МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет "Вычислительная техника" — Кафедра ИнОУП

Направление подготовки — 46.04.02 "Документоведение и архивоведение"

Магистерская программа — "Документационное обеспечение управления электронного правительства"

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ
на тему
Предоставление государственных услуг с использованием ИКТ
в Правительстве Пензенской области

Автор работы 20.06.2019 (подпись, дата) Т.Е. Парвадова (инициалы, фамилия)

Научный руководитель доцент, каф. ИнОУП 20.06.2019 (подпись, дата) Ю.Г. Кирюхин (инициалы, фамилия)

Нормоконтролёр доцент, каф. ИнОУП 20.06.2019 (подпись, дата) Ю.Г. Кирюхин (инициалы, фамилия)
(должность, место работы)

Рецензент начальник отдела ... 20.06.2019 (подпись, дата) Е.А. Сухова (инициалы, фамилия)
(должность, место работы)

Магистерская диссертация по содержанию и объему соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной аттестационной комиссии "20" июня 2019 г.

Руководящий преподаватель 20.06.2019 (подпись, дата) А.В. Печерский (инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 10.06.2019 № 10)

Заведующий кафедрой (подпись) Л.Р. Фионова (инициалы, фамилия)

Диссертация защищена с оценкой отлично (протокол заседания ГЭК от 20.06.19 № 3)

Секретарь ГЭК (подпись) Ю.Ю. Фионова (инициалы, фамилия)

Реферат

Пояснительная записка содержит 117 листов, 22 рисунка, 3 таблицы, 36 источников.

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО, ЭЛЕКТРОННОЕ ГОСУДАРСТВО, ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО, ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, МФЦ, ИНФОРМАЦИОННО - КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, АДМИНИСТРАТИВНАЯ РЕФОРМА, ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Объектом исследований данной работы являются государственные услуги, предоставляемые Правительством Пензенской области в электронном виде.

Предмет – сайт Правительства Пензенской области.

Цель работы – изучить предпосылки возникновения государственных услуг, проанализировать состояние предоставления государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий в Правительстве Пензенской области, рассмотреть ход реализации выполнения государственной программы «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014 - 2022 годы», выделить актуальные проблемы и разработать рекомендации по повышению эффективности оказания государственных услуг.

Метод исследования – для достижения поставленных целей в работе применяются метод сбора и анализа информации.

В первой главе были рассмотрены предпосылки возникновения государственный услуг в России, рассмотрен зарубежный опыт предоставления государственных услуг.

Вторая глава посвящена анализу нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание государственных услуг в электронном виде.

В третьей главе проведен анализ состояния отрасли информационных технологий, проведен мониторинг активности использования государственных услуг, проведен анализ практического применения информационных технологий в работе Правительства Пензенской области, рассмотрены вопросы, касающиеся стандартизации государственных услуг.

В четвертой главе выделены проблемы, возникающие при предоставлении государственных услуг, выработаны рекомендации по их устранению.

Базу исследования составили постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, законодательные и нормативно-правовые акты и инструкции, статистические и аналитические отчеты министерств и ведомств Пензенской области. В работе также использованы данные Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, аналитические и обзорные документы, статистические и справочные материалы, опубликованные отечественных источниках, а также информация исследовательских центров и социологических служб.

Содержание

Реферат 1

Введение 6

1 Понятие и сущность государственной услуги 7

1.1 Предпосылки возникновения государственных услуг в России 7

1.2 Зарубежный опыт предоставления государственных услуг 17

2 Нормативная законодательная база, регламентирующая оказание государственных услуг 28

3 Анализ состояние развития отрасли информационных технологий 44

3.1 Применение информационных технологий в работе Правительства Пензенской области 48

3.2.1 Организация работы регионального Портала государственных услуг 59

3.2.2 Организация работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» 67

3.2.3 Организация работы с обращениями граждан 73

3.4 Стандартизация и регламентация предоставления государственных услуг в Пензенской области 83

4 Проблемы в предоставлении государственных услуг и пути их решения . 89

4.1 Актуальные проблемы 89

4.2 Рекомендации по повышению оптимизации оказания государственных услуг 92

Заключение 96

Список используемых источников и литературы..... 98

Приложение А Сводная матрица составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных услуг на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области в электронной форме..... **Ошибка! Закладка не определена.**

Введение

В настоящее время информационно-коммуникационные технологии активно внедряются и в систему государственного управления.

С помощью информатизации органов власти обеспечивается более высокое качество государственного администрирования. Реализуются масштабные программы и проекты по созданию государственных информационных систем, обеспечивающих автоматизацию процедур сбора, обработки и хранения сведений, необходимых для выполнения органами государственной власти основных функций.

В рамках реализации административной реформы ведется систематическая работа по описанию функций и процессов государственного управления, анализ возможностей их оптимизация и совершенствование на основе применения современных ИКТ, принимаются нормативно-правовые акты, направленные на обеспечение доступа к информации о деятельности органов государственной власти.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью анализа процессов предоставления государственных услуг с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, становления и развития системы государственного управления Российской Федерации на современном этапе, осмысления сути происходящих перемен и потребностью в научно-обоснованных рекомендациях по реформированию деятельности органов государственной власти в целях повышения их эффективности.

1 Понятие и сущность государственной услуги

В настоящее время в целях повышения качества оказания услуг населению органами государственной власти широко используются информационные технологии, так как без них невозможно соответствовать запросам и ожиданиям потребителей.

Проводимое исследование поможет проанализировать и обобщить опыт нашей страны и зарубежных стран в предоставлении государственных услуг в электронном виде.

1.1 Предпосылки возникновения государственных услуг в России

История информатизации в России, начавшаяся после распада СССР, была связана сначала с разделившимися, а затем все более целенаправленными действиями по распространению и использованию информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в различных сферах, включая государственный сектор. В целом, несмотря на инфорационное неравенство между субъектами Российской Федерации и слабое развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры в масштабах всей страны, Россия уверенно шла по пути развития и использования ИКТ достаточно быстрыми темпами.

Начиная с 1991 года, информатизация шла параллельно с административной реформой, которая происходит непрерывно и до настоящего времени.

Концепция информационной политики стала одним из первых стратегических документов в направлении построения информационного общества, которая была разработана в конце 1998 года. В рассматриваемой

Концепции определялось, что информационная политика Российской Федерации является важной составной частью внешней и внутренней политики государства и охватывает все сферы жизнедеятельности общества.

Долгосрочной стратегической целью информационной политики был определен переход к новому этапу развития России – построению информационного общества, в котором большинство работающих занято производством, хранением, переработкой и реализацией информации, особенно высшей её формы – знаний.

Для этой стадии развития общества и экономики характерно:

- возрастание числа людей, занятых информационными технологиями, коммуникациями и производством информационных продуктов и услуг, рост их доли в валовом внутреннем продукте;
- увеличение роли информации, знаний и информационных технологий в жизни общества;
- нарастающая информатизация общества с использованием сети Интернет, телевидения, телефонии, радио, а также традиционных и электронных СМИ;
- создание глобального информационного пространства, обеспечивающего удовлетворение потребностей людей в информационных продуктах и услугах, эффективное информационное взаимодействие и доступ к мировым информационным ресурсам;
- развитие электронной демократии, информационной экономики, электронного государства, электронного правительства, цифровых рынков, электронных социальных и хозяйствующих сетей.

На этапе построения информационного общества России были определены основные пути:

- реформирование информационного производства на основе управления информацией как важнейшим ресурсом социально-экономического развития;

- развитие сферы информационных и телекоммуникационных услуг;
- развитие общественных и личных информационных потребностей;
- открытость информационной политики как главной предпосылки последовательного демократического развития страны.

Следующим стратегическим шагом России в данном направлении стало подписание в 2000 г. на саммите стран G8 Окинавской хартии глобального информационного общества. В соответствии с Хартией были определены обязательства как России, так и других стран Большой Восьмерки способствовать распространению ИКТ и преодолению информационного неравенства, угрожающего многократно усилить существующее социальное и экономическое неравенство. Если придерживаться основных положений Окинавской хартии, то необходимо рассмотреть ключевое понятие — **информационные технологии**[1], которое представляет собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.

Россия находилась в двойственной ситуации, где с одной стороны, информационная индустрия (ИТ, контент-индустрия, телекоммуникации) начинает играть важную роль в экономике и политике страны, а с другой стороны в стране нет движущих сил развития ИКТ, производителей информационно-коммуникационных продуктов, услуг и решений, которые заставляли остальные правительства G8 настаивать на приоритетном развитии и использовании ИКТ во всем мире. Так, в рассматриваемый период Россия по уровню развития ИКТ-инфраструктуры находилась ближе к развивающимся странам, чем к другим участникам G8. Главным

[1] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 18.03.2019) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

достижением современной России является распространение программно-технических средств для обеспечения работы широких слоев населения в глобальной международной сети Интернет. На сегодня можно констатировать тот факт, что Россия стала важнейшим участником процесса построения глобального информационного общества, а «интернетизация» охватывает большую часть населения страны.

В 2000 году в период быстрого экономического роста, у государства появились ресурсы для проведения столь дорогостоящего мероприятия как **административная реформа государственного управления**, которая представляет собой комплекс мероприятий государственной власти по совершенствованию организации исполнительного аппарата государства - государственной администрации, ее функций, форм и методов деятельности.

Административная реформа проходила определенные этапы, отличающиеся друг от друга по целям реформирования, формам и способам информационной поддержки. Основной смысл заключался в том, чтобы реализовать административные процедуры в электронном виде на основе новых информационных систем и решений. Стандартизация государственного управления предполагала создание типовых регламентов государственных услуг, реестра государственных услуг. Изменение нормативной правовой базы предоставления услуг, отработку обратной связи с гражданами, в том числе с использованием ИКТ, разработку показателей качества оказываемых услуг и механизма их коррекции.

