.

24. Борисова А.С. Электронное правительство в регионах: проблемы реализации и оценки // Вестник Волгоградского государственного университета. – 2016. – №2. – С. 84-86.

25. Вершинин А.П. Мониторинг услуг электронного правительства // Социс. – 2017. – №5. – С. 104-109.
26. Голобуцкий А.М., Шевчук О.Г. Электронное правительство. – М.: Знание, 2017. – 412 с.
27. Гришин С.Е. Проблемы экспертных оценок электронного правительства // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2015. – №6. – С. 53-58.
28. Дрожжинов В.В. Электронное правительство России на перепутье. – М.: Норма, 2013. – 287 с.
29. Дьякова Е.Г. Процесс перехода к электронному правительству как объект теоретического моделирования // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. – 2016. – №12. – С. 92-97.
30. Иванова Г.Р. Электронные правительства: потенциал и практическое использование. – М.: Знание, 2013. – 511 с.
31. Киченко Л.П., Дюльберова Д.А. Электронное правительство и особенности формирования спроса на его сервисы // Вестник Пермского университета. – 2015. – №2. – С. 71-76.
32. Клифт С. Электронное правительство и демократия // Слово. – 2017. – №5. – С. 44-50.
33. Кононенко Д.В. Модернизация концепций электронного правительства: сравнительно-правовой анализ // Legal Concept. – 2016. – №11. – С. 8-13.
34. Красильников О.Ю. Проблемы внедрения концепции электронного правительства в России // Известия Саратовского университета. – 2016. – №7. – С. 28-36.
35. Красильникова Е.В. Экономические издержки и результаты реализации концепции электронного правительства в России // Вестник Поволжского института управления. – 2015. № 10. – С. 83-87.

36. Лавров В.А. Развитие электронного правительства в России // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2017. – №4. – С. 30-38.
37. Меркулова Т.В., Кононова Е.Ю. Развитие электронного правительства // Журнал институциональных исследований. – 2015. – №1. – С. 70-77.
38. Миронычева А.С. Система межведомственного электронного взаимодействия как механизм работы электронного правительства // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2016. – №6. – С. 149-152.
39. Овчинников С.А., Гришин С.Е. Причины и условия неудач внедрения электронного правительства / / Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2015. – №10. – С. 38-44.
40. Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство в России: концептуальные подходы и практика реализации // PolitBook. – 2017. – №8. – С. 235-239.
41. Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство России в новых условиях // PolitBook. – 2015. – №4. – С. 51-57.
42. Пономарев С.В. Проблемы внедрения информационно-коммуникационных технологий в систему государственного управления России // ARS ADMINISTRANDI. – 2016. – №5. – С. 82-84.
43. Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: www.210fz.ru (дата обращения: 01.05.2018).
44. Росстат. Итоги наблюдения за использованием ИКТ населением России за 2015 год по форме №1-ИТ. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/index.html (дата обращения: 01.05.2018).
45. Рудакова С.А. Реализация концепции «электронного правительства» как направление реформ политического управления в

современной России // Теория и практика общественного развития. – 2015. – №8. – С. 80-93.

46. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления // Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2017. – №3. – С. 62-66.

47. Сединкин М.А. Возможности применения зарубежного опыта формирования электронного правительства в России // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2016. – №2. – С. 35-39.

48. Семилетов С.И. Электронный документ как продукт технологического прогресса документирования информации и объект правового регулирования // Государство и право. – 2017. – №1. – С. 92-104.

49. Симкин А.В. Информационные технологии в области электронного правительства // Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки. – 2015. – №4. – С. 6-11.

50. Системный проект электронного правительства Российской Федерации. Основные положения. Москва, 2 марта 2016 г. Ф3 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/uploaded/files/referat-ep.pdf> (дата обращения: 01.05.2018).

51. Татманиян Д.В. Электронное правительство и политическая модернизация современной России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2015. – №6. – С. 13-17.

52. Технологический портал СМЭВ [Электронный ресурс] Режим доступа: www.smev.gosuslugi.ru (дата обращения: 01.05.2018).

53. Трегубова В.М. Электронное правительство как средство автоматизации процесса предоставления государственных услуг // Социально-экономические явления и процессы. – 2015. – №8. – С. 43-46.