Понятие **«государственная услуга»** стало использоваться в России только в процессе проведения административной реформы, в то время когда во многих зарубежных странах государственные услуги являлись одной из основных форм взаимоотношений гражданина, юридического лица с государственной властью. Понятие «услуга» для законодательства не новое и под ним понимают готовый продукт труда, способный удовлетворить потребности граждан и юридических лиц. Термин «услуга»

в российском законодательстве впервые появился в Конституции РФ в 1993 году, где он упоминается в ст. 8 и ст. 74, а Гражданский кодекс РФ закрепил категорию услуги в качестве объекта гражданских прав в ст. 128.

В 2002 году была запущена Федеральная целевая программа «Электронная Россия 2002-2010», направленная на внедрение технологий «электронного правительства». **Электронное правительство** представляет собой систему государственного управления, основанную на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащую цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

В рамках рассматриваемой программы выделяли следующие направления, которые были связаны с административной реформой:

- во – первых, внедрение в деятельность органов исполнительной власти по предоставлению государственных услуг технологий электронного взаимодействия с населением и организациями, создание единой системы информационно-справочной поддержки населения и организаций по вопросам получения государственных услуг, а также создание информационной системы ведения реестра предоставляемых государственных услуг;
- во - вторых, стандартизация электронного взаимодействия органов исполнительной власти и населения при оказании (получении) государственных услуг;
- в – третьих, включение в перечень государственных услуг описания процедур этих услуг и создание на его основе единой информационно-справочной системы.

На первоначальном этапе своего развития ФЦП «Электронная Россия» представляла государственную стратегию для осуществления проектов

Электронного правительства. Во многом разработчики стратегии «Электронная Россия» ставили своей целью описать те преимущества, которые получит Россия при условии успешного использования информационно-коммуникационных технологий как ключевого фактора повышения эффективности государственного управления.

Однако гораздо меньше внимания было уделено анализу существующего положения дел в отрасли ИКТ, за что ФЦП «Электронная Россия» подверглась справедливой критике как внутри страны, так и за рубежом.

В 2006 году концепция ФЦП «Электронная Россия» была подвергнута серьезному пересмотру и из программы были исключены все мероприятия, которые не относились к использованию ИКТ для государственного управления на федеральном и региональном уровне, так что второй релиз ФЦП «Электронная Россия» стал, по сути дела, программой формирования электронного правительства в Российской Федерации.

В 2007-2008 годах были созданы первые типовые программно-технические решения, направленные на использование ИКТ на региональном уровне для решения задач поддержки и принятия управленческих решений, управления государственным имуществом, предоставления услуг по социальной защите населения, лицензирования отдельных видов деятельности, управления комплексом жилищно-коммунального хозяйства, персонифицированного учета предоставляемых медицинских услуг, услуг в сфере транспорта.

7 февраля 2008 года была официально принята **Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации**, которая определила основные направления развития информационного общества в России на период до 2015 года, задала ориентиры и контрольные значения – ворваться в двадцатку стран-лидеров к 2015 году, стартуя с 50-60-х мест в международных рейтингах. В течение полутора лет был

разработан и в декабре 2009 года принят трехлетний **план реализации Стратегии до 2011 года**, выполнение которого и продемонстрировало, насколько продуманы, взвешены и достижимы поставленные цели.

Стратегия развития информационного общества предполагала комплексную модернизацию на основе ИКТ всего государства за счет кардинального изменения принципов взаимоотношений между государством и обществом в таких областях, как:

- совершенствование системы государственных гарантий конституционных прав и свобод человека и гражданина в информационной сфере;
- развитие экономики Российской Федерации на основе использования ИКТ;
- формирование современной ИКТ-инфраструктуры;
- установление более тесных межсекторных партнерств для решения текущих задач;
- развитие науки, технологий и техники, подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;
- сохранение культурного наследия на основе ИКТ;
- повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления;
- обеспечение национальной безопасности в информационной сфере.

В марте 2008 ФЦП «Электронная Россия (2002-2010 годы)» была подвергнута очередной критике, где вновь обращалось внимание на излишне ведомственный характер Программы, не улучшающий качество взаимоотношений государства и общества. Отмечались задачи, требующие решения:

- разработка системного проекта электронного правительства;

- перенесение с граждан и организаций на государственные органы обязанности по подтверждению первичных прав заявителей;
- оптимизация ведомственных и межведомственных административных процедур, обеспечивающая перевод государственных услуг в электронный вид;
- разработка стандартов создания и эксплуатации ведомственных и межведомственных информационных систем, унифицированных технологий и протоколов ведомственного и межведомственного электронного взаимодействия;
- принятие необходимого нормативного правового обеспечения для оказания государственных услуг в электронном виде и ряд других.

Поэтому в третьем релизе ФЦП «Электронная Россия» в качестве основной цели было поставлено формирование инфраструктуры электронного правительства, необходимой для повышения качества взаимоотношений государства и общества, повышение эффективности межведомственного взаимодействия и внутренней организации деятельности органов государственной власти на основе эффективного использования ИКТ, оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Другим концептуальным документом, утвержденным постановлением Правительства России в июне 2009 года была **Концепция единой системы информационно-справочной поддержки** граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Единая система является организационной совокупностью государственных информационных ресурсов и информационных систем, необходимых для обеспечения комплексной информационно-справочной поддержки граждан и организаций

по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, в том числе в части предоставления государственных и муниципальных услуг.

В ней были зафиксированы основные элементы этой системы:

- сводный реестр государственных и муниципальных услуг;
- единый портал государственных и муниципальных услуг;
- региональные порталы государственных и муниципальных услуг;
- реестры государственных и муниципальных услуг.

Помимо электронных каналов доступа к услугам была создана сеть многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» для посетителей. К концу 2009 года было реализовано более 50 пилотных проектов в нескольких регионах, в последующие годы количество МФЦ существенно увеличилось.

Сейчас можно с уверенностью сказать, что поставленные амбициозные цели Стратегии достигнуты не были, где причина не только в разразившемся в 2008 году глобальном экономическом кризисе, сильно ударившем по России, но и в неблагоприятной деловой среде, отсутствии эффективных механизмов управления и координации столь масштабными программами, ведомственной разобщенности, недостаточном числе «электронных лидеров» как на федеральном, так и на региональном уровнях государственного управления.

Еще двумя важными документами в сфере электронного правительства явились **Системный проект формирования электронного правительства в Российской Федерации** (описывает цели и принципы развития электронного правительства России до 2020 года) и **Программа «Информационное Общество (2011-2020)».** Предварительный анализ этих документов показывает, что они призваны устранить и усовершенствовать те недостатки, которые были допущены на предыдущих этапах. Применительно

к системному проекту сделана попытка уточнить само понятие электронного правительства, уточнить и классифицировать полномочия органов власти, уточнить типы информационных систем в государственном управлении, структуру управления развитием электронного правительства, требования, предъявляемые к эксплуатации информационных систем, требования к расходованию финансовых средств.

За последние годы была проведена серьезная работа по созданию правительственных информационных порталов и размещение их в глобальной сети Интернет, практически все федеральные органы власти и значительное количество региональных органов разработали собственные интернет-сайты.

Особо активно в последние годы проводится перевод отдельных государственных услуг в электронную форму. Развиваются различные формы электронного взаимодействия граждан, организаций и государственных органов при реализации государственного управления.

Электронное правительство невозможно развивать без развития электронного государства, при этом синонимом понятия электронное государство является понятие «информационное общество». Такой тип общества предполагает готовность населения активно взаимодействовать с органами власти через информационно-коммуникационные технологии и участвовать в процессе управления государством.

В перспективе именно на развитии электронного общества в большей степени, нежели на развитие электронного правительства необходимо сосредоточить усилия органов власти. Особое внимание необходимо уделять вопросу высокой степени различий уровня развития информационного общества и доступности информационно-телекоммуникационных технологий в различных регионах России.

1.2 Зарубежный опыт предоставления государственных услуг

В 1980-1990-х годах прошлого века многие страны столкнулись с необходимостью использования ИКТ в государственно-административном управлении.

Если обратиться к западным определениям понятия «электронного правительства», то, например, в США и Великобритании исследователи понимают под *e-government* концепцию, направленную на повышение эффективности государства в целом. Данный подход предполагает трансформацию всего комплекса отношений государственного сектора с обществом и использует в их организации новейшие технологии и механизмы.

В научной литературе встречается более конкретизированное определение электронного правительства как системы электронного документооборота государственного управления, основанной на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащей цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

Отмечается, что создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки. Динамичное развитие информационного общества в настоящее время определяет необходимость интенсивного развития инфраструктуры электронного правительства.

Концепция электронного правительства возникла на Западе **в конце 1990-х годов.** Отправной точкой появления и формирования указанной

концепции считается кризис господствовавшей бюрократической модели управления, а также подрыв доверия населения к традиционным политическим институтам, обеспечивавшим легитимность власти на протяжении всего столетия. Преобразования затронули работу государственного аппарата и были направлены на эффективное использование ресурсов, расширение спектра и повышения качества государственных услуг, а также построение более эффективной системы социально-политического взаимодействия государства и гражданского общества. В процессе поиска средств высокой эффективности и низкой стоимости оказалось, что информационные технологии могут выступить в роли катализатора и главного инструмента преобразований.

Более подробно рассмотрим четыре модели построения электронного правительства:

- англо-американская модель (применяется в Канаде, США, Великобритании);
- континентально-европейская модель (страны Западной, Центральной и Восточной Европы);
- азиатская модель (Южная Корея, Сингапур);
- российская модель.

В таких странах как Великобритании, США и Канада получила распространение *англо-американская модель* электронного правительства.

В связи с тем, что Канада одной из первой в мире начала решение проблемы открытого доступа к информации государственных структур, она стала лидером в инновациях в области электронного правительства. Еще в 1994 году правительством страны был выпущен «Проект предоставления услуг государственными органами при помощи информационных технологий», получивший условное международное название «e-government». Рассматриваемый проект внедрения системы электронного правительства, подразделяющийся на три этапа реализации, позволил

органам государственной власти Канады работать и напрямую взаимодействовать с населением с помощью информационного портала, объединяющего более пятисот сайтов. Отказ от обработки бумажной документации и необходимости непосредственного посещения служб гражданами за последние годы сократил расходы государственного бюджета почти на 10 млрд. долларов.

Вслед за Канадой эксперты Соединенных Штатов Америки разработали Стратегию развития электронного правительства, предполагающую повышение эффективности работы федерального правительства такими способами, как:

- упрощение информационного сервиса;
- исключение дублирующих друг друга и избыточных уровней правительственного управления;
- облегчение поиска информации и получения услуг от федерального правительства для граждан, предпринимателей, правительственных и федеральных служащих;
- нацеленность правительственных структур на быстрое удовлетворение потребностей граждан;
- создание условий для претворения в жизнь других инициатив федерального правительства по повышению эффективности его деятельности.

Последствиями реализации мероприятий разработанной Стратегии развития электронного правительства явилось сокращение масштабов, а в некоторых случаях и полное искоренение, дублирования одних и тех же функций в разных правительственных агентствах, что значительно облегчило гражданам доступ к ним и сократило расходы на содержание избыточных служб и ведомств.

Основной программой инфраструктуры электронного правительства Великобритании стала программа «Электронные граждане, электронный

бизнес, электронное правительство. Стратегическая концепция обслуживания общества в информационную эпоху» где основной акцент делался на решении следующих проблем:

- расширение спектра предоставляемых правительством сервисных услуг;
- обеспечение более эффективного использования социальной информации в органах государственной власти;
- создание технических и образовательных условий для полного охвата гражданами правительственных услуг.

История успеха развития программы британского электронного правительства является наиболее показательной. Разрозненные государственные интернет-ресурсы были объединены, а для стимулирования спроса на новые сервисы были предприняты беспрецедентные меры: в законодательство были внесены поправки, обеспечивающие налоговые льготы для тех, кто осуществляет обязательные платежи в электронном виде. На сегодняшний день в Великобритании **75 %** сервисов являются доступными в электронным виде.

Таким образом, основу англо-американской модели информатизации государства составляют: исключение избыточных функций органов власти, сервисное предоставление гражданам государственных услуг, а также удовлетворение потребностей граждан посредством информационных технологий. Данная модель способствует развитию транзакций, оплаты максимального количества услуг в сети Интернет, что существенно экономит бюджетные средства.

Континентально-европейская модель электронного правительства отличается:

- существованием надгосударственных институтов, рекомендации которых обязательны для исполнения всеми странами Европейского Союза;

- высокой степенью интеграции европейских народов и стран, что выражено в единой валюте, в едином европейском информационном пространстве, в свободном передвижении капиталов, энергии, информации;
- жестким законодательством, регулирующим информационные отношения и информационные потоки, циркулирующие в европейском информационном пространстве.

Управление и деятельность национальных правительств и над-государственных структур в этой модели характеризуются применением высоких технологий с ориентацией на нужды граждан - пользователей информационными сетями и системами. Данный тип управления позволяет потребителю получать правительственную информацию в режиме реального времени и успешно выполнять свой гражданский долг, используя систему электронного голосования или сервисные услуги правительства при уплате налогов и штрафов.

Азиатскую модель электронного правительства отличает специфический стиль управления, азиатский тип корпоративной культуры и многослойная система государственного управления, организованного по принципу иерархической пирамиды.

Правительством Южной Кореи при формировании модели электронной демократии основной акцент сделан на удовлетворении информационных потребностей населения и внедрении информационно-коммуникативных технологий в систему культуры и образования. Успешное развитие «электронной демократии» позволило гражданам Южной Кореи усвоить мысль о собственной значимости и возможности действительного влияния на дела государства и общества. Важным и полезным в корейском опыте является осмысленная и дальновидная политика государства в деле развития электронной коммуникации. В настоящее время гражданам этой страны доступно *более двух тысяч операций*. В общественных местах располагаются

специальные терминалы, в которых легко найти нужную информацию или распечатать любую справку.

Южная Корея ежегодно занимает лидирующие позиции, как по средней скорости Интернета, так и по степени охвата широкополосной сетью населения. Несколько лет назад в государственном секторе страны была введена *стопроцентная система электронного документооборота*.

Функционирование системы электронного правительства позволило за последние два года сэкономить для госбюджета более 1 млрд. долларов и сократить число служащих почти на девять тысяч человек. Общий социально-экономический эффект оценивается в 16 млрд. долларов.

Основными целями *российской модели* являются повышение эффективности функционирования экономики, государственного и местного управления, создание условий для свободного доступа к информации и получения необходимых услуг. Всего в программе предусмотрено развитие по девяти направлениям, основными из них являются обеспечение открытости в деятельности органов и совершенствование деятельности органов государственной власти и местного самоуправления

На сегодняшний день платформа электронного правительства содержит в себе три компонента:

- Единый портал государственных услуг и функций (ЕПГУ);
- Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), которая является инструментом, подтверждающим права граждан на санкционированный доступ к государственным и муниципальным услугам и права уполномоченных должных лиц на санкционированный доступ к необходимым сведениям при предоставлении данных услуг, а также на осуществление юридически значимых действий при предоставлении указанных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций.

В ЕСИА зарегистрировано 80 млн. учетных записей, в том числе 52 млн. подтвержденных, в системе проходит 4,5 млн. авторизаций в сутки.

- Систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), являющуюся комплексом программно-технических средств и информационных баз данных, выполняющих функцию регламентированной гарантированной передачи сообщений между подключенными к ней информационными системами госорганов. Через СМЭВ ежедневно проходит 100 млн. защищенных юридически значимых транзакций.

Систематизируя опыт вышеуказанных стран, можно выделить ряд успешных направлений в каждой рассмотренной модели внедрения системы электронного правительства. Возможности внедрения в российскую практику преимуществ электронного правительства зарубежных стран представлены на рисунке 1.

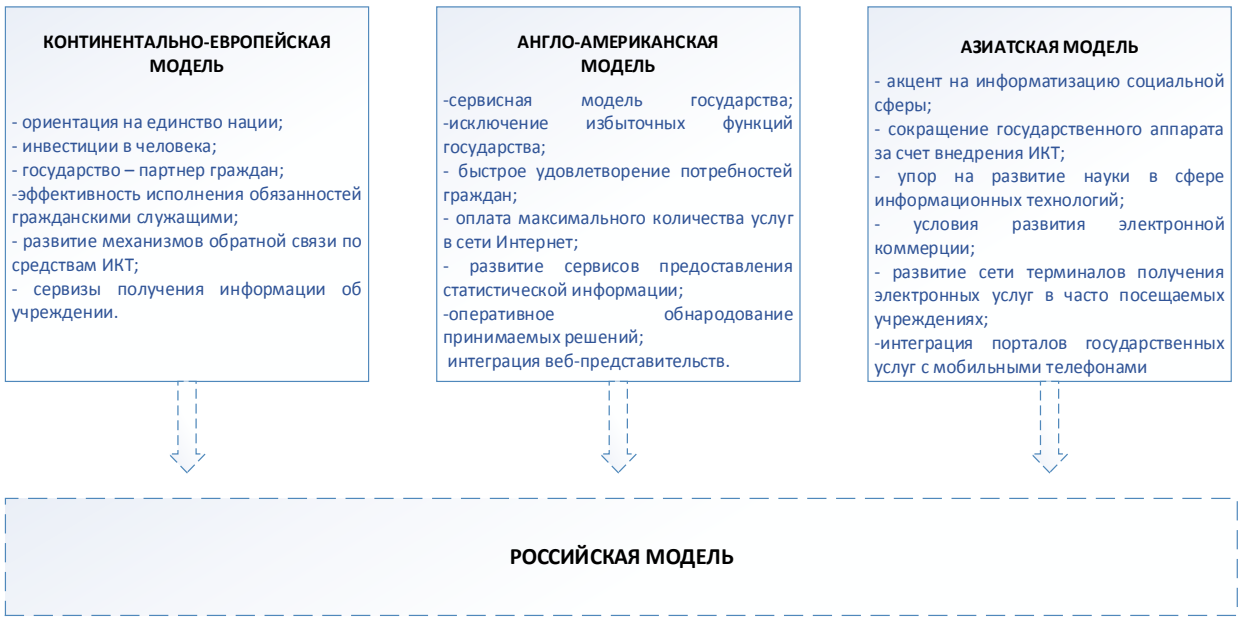

Рисунок 1 - Возможности внедрения в российскую практику преимуществ электронного правительства зарубежных стран

Создание, внедрение и успешное функционирование электронного правительства, несмотря на разнообразие представленных моделей, основывается на развитии следующих направлений:

- введение тотального электронного документооборота внутри страны;

- использовании сети Интернет для организации интерактивной связи и установления эффективной обратной связи государственных органов с населением;

- максимального перевода в электронную форму взаимоотношений государства и гражданского общества;

- формировании диалогической по форме политической коммуникации, обеспечивающей контроль за управленческой деятельностью правительства, как в процессе принятия решений, так и в их реализации.

Практическое воплощение этих задач станет не только способом получения своевременной информации о реакции граждан, но и эффективным осуществлением идеи сознательного участия и активного включения граждан в процессы решения наиболее значимых проблем современного развития.

На сегодняшний день программы электронного правительства реализуются на тех или иных этапах практически во всех странах мира. Топ стран - лидеров в области электронного правительства в соответствии с рейтингом Организации Объединенных Наций характеризуется, прежде всего, высоким экономическим развитием.