54. Франгулова Е.В. Сущность концепции «Электронное правительство» и мировой опыт ее реализации // Вестник Астраханского

государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2015. – №5. – С. 65-72.

55. Хохлов Ю.Е. Электронное правительство как социальный феномен: структура, эволюция, масштабы развития. – М.: НОРМА, 2013. – 432 с.

56. Чубукова С.Г. Электронное правительство как концепция государственного управления. – М.: Про эн контра, 2014. – 410 с.

57. Чугунов А.В. Внедрение технологий «электронного правительства» в России: организационно-правовые проблемы и барьеры развития // Информационные ресурсы России. – 2015. – №5. – С. 21-27.

58. Чугунов А.В. Мониторинг общественного мнения о востребованности электронных правительственных услуг // Информационные ресурсы России. – 2018. – №1. – С. 2-13.

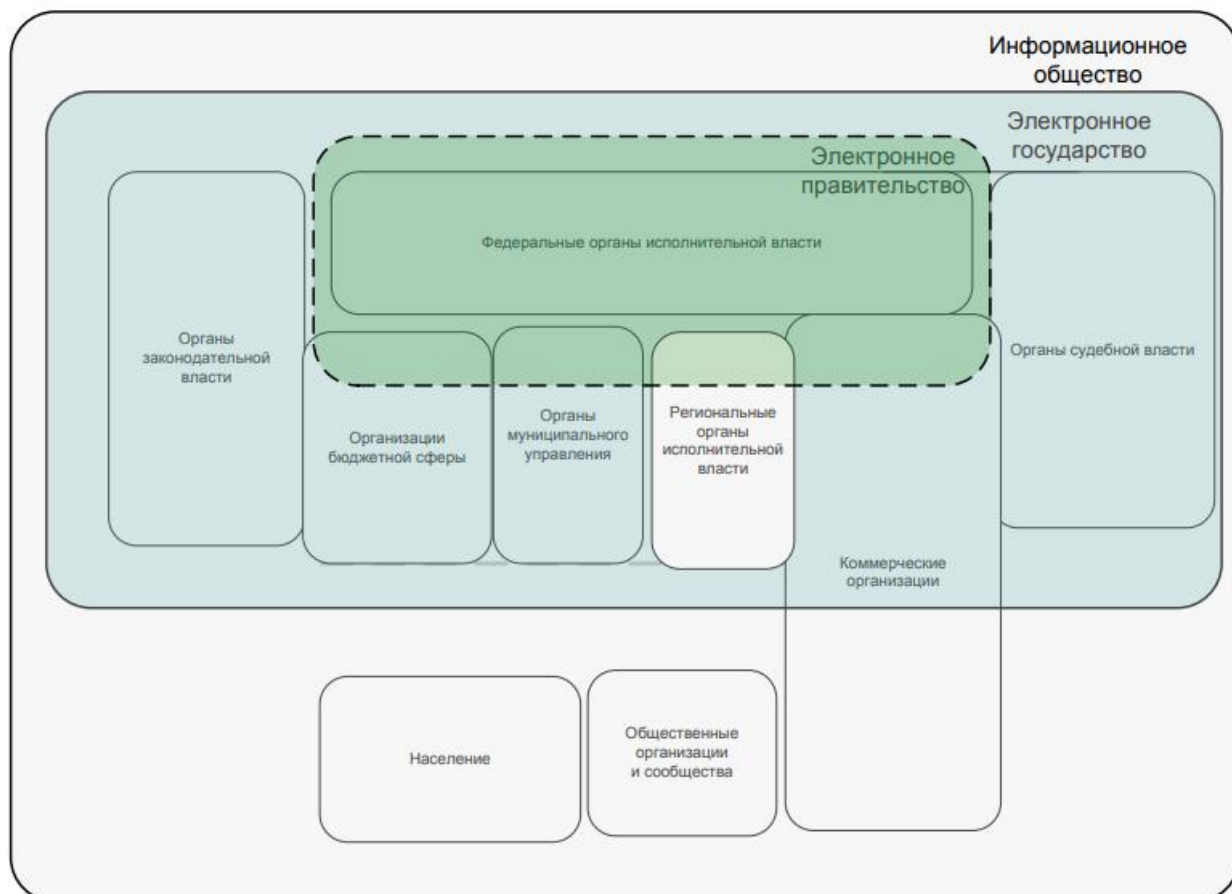
59. Шадрин А. Трансформация экономических и социально-политических институтов в условиях перехода к информационному обществу. – СПб: Питер, 2013. – 384 с.