Индекс развития электронного правительства Организации Объединенных Наций разрабатывается раз в два года для 193 стран мира. В математическом плане EGDI — это среднее арифметическое трех нормализованных основных показателей, оценивающих наиболее важные аспекты электронного правительства:

— широта и качество онлайн - услуг;

— уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры;

— объем человеческого капитала.

Каждая из вышеприведенных размерностей представляет собой комплекс независимых переменных.

Лидером рейтинга стран мира по уровню развития электронного правительства в 2018 году стала Дания (индекс - 0,915, при максимальном значении в 1). При этом в 2016 году страна находилась на 9-й позиции. Далее следуют: Австралия (0,9053), Республика Корея (0,901), Великобритания (0,8999), Швеция (0,8882), Финляндия (0,8815), Сингапур (0,8812), Новая Зеландия (0,8806), Франция (0,879) и Япония (0,8783).

Топ стран - лидеров в области электронного правительства согласно исследованию, проведенному Организацией Объединенных Наций в 2018 году, представлен на рисунке 2.

Позиция	Изменение позиции 2018/2016	Страна	EGDI Уровень развития	E-Government Development Index (EGDI)	Онлайн-сервисы	ИКТ-инфраструктура	Человеческий капитал
1	+8	Дания	Очень высокий	0,915	1	0,7978	0,9472
2	-	Австралия	Очень высокий	0,9053	0,9722	0,7436	1
3	-	Республика Корея	Очень высокий	0,901	0,9792	0,8496	0,8743
4	-3	Великобритания	Очень высокий	0,8999	0,9792	0,8004	0,92
5	+1	Швеция	Очень высокий	0,8882	0,9444	0,7835	0,9366
6	-1	Финляндия	Очень высокий	0,8815	0,9653	0,7284	0,9509
7	-3	Сингапур	Очень высокий	0,8812	0,9861	0,8019	0,8557
8	-	Новая Зеландия	Очень высокий	0,8806	0,9514	0,7455	0,945
9	+1	Франция	Очень высокий	0,879	0,9792	0,7979	0,8598
10	+1	Япония	Очень высокий	0,8783	0,9514	0,8406	0,8428

Рисунок 2 - Рейтинг стран - лидеров по уровню развития электронного правительства в 2018 году

Россия в этом списке поднялась на три места — с 35-го в 2016 году на 32-е в 2018-м. Также Россия попала в число 11 стран, которые в 2018 году вошли в группу с «очень высоким» показателем EGDI наряду с Белоруссией, Грецией, Монако, Польшей, Португалией.

Россия поднялась с 34-го на 23-е место в группе стран с наиболее высоким уровнем вовлеченности граждан. Здесь государства-участники ранжируются по уровню участия граждан в управлении и принятии государственных решений с использованием ИКТ.

Кроме того, Россия укрепила позиции в рейтинге телекоммуникационной инфраструктуры, набрав в 2018 году 0,6219 балла против 0,6091 двумя годами ранее.

В исследовании впервые начали оценивать *уровень развития электронного правительства в городах*. Всего было изучено 40 городов, а *первое место* среди них заняла *Москва*, опередив Кейптаун и Таллин, которые стали вторым и третьим соответственно (рисунок 3).

Позиция	Город	Общий показатель	Технологический показатель	Контентный показатель	Показатель предоставления услуг	Показатель участия и вовлеченности жителей
1	Москва	55	10	26	11	9
2	Кейптаун	53	10	26	11	7
2	Таллин	53	11	26	12	5
4	Лондон	51	10	25	11	6
4	Париж	51	11	24	8	9
6	Сидней	50	11	21	12	7
7	Амстердам	49	9	25	10	6
7	Сеул	49	11	25	6	8
9	Рим	48	11	25	8	5
9	Варшава	48	11	25	7	6
11	Хельсинки	47	10	24	7	7
11	Стамбул	47	6	24	12	6
11	Шанхай	47	10	24	5	9
14	Мадрид	46	10	22	8	7
14	Нью-Йорк	46	10	21	10	6
16	Дубай	44	10	21	10	4
17	Прага	43	10	23	4	7
18	Аддис-Абеба	42	12	21	4	6
19	Токио	41	12	24	3	3
19	Торонто	41	9	22	8	3
21	Буэнос айрес	40	8	22	5	6
22	Берлин	39	11	21	2	6
23	Джакарта	37	9	17	5	7
24	Мумбаи	36	12	19	5	1

Рисунок 3 – Уровень развития электронного правительства в городах в 2018 году

Оценка работы электронного правительства в городах проводилась по техническим аспектам, информационному наполнению местных сайтов госуслуг, а также по использованию электронных сервисов и инициатив, направленных на привлечение граждан к таким услугам. Всего было задействовано 60 различных показателей. Среди них — простота работы с порталом, скорость загрузки страниц, доступность сервисов на мобильных устройствах, механизм внутреннего поиска и индивидуальная настройка портала.

В Москве имеется 55 из 60 индикаторов развитости электронного правительства, что стало наибольшим значением в мире. В Париже, Сиднее и Амстердаме насчитывается 51, 50 и 49 индикаторов соответственно. Москва вошла в группу городов с «очень высокой» развитостью онлайн-сервисов в области электронного правительства.

Развитие проектов электронного правительства в мире в целом улучшилось за два года. Группа стран, добившихся показателя EGDI на уровне от 0,75 до 1, в 2018 году стала шире. В 2016-м сюда входило 29 государств. В E-Government Survey 2018 их уже больше 40.

Почти две трети стран-членов Организации объединенных наций получили оценку развития электронного правительства на уровне 0,5-1. Число стран с минимальными показателями (от 0 до 0,25) уменьшилось вдвое — с 32 до 16.

Таким образом, зарубежный опыт показывает, что внедрение технологий электронного правительства предоставляет гражданам, а также субъектам малого и среднего предпринимательства доступ к высококачественным услугам государственных органов и одновременно уменьшает стоимость данных услуг. Кроме того, внедрение электронного правительства является решением конкретных проблем, существующих сегодня в практике государственного управления (необходимость повышения уровня прозрачности государственных услуг, предотвращение коррупции, повышение эффективности государственного управления на всех уровнях), и способом открытия новых каналов политической коммуникации для государства и общества, а также способствует повышению уровня доверия граждан к власти.

Следующий раздел посвящен анализу существующих нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание государственных услуг.

2 Нормативная законодательная база, регламентирующая оказание государственных услуг

Нормативная законодательная база, регламентирующая оказание государственных услуг представляет собой совокупность законодательных, нормативно-правовых и методических актов.

Конституция Российской Федерации[1] является основным законом нашей страны и защищает права и свободы граждан РФ. В *ст. 24 п.1.* Конституции РФ четко обозначено, что сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются, это очень важно при предоставлении государственных услуг. А *ст. 29 п.4* гласит, что каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Перечень сведений, составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом. В *ст. 33* Конституции РФ говорится о том, что граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

В ***Кодексе РФ об административных правонарушениях***[2] прописана ответственность за нарушение порядка предоставления государственных услуг. Так, в *ст.5.39* рассматриваемого нормативного акта «Отказ в предоставлении информации» говорится о том, что: «Неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации,

[1] Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

[2] Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу от 01.05.2019).

предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей».

Ст. 5.59. называется «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан»[1]: «Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей».

В *ст. 5.63*. «Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг говорится:

1. Нарушение должностным лицом органа власти или сотрудником многофункционального центра порядка предоставления государственной услуги, предоставляемой органом власти, повлекшее не предоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, влечет наложение административного штрафа в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

2. Требование должностным лицом органа власти либо сотрудником многофункционального центра предоставления документов и (или) платы, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, если эти действия не содержат уголовно наказуемого деяния, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

---

[1]Введена Федеральным законом от 11.07.2011 № 199-ФЗ.

3. Нарушение должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению – влечет наложение административного штрафа в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

Федеральный закон РФ **«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**[1] является первым законодательным актом в отечественной нормативно-правовой базе, регламентирующей оказание государственных услуг, который направлен, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы. Федеральный закон определяет принципы и процедуру предоставления государственных (муниципальных) услуг, условия и порядок их оплаты, права заявителей и обязанности органов власти. В частности, граждане имеют право на полные, актуальные и достоверные сведения о государственных услугах, а также на их предоставление дистанционно в электронном виде; органы же, в свою очередь, должны оказывать их своевременно и согласно стандарту.

В данном федеральном законе заложены все основные направления оптимизации предоставлении государственных услуг, ключевые понятия и направления развития. Например, в ст. 5 определены права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: при получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

1. Получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги.

---

[1]Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с от 01.04.2019).

2. Получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

3. Получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

4. Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных и муниципальных услуг.

5. Получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

В *ст. 6.* Федерального закона РФ № 210–ФЗ определены обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

1) Предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

2) Обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

3) Предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию.

Исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Так как предоставление большинства услуг связано с получением информации, то следующим нормативным актом можно назвать Федеральный закон **«Об информации, информационных технологиях и о защите информации»**[1]**.** Закон регулирует отношения, возникающие при осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации, при применении информационных технологий, а также при обеспечении защиты информации, за исключением отношений, возникающих при охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации *(ст.1, п.1)*.

Федеральный закон приводит понятийный аппарат и механизмы регулирования в соответствие с практикой применения информационных технологий *(ст.3).* Определяет правовой статус различных категорий информации. Закрепляет положения о регулировании создания и эксплуатации информационных систем *(ст.12).* Определяет общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных сетей *(ст.15).* Устанавливает принципы регулирования общественных отношений, связанных с использованием информации.

---

[1] Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2019).

С 1 января 2010 года вступил в силу Федеральный закон **«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»**[1], в котором установлен единый порядок доступа граждан и организаций к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления *(ст.4*).

Определены принципы и способы обеспечения доступа к информации *(ст.6)*, формы ее предоставления *(ст.7)*, права и обязанности пользователей информации, органов власти, их должностных лиц *(ст.8)*, установлена ответственность за нарушение порядка доступа к информации *(ст.25)*.

В *ст.18* регламентирована процедура предоставления информации по запросу пользователя, включая требования к запросу о получении информации, сроки и порядок его рассмотрения, требования к ответу на запрос, основания для отказа в предоставлении информации.

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления урегулированы **Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**[2]. В рассматриваемом законе также установлен порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Определены требования, которые предъявляются к оформлению письменных обращений граждан, а также к обращениям, направляемым по

---

[1] Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.12.2017).

[2] Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»(с изм. и доп., вступ. в силу с 27.12.2018).

информационным системам. Установлен исчерпывающий перечень обращений, которые не подлежат рассмотрению. К ним относятся:

- анонимные обращения, за исключением сообщений о преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности;
- обращения, по которым вынесены судебные решения, обращения, содержащие клевету;
- оскорбления и угрозы в адрес государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц или других граждан;
- повторные (многократные) обращения, если в них не приводятся новые доводы или обстоятельства, а по предыдущим обращениям давались письменные ответы.

Федеральный закон «О персональных данных»[1] создает правовую основу обращения с персональными данными физических лиц в целях реализации конституционных прав человека, в том числе права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, что является немало важным при оказании государственных услуг.

Персональными данными признаются любые сведения о физическом лице, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.

В *гл.2* определены принципы и условия обработки персональных данных. Устанавливая общий запрет на обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, закон предусматривает случаи, когда такое согласие не требуется *(гл.2, ст.9)*. *Гл.2, ст.10* отдельно регулируются отношения по обработке специальных категорий

[1] Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.12.2017).

персональных данных (сведения о расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни). Обработка указанных категорий сведений не допускается без предварительного согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, когда персональные данные являются общедоступными, обработка данных необходима для обеспечения жизни и здоровья лица; обработка производится в связи с осуществлением правосудия, а также иных обстоятельств.

Еще одним немало важным документом в данной сфере стал **Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи»**[1]. Закон регулирует отношения в области использования электронных подписей при совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций, при совершении иных юридически значимых действий. Законом определены виды электронных подписей *(ст. 5)*, установлены условия признания электронных документов, подписанных электронной подписью, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью *(ст. 6)*, полномочия федеральных органов исполнительной власти в сфере использования электронной подписи *(ст. 8)*, требования к средствам электронной подписи и удостоверяющего центра, определен правовой статус удостоверяющего центра *(ст. 13)*, порядок аккредитации удостоверяющего центра и требования к содержанию сертификата ключа проверки электронной подписи *(ст. 14-16)*.

Для обеспечения стабильной работы по осуществлению оказания государственных услуг используется целый ряд постановлений Правительства РФ.

---

[1] Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.12.2017).

В Постановлении Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»[1] идет речь о повышении качества жизни и работы граждан, улучшении условий деятельности организаций, развитии экономического потенциала страны на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Государственная программа охватывает следующие направления: создание электронного правительства, преодоление цифрового неравенства, развитие новых технологий связи.

Главный принцип программы - результаты должны приносить реальную, ощутимую пользу людям, где повышение качества жизни должно выражаться в простых и доступных сервисах, которыми граждане пользуются почти ежедневно: запись на прием к врачу через интернет, оплата штрафов с мобильного телефона, недорогой широкополосный доступ. Программа состоит из четырех подпрограмм.

В **Постановлении Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»**[2] сказано, что система должна обеспечивать санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в единой системе идентификации и

---

[1] Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество» (2011-2020 годы) (с изм. и доп., вступ. в силу от 29.03.2019).

[2] Постановление Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» от 28.11.2011 г. № 977 (с изм. и доп., вступ. в силу 09.12.2013).

аутентификации к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах, в следующих целях:

- предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ);
- исполнение государственных и муниципальных функций;
- формирование базовых государственных информационных ресурсов, определяемых Правительством РФ;
- межведомственное электронное взаимодействие;
- иные цели, предусмотренные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации.

Государственным заказчиком создания и эксплуатации системы, а также ее оператором является Минкомсвязи РФ, которое осуществляет координацию деятельности органов исполнительной власти по использованию единой системы идентификации и аутентификации.

Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде»[1] в рамках организации межведомственного взаимодействия определяет, в частности, что госорганы обязаны утверждать перечень оказываемых ими услуг, требующих межинформационного взаимодействия, и направлять его

[1] Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 «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» (с изм. и доп., вступ. в силу 02.02.2019).

в Минэкономразвития РФ. Для каждой из таких услуг госорганы должны разработать технологическую карту межведомственного взаимодействия, в которой определяют:

- перечень документов (сведений), необходимых для оказания государственной услуги, которые находятся в распоряжении других госорганов, участвующих в предоставлении услуги;
- перечень межведомственных запросов и состав запрашиваемых сведений в отношении каждого обладателя информации.

Подготовленный проект направляется на согласование каждому из госорганов, участвующих в предоставлении услуги, которые в течение пяти рабочих дней согласовывают проект или отказывают в его согласовании.

В **Постановлении Правительства РФ «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»**[1] утверждены Положения о Едином портале и Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг. Установлены правила ведения последнего. Оператором указанных федеральных государственных информационных систем является Минкомсвязь России, уполномоченным органом по ведению реестра – Минэкономразвития России.

Единый портал обеспечивает доступ физических лиц и организаций к сведениям об услугах, содержащимся в Федеральном реестре, а также предоставление этих услуг в электронной форме. В рассматриваемом документе также закреплены требования к региональным порталам государственных и муниципальных услуг.

---

[1] Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (с изм. и доп., вступ. в силу 25.09.2019).

В **Постановлении Правительства РФ «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»**[1] определены требования к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В **Постановлении Правительства РФ «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме электронных документов»**[2] приводится описание оформления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в электронном виде приводится. Они оформляются в соответствии с требованиями к форматам заявлений и иных документов, установленными уполномоченными федеральными органами власти.

Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении

---

[1] Постановление Правительства РФ «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» от 8 июня 2011 г. № 451 (с изм. и доп., вступ. в силу 25.09.2018).

[2] Постановление Правительства РФ «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме электронных документов» от 07.07.2011 г. № 553.

платы за их оказание»[1] поможет определить размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами власти.

Понятие единой системы межведомственного электронного взаимодействия и описание принципов ее работы раскрывает **Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»** [2]**.**

Единая система межведомственного электронного взаимодействия – это федеральная информационная государственная система. В нее входят базы данных и сведения об истории движения электронных сообщений при предоставлении (исполнении) государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Также система включает в себя программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении услуг и исполнении функций.

С помощью системы материалы, поданные через Единый портал государственных и муниципальных услуг, передаются в информационные системы соответствующих органов и организаций для обратной отправки необходимых сведений. Обеспечивается обмен сообщениями между указанными лицами.

Постановлении Правительства РФ «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц,

[1] Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом» государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание»(с изм. и доп., вступ. в силу с 26.01.2019).

[2] Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» вместе с «Положением о единой системе межведомственного электронного взаимодействия»(с изм. и доп., вступ. в силу 20.11.2018).

федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»[1] документе утверждены правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных госслужащих, должностных лиц внебюджетных государственных фондов.

Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии).Действие правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований закона «Об организации предоставления муниципальных и государственных услуг».

Рассмотрим более подробно немало распоряжения, связанные с регулированием данной сферы деятельности.

В **Распоряжении Правительства Российской Федерации «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»**[2] перечислены услуги государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное или муниципальное задание, предоставляемые

---

[1] Постановление Правительства РФ «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» от 16.08.2012 № 840» (с изм. и доп., вступ. в силу 13.06.2018).

[2] Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» от 25.04.2011 № 729-р (с изм. и доп., вступ. в силу 28.11.2018).

в электронной форме. Они включаются в реестры государственных или муниципальных услуг.

Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»[1] содержит список мер, осуществляемых на этапах перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти.

Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»[2] приводит полный список первоочередный государственных и муниципальных услуг в количестве 58 штук. Также в документе представлены этапы перехода на предоставление услуг в электронном виде с указанием предельных сроков реализации.

Общие правила организации деятельности федеральных органов исполнительной власти по реализации их полномочий и взаимодействия этих органов, в том числе правила организации взаимодействия федеральных министерств с находящимися в их ведении федеральными службами

---

[1] Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» от 17.10.2009 г. № 1555-р "(с изм. и доп., вступ. в силу от 20.05.2014).

[2] Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями» от 17.12.2009 № 1993-р (с изм. и доп., вступ. в силу 28.12.2011).

и федеральными агентствами описываются в **Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти**[1]**.**

В **Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти**[2] представлены правила разработки административных регламентов и стандартов государственных услуг, подготовки и принятия нормативных правовых актов. Приводятся основные правила организации документооборота, особенности подготовки и рассмотрения проектов актов, а также порядок работы с обращениями граждан и организаций. Им же устанавливаются организация деятельности, структура и штатное расписание федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, полномочия руководителей, а также правила взаимодействия федерального министерства и находящихся в его ведении федеральных служб и федеральных агентств.

В процессе предоставления большинства услуг образуются определённые документы. Для правильного оформления таких документов необходимо руководствоваться **«Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»**[3]**.**

Таким образом, отечественная нормативно-правовая база, регламентирующая оказание государственных услуг, содержит достаточно большое количество правовых актов. На основе существующей нормативной базы в следующей главе будет проведен анализ состояния развития отрасли информационных технологий.

---

[1] Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 (с изм. и доп., вступ. в силу 29.12.2018).

[2] Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 (с изм. и доп., вступ. в силу от 10.07.2017).

[3] Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 г. (с изм. и доп., вступ. в силу 26.04.2016).