60. Шубина Л.В. Электронное правительство: задачи, финансирование, эффективность // Финансы. – 2015. – №2. – С. 78-85.

ПРИЛОЖЕНИЯ

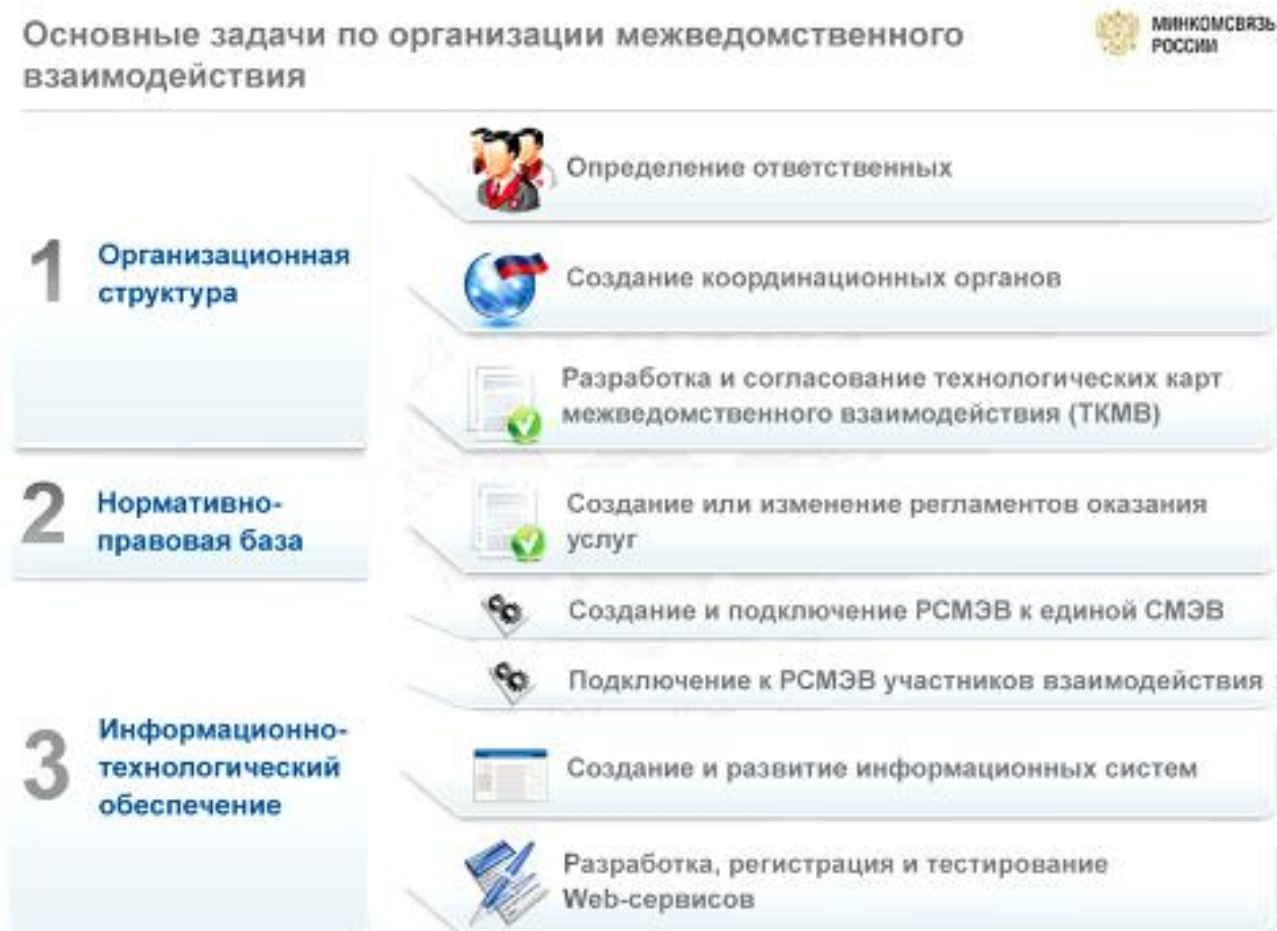
Приложение А

Группы пользователей электронного правительства



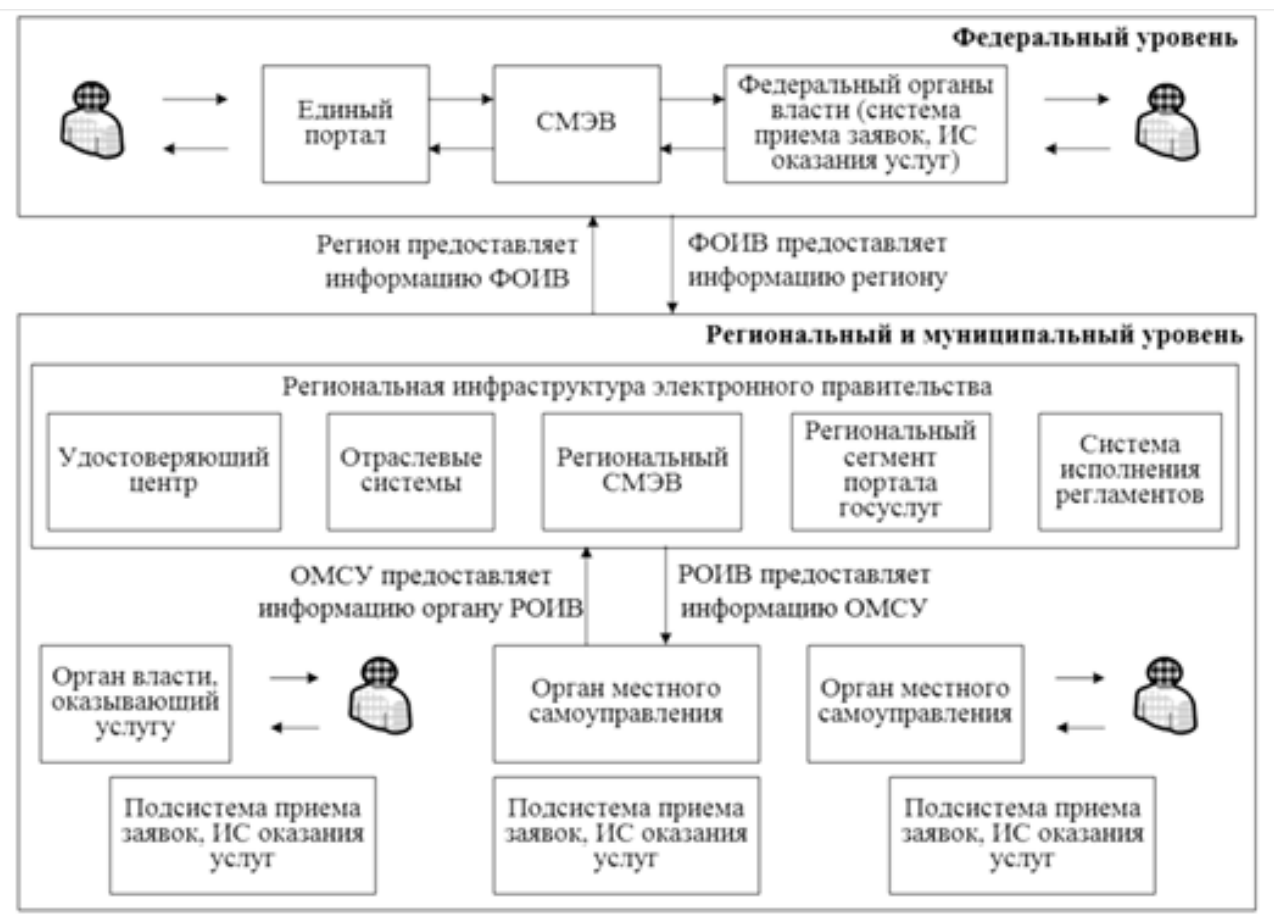
Приложение Б

Основные задачи системы межведомственного электронного взаимодействия



Приложение В

Уровни информационного взаимодействия, осуществляемого с использованием СМЭВ



Приложение Г

Схема оказания государственных услуг в электронной форме



Приложение Д

Инфраструктура электронного правительства