3 Анализ состояние развития отрасли информационных технологий

Неотъемлемой частью повседневной жизни уже стали коммуникации и поиск информации с использованием сети "Интернет". С каждым годом информационные технологии открывают все более широкие перспективы для повышения эффективности бизнеса и качества жизни граждан. Информационно-коммуникационные технологии представляют собой совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей.

Рынок информационных технологий входит в наиболее быстро растущие крупные рынки в мировой экономике. Отрасль информационных технологий является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей как в мире, так и в России.

Рост объема мирового ИТ-рынка:

- 2017 год – 3,53 трлн долл.,
- 2018-й — 3,69 трлн долл.,
- прогноз на 2019 год — 3,81 трлн долл.

На сегодняшний день российский рынок информационных технологий динамично развивается, несмотря на то, что составляет всего 0,5% мирового рынка.

В конце 2018 года одной из ведущих аналитических и консалтинговых компаний Европы Pierre Audoin Consultants (PAC) было проведено исследование, оценивающее российский рынок ИТ-услуг.

Среди отраслевых структур рынка ИТ-услуг в России выделяют:

— производство — 25,1%;

— государственный сектор – 21,4%;

— банковскую сферу — 20,9%.

По прогнозам, данная тенденция должна сохраниться вплоть до 2022 года. Структура ИТ-сервисного рынка в РФ в отраслевом разрезе представлена на диаграммах 4 и 5.

Рисунок 4 – Структура рынка в отраслевом разрезе на 2018 год

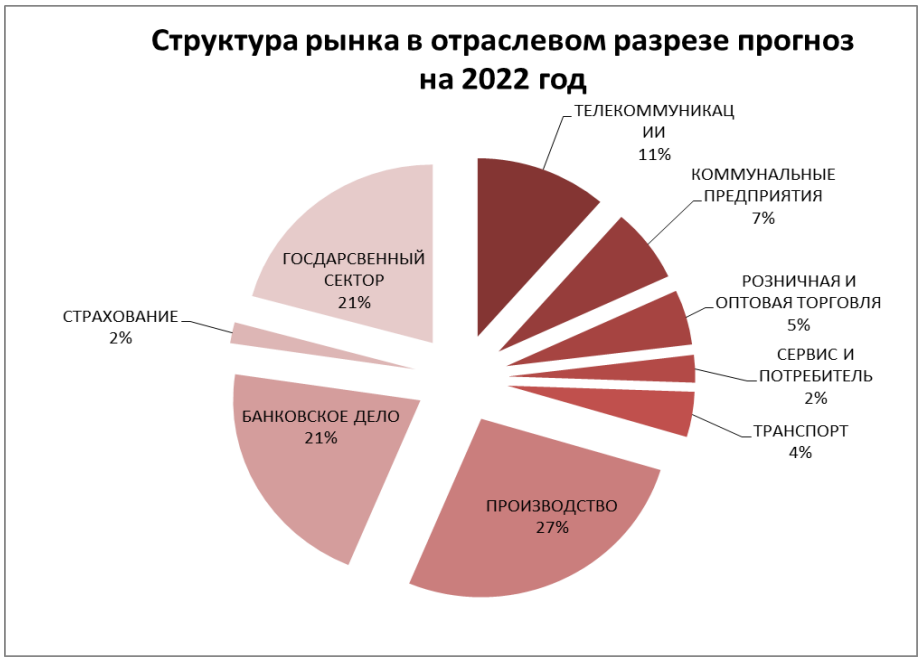

Рисунок 5 – Структура рынка в отраслевом разрезе проноз на 2022год

Опираясь на прогнозы экспертов, можно сказать, что базовые ИТ-услуги в промышленном производстве будут замещаться использованием трендовых информационных технологий, таких как роботизация, дополненная виртуальная реальность AR/VR (Augmented Reality/Virtual Reality), промышленный интернет, аддитивное производство (3D-печать), решения искусственного интеллекта AI (Artificial Intelligence) и машинное обучение (Machine Learning).

В *государственном секторе* определяющими трендами развития услуг обозначены импортозамещение программных продуктов для оборонно-промышленного комплекса, госструктур и стратегически значимых предприятий.

В декабре 2018 года Первый заместитель председателя Правительства Антон Силуанов подписал директиву, предписывающую государственным структурам разработать четкий план по переходу на отечественное программное обеспечение в срок до 2021 года, где более половины продуктов отрасли должны быть российскими. Перехода на отечественный софт правительство требует с 2015 года. Стратегия предлагает учитывать «особый сценарий» развития информационных технологий в России, при котором долговременное обострение международной обстановки вынуждает ограничивать доступ к импортным продуктам.

Для банковской сферы аналитики также предписывают снижение темпов роста рынка ИТ-услуг с замещением трендовыми технологиями.

Быстрее всего растет доля облачной модели в использовании приложений, сегмент обслуживания, хостинга и администрирования программного обеспечения.

Разработка программного обеспечения на заказ становится более популярной в связи с развитием мобильных технологий, систем аналитики, искусственного интеллекта. Эти же факторы повышают спрос на услуги по обеспечению информационной безопасности.

Небольшое снижение спроса на услуги по программному обеспечению для инфраструктуры и на прикладные программные продукты прогнозируется к 2022 году. Отмечается рост сервисов облачных вычислений, услуг по ИТ-инфраструктуре, услуг в области приложений и аутсорсинг (рисунок 6).

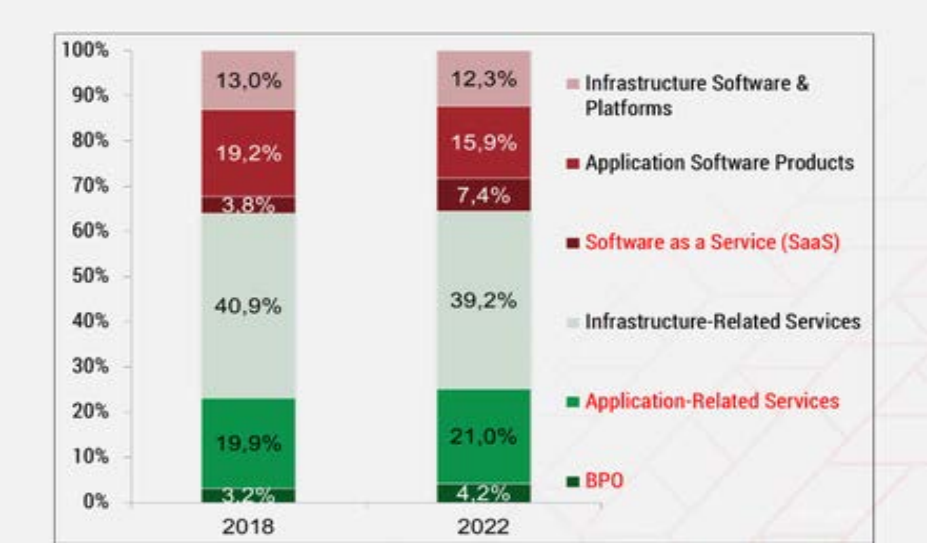

Рисунок 6 – Исследования по российскому рынку PAC

Анализируя вышеизложенные сведения, можно говорить о *позитивном*, хотя и медленном росте. Имеются факторы, замедляющие развитие ИТ-сервисов и ограничивающие деятельность ИТ-компаний в нашей стране. К таким факторам относятся:

- нестабильная политическая и экономическая ситуация в мире;
- сокращение в компаниях клиентской базы и увеличение затрат на рабочую силу;
- активная миграция рабочей силы в информационные технологии, экономическая нестабильность на рынке, заставляющие компании сохранять бюджеты и экономить;
- в большинстве компаний существующая инфраструктура уже не подходит для внедрения новых технологий.

При всем этом главным остается сохранение фокуса на качестве услуг и потребностях клиента.

3.1 Применение информационных технологий в работе Правительства Пензенской области

Правительство Пензенской области является высшим постоянно действующим исполнительным органом государственной власти Пензенской области и обладает правами юридического лица, имеет круглую печать с изображением Государственного герба Российской Федерации, штампы и бланки со своим наименованием, самостоятельный баланс, лицевые счета в органе, организующем исполнение бюджета Пензенской области, владеет, пользуется и распоряжается обособленным имуществом, осуществляет в соответствии с федеральными законами и законами Пензенской области имущественные и неимущественные права, несет обязанности, может быть истцом и ответчиком в суде.

Возглавляет Правительство Пензенской области Губернатор, являющийся высшим должностным лицом Пензенской области.

Уполномоченным исполнительным органом государственной власти, осуществляющим в установленном порядке реализацию государственной политики в сфере информационных технологий и связи в Правительстве Пензенской области является Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области (далее - Управление).

Внедрение системы электронного документооборота в Пензенской области началось еще в 2006 году.

Целью внедрения СЭДД в Правительстве Пензенской области, исполнительных органах государственной власти (ИОГВ) Пензенской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области является полный переход от бумажного документооборота к электронному, а также создание единой территориально-распределенной СЭДД которая позволит значительно увеличить скорость

обработки и исполнения документов за счет сокращения времени доставки документа, четкой системы контроля исполнения и удобных механизмов хранения и поиска информации.

Согласно нормативно-правовым актам руководители должны:

- обеспечить работу с электронными файлами документов, размещенными в СЭДД, включая процессы их создания, согласования, ознакомления, исполнения, хранения. Не допускать распечатывание на бумаге документов, имеющихся на электронных носителях и ксерокопирование документов для соисполнителей;
- лично осуществлять наложение либо утверждение проекта резолюции в СЭДД на поступившие документы и подписывать проекты документов простой электронной подписью в СЭДД.

Постановлением Правительства Пензенской области утверждено признать электронный документ в СЭДД в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области, подписанный простой электронной подписью, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью должностным лицом, в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Управлением цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области проведен анализ загруженности СЭДД с 2008 по 2018 годы, который показал, что процент активных пользователей системы от общего числа госслужащих составляет всего **26%.**

Активная работа сотрудников органов власти в СЭДД уже позволяет бюджету экономить **более 1 млн, руб**. в год за счет исключения распечатывания документов. При полном переходе на электронный документооборот экономия может составить **более 4,5 млн. руб. в год**.

Также был проведен сравнительный анализ временных затрат при работе с бумажными документами и электронными. Так, к примеру, создание

документа полностью в электронном виде во внутренней базе займет **3 минуты**, а при смешенном виде (создание в бумаге и регистрация в СЭДД) **20 минут**.

В таблице 1 представлены активные пользователи СЭДД в Пензенской области среди исполнительных органов государственной власти.

Таблица 1 – Использование СЭДД (%) в ИОГВ Пензенской области

ИОГВ Пензенской области	Активные пользователи СЭДД, %
Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области	100
Министерство промышленности, транспорта и инновационной политики Пензенской области	97,7
Управление общественной безопасности и обеспечения деятельности мировых судей в Пензенской области	95
Управление по регулированию тарифов и энергосбережению Пензенской области	91,7
Министерство экономики Пензенской области	88,7
Министерство физической культуры и спорта Пензенской области	76,5
Комитет Пензенской области по охране памятников истории и культуры Пензенской области	75
Министерство культуры и туризма Пензенской области	60,9
Комитет по делам архивов Пензенской области	60
Управление по регулированию контрактной системы и закупкам Пензенской области	46,2
Управление ЗАГС Пензенской области	35,7
Департамент информационной политики и средств массовой информации Пензенской области	35,3
Департамент государственного имущества Пензенской области	33,3
Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области	23,9
Министерство образования Пензенской области	19,2
Министерство строительства и дорожного хозяйства Пензенской области	17,4
Департамент градостроительства и архитектуры Пензенской области	9,1

Продолжение таблицы 1

Управление жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области	5,6
Управление ветеринарии Пензенской области	3,4
Министерство финансов Пензенской области	3,1
Министерство здравоохранения Пензенской области	2,4
Управление государственной инспекции в жилищной, строительной сферах и по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Пензенской области	1,3
Министерство сельского хозяйства Пензенской области	1,3
Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области	1,1

Учитывая последовательную позицию Правительства Российской Федерации о переходе на юридически значимый электронный документооборот всех органов государственной власти и местного самоуправления, количество документов в системе будет только увеличиваться. Кроме того, уже сейчас большинство федеральных органов власти и органы власти субъектов РФ присылают информационные письма о переходе на полностью электронный документооборот, исключая дублирование на бумаге.

Управлением совместно с органами, ответственными за координацию и выполнение работ по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид, реализуются масштабные государственные программы и проекты по созданию и функционированию государственных информационных систем, способствующих повышению качества жизни граждан.

В Пензенской области реализуется государственная программа «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014 - 2022 годы»[1], целью которой является повышение качества жизни граждан на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

[1] Постановление Правительства Пензенской области от 05.11.2013 № 815-пП Об утверждении государственной программы Пензенской области "Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014 - 2022 годы" (с изменениями на 31 октября 2018 года).

К задачам рассматриваемой программы относится:

- получение гражданами и организациями Пензенской области преимуществ от применения информационно-телекоммуникационных технологий в сфере здравоохранения, образования, культуры и социального обслуживания.

- повышение доступности и качества государственных услуг для населения и бизнеса, открытости органов государственной власти на основе использования ИКТ;

- создание необходимых условий для эффективной реализации государственной программы.

К ожидаемым 2020 году результатам относятся:

- доля государственных услуг, которые население Пензенской области сможет получить с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в общем объеме государственных услуг Пензенской области составит 100%;

- доля государственных и муниципальных служащих Пензенской области, работающих в системе электронного документооборота и делопроизводства, в общем объеме документооборота государственных и муниципальных служащих Пензенской области составит 95%;

- количество граждан старше 40 лет, прошедших очное обучение ИКТ, от общего количества граждан старше 40 лет до 3200 человек.

Рассматриваемая программа включает в себя 4 подпрограммы:

1. Информационный регион.

2. Электронное правительство Пензенской области.

3. Обеспечение проведения единой государственной политики в сфере информационных технологий и связи на 2017 - 2022 годы.

4. Сопровождение создания «электронного правительства» Пензенской области на 2014 - 2015 годы.

Подробнее рассмотрим цели и ожидаемые результаты вышеуказанных подпрограмм.

Целью 1 государственной подпрограммы Пензенской области *"Информационный регион"* является получение гражданами и организациями Пензенской области преимуществ от применения информационно-телекоммуникационных технологий в сфере здравоохранения, образования, культуры и социального обслуживания. К 2022 году ожидаются 100 % показатели уровня информатизации медицинских организаций государственной и муниципальной системы здравоохранения, образовательных организаций, учреждений культуры и архива Пензенской области.

Целью 2 государственной программы Пензенской области *"Электронное правительство Пензенской области"* является повышение доступности и качества государственных услуг для населения и бизнеса, открытости органов государственной власти на основе использования ИКТ. Ожидаемые результаты к 2022 году:

- доля государственных услуг, оказанных в электронном виде, от общего числа услуг составит 45%;

- количество посещений портала Правительства Пензенской области в месяц составит 82000 посещений;

- суммарное время недоступности системы электронного документооборота и делопроизводства за год (за исключением проведения регламентных работ) составит не более 14 часов.

Целью 3 государственной программы Пензенской области *«Обеспечение проведения единой государственной политики в сфере информационных технологий и связи на 2017 - 2022 годы»* является обеспечение эффективной деятельности Управления информационных технологий и связи Пензенской области в сфере развития информационных технологий и связи.

Цели 4 государственной программы Пензенской области «*Сопровождение создания «электронного правительства» Пензенской области на 2014 - 2015 годы»* реализованы в полном объеме в рамках мероприятий государственной программы Пензенской области.

Государственная программа разработана в соответствии с постановлением Правительства Пензенской области - «Об утверждении Порядка разработки и реализации государственных программ Пензенской области»[1] , скоординирована с программами во взаимосвязанных областях, принятыми как на федеральном, так и на областном уровне, и предполагает обязательное значительное участие органов государственной власти Пензенской области и межведомственную координацию.

Ознакомимся с информацией о ходе реализации мероприятий государственной программы Пензенской области «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014–2022 годы» за 1 квартал 2019 года.

Общий объём ассигнований предусмотренный на 2019 год из бюджета Пензенской области 124 517 420 руб., кассовый план на 1 квартал 2019 года 15 171 413,6 руб. Исполнено за 1 квартал 2019 года 15 071 863,5 руб. или 99,3% от плана на 1 квартал и 12,10% от средств, предусмотренных на 2019 год. Низкое освоение денежных средств, прежде всего, связано с помесячным и поэтапным исполнением большей части заключенных контрактов.

В рамках второй подпрограммы «Электронное правительство Пензенской области» осуществляется сопровождение оборудования точек подключения к единой мультисервисной сети передачи данных исполнительных органов государственной власти Пензенской области

[1] Постановление Пправительства Пензенской области от 18 апреля 2012 года № 274-пП «Об утверждении Порядка разработки и реализации государственных программ Пензенской области» (с изменениями на 31 октября 2018 года).

и органов местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области.

Управлением осуществляется прием и обработка поступающих обращений от пользователей системы АЦК - «Госзаказ», предназначенной для организации и автоматизации процесса государственных и муниципальных закупок в соответствии с требованиями действующего законодательства. За отчетный период обработано 1 326 обращений (1997 обращений в 1 квартале 2018 года). В рамках организации взаимодействия с системой АЦК - «Финансы» Управлением осуществляется ведение справочника поставщиков для нужд заказчиков Пензенской области. За 1 квартал 2019 год в справочник внесен 491 поставщик.

В рамках контроля планирования закупок за отчетный период проведен мониторинг 233 планов закупок и 1714 изменений к ним, 233 планов-графиков и 1563 изменений к ним. По результатам данного мониторинга 222 документа было возвращено заказчикам с целью приведения их в соответствие действующему законодательству, что на 12% меньше аналогичного показателя за 1 квартал 2018 год.

В 2019 году Пензенская область приняла участие в ежегодном расчете Рейтинга эффективности и прозрачности закупочных систем регионов РФ за 2018 финансовый год, который проводился Общероссийской общественной организацией «Гильдия отечественных закупщиков и специалистов по закупкам и продажам».

Целью рейтинга является выявление лидирующих субъектов Российской Федерации по показателям региональных закупочных систем, обеспечивающих эффективность и прозрачность осуществления закупочной деятельности.

Рейтинг максимально широко охватывает все аспекты закупочной деятельности как на государственном, так и на муниципальном уровне

и позволяет определить те направления, по которым регион добился наилучших результатов.

По итогам расчета Рейтинга за 2017 год Пензенская область участвовала в 6 номинациях, показала хорошие результаты и попала в группу А (является высшим уровнем Рейтинга) по показателям «Исполнение требований законодательства о закупках», «Исполнение контрактов», «Исполнение муниципальных контрактов» и «Исполнение требований законодательства о закупках» на муниципальном уровне, а также в группу В (высокий уровень Рейтинга) по показателям «Оценка организационной структуры закупок региона», «Оценка осуществления закупочных процедур» на государственном и муниципальном уровнях.

В Рейтинге за 2018 год Пензенская область на региональном и муниципальном уровнях улучшила показатели по сравнению с итогами 2017 года и ее высокие результаты были отмечены в 13 номинациях, таких как нормативная база региона, осуществление закупочных процедур, снятие административных барьеров, исполнение контрактов.

Подготовлены и опубликованы заявки:

- на оказание услуг по техническому сопровождению Геоинформационной системы Пензенской области на сумму 1 000 000 рублей;
- на оказание услуг по разработке функционала банка моделей и методов обработки информации на базе ГИС-Портала Пензенской области на сумму 3000000 рублей;
- на оказание услуг по доработке модуля «Сервер сводной отчётности» системы ситуационного центра Губернатора Пензенской области на сумму 1 633 000 рубля (Исполнение данного мероприятия запланировано на 2-е полугодие 2019 года).

Таким образом, в ходе реализации программы соблюдаются сроки исполнения запланированных мероприятий, подготавливаются

и публикуются различного рода заявки, заключаются государственные контракты, осуществляется техническое обслуживание Заказчиков, включающее в себя:

- установку и настройку программного обеспечения на серверы и рабочие места пользователей уже подключенных организаций. Перенос серверных частей программного комплекса СЭДД с одних серверных мощностей на другие по требованию Заказчика;

- устранение ошибок в программном обеспечении СЭДД (серверном и клиентском);

- создание новых отчетов и внесение изменений в существующие;

- регистрация новых пользователей, установка и настройка рабочих мест пользователей, регистрация новых системных организаций (создание комплекта баз данных, его настройка), изменение названий уже существующих системных организаций;

- внесение изменений в базы данных «Структура организации», «Списки рассылки», «Номенклатура дел»;

- создание новых и внесение изменений в существующие представления баз данных Системы.

За 2018 год население Пензенской области в возрасте от 15 до 72 лет, использующее сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме достигло показателя 66,3% , где71,4% - в городской местности, 54% - в сельской местности.

В Пензенской области осуществляется системное и планомерное внедрение современных информационных и коммуникационных технологий, развиваются сервисы электронного правительства, органы власти переводятся в цифровой режим, с целью расширения доступа граждан к государственным услугам. Получение информации о деятельности органов власти, ведение электронного документооборота, получение государственных и муниципальных услуг посредством сети Интернет,

становятся повсеместными. Растущую популярность среди населения приобретают региональные сайты государственных и муниципальных услуг.

Официальный сайт Правительства Пензенской области (***http://www.pnzreg.ru***) является средством системного, подробного и оперативного информирования о текущей работе аппарата Правительства и исполнительных органах государственной власти Пензенской области.

На рисунке 7 представлены ссылки на электронные сервисы, размещенные на официальном сайте Правительства Пензенской области, предоставляющие услуги в электронном виде, упрощающие и ускоряющие процесс получения информации гражданами и организациями.

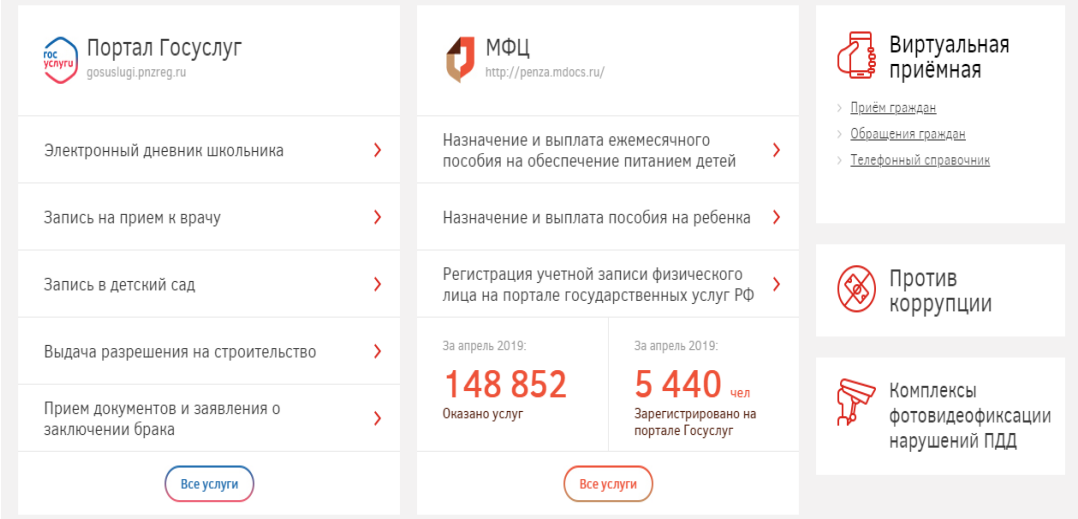

Рисунок 7- Ссылки электронные сервисы, размещенные на официальном сайте Правительства Пензенской области

В Пензенской области ведется работа по заключению соглашений между Правительством области и администрациями муниципальных районов и городских округов о межведомственном взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг. В регионе на постоянной основе проводится обучение представителей большинства муниципальных образований использованию СМЭВ.

Подготовка к размещению, размещение и актуализация сведений об услугах в Региональном реестре осуществляются ответственными лицами органов исполнительной власти Пензенской области и органов местного

самоуправления путем заполнения электронных форм Регионального реестра с использованием его программно-технических средств.

Сайт областного Правительства помогает тесно взаимодействовать с населением, организациями, хозяйствующими субъектами. Пользователю через официальный сайт Правительства предоставляется возможность в один клик осуществить переход на региональный портал госуслуг, на сайт центра государственных и муниципальных услуг г. Пензы, имеется возможность подачи электронных обращений в орган власти через виртуальную приемную граждан. Рассмотрим работу каждого электронного сервиса более подробно.

3.2.1 Организация работы регионального Портала государственных услуг

В рамках создания электронного правительства в Пензенской области **в 2011 году** создана Комплексная система предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области, включающая такие элементы, как Портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области(рисунок 8), Реестр государственных и муниципальных услуг Пензенской области и Система исполнения услуг.

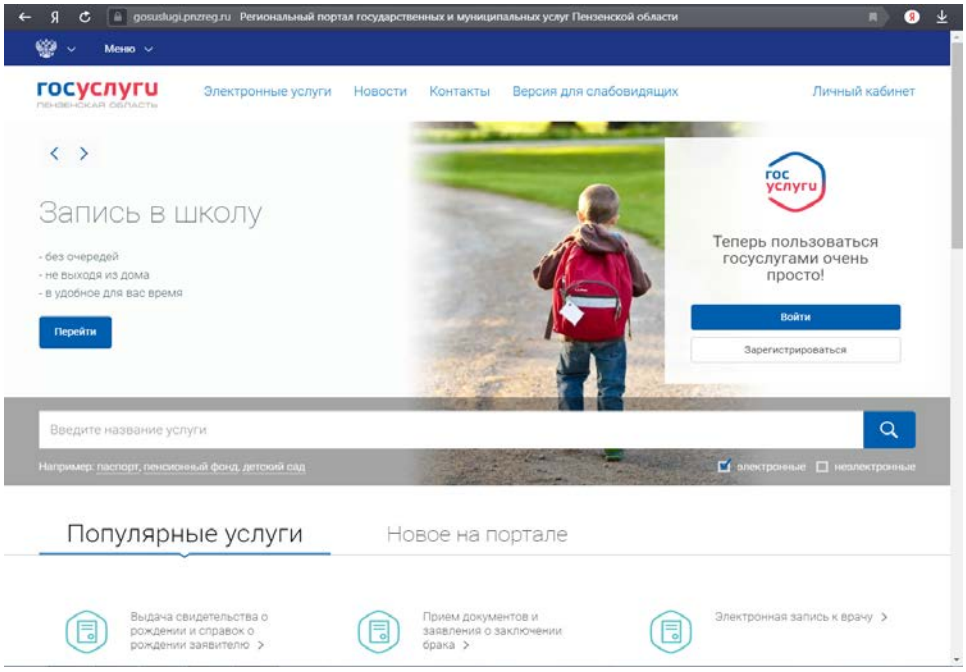

Рисунок 8 – Главная страница портала госуслуг Пензенской области

Региональный портал государственных и муниципальных услуг (*https://gosuslugi.pnzreg.ru*) является региональной государственной информационной системой, которая предназначена для обеспечения доступа граждан и организаций к сведениям о государственных услугах, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления, путем распространения такой информации через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

Портал является элементом единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Основными целями работы Портала в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры предоставления государственных услуг и сокращение сроков их оказания;
- внедрение единых стандартов обслуживания граждан.

Чтобы получить доступ ко всем услугам портала необходимо иметь *подтвержденную учетную запись* на портале госуслуг, для этого необходимо зарегистрироваться на портале одним из следующих способов:

1. Зарегистрировать учетную запись прямо на портале госуслуг, при этом подняв уровень учетной записи до подтвержденного статуса (регистрация упрощенной учетной записи, подтверждение личных данных — создание стандартной учетной записи, подтверждение личности — создание подтвержденной учетной записи).

2. Создание учетной записи через интернет-банки Сбербанк, Тинькофф или Почта Банк. После проверки данных пользователь получает

подтвержденную учетную запись без необходимости очного посещения отделения банка или Центра обслуживания. На текущий момент это самый удобный способ подтверждения учетной записи на портале госуслуг.

3. Зарегистрироваться в Центре обслуживания, где потребуется личное посещение Центра.

После прохождения всех этапов регистрации пользователь может воспользоваться нужными для него государственными услугами.

Начиная с 2012 года, региональный портал госуслуг наполнялся информацией о государственных и муниципальных услугах. Благодаря интерфейсу сайта, ориентированному на простоту, информативность и максимальное удобство использования, граждане получили возможность отслеживать процесс оказания полученной услуги. Навигация позволяет наименьшим количеством кликов переходить к необходимой услуге.

В настоящее время продолжается популяризация услуг в социальных сетях, а также трансляция роликов в кинотеатре «Современник».

В соответствии с Постановлением Российской Федерации «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»[1] разработаны сводные матрицы составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных (муниципальных) услуг на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области в электронной форме (приложение А).

За апрель 2019 года гражданам Пензенской области посредством интернет-портала оказано **148 852 услуги, за май - 108 873 услуги.** На портале в апреле зарегистрировано **5 440 человек, в мае - 4 384 человек**.

27 февраля 2019 года президент России Владимир Путин утвердил список из 47 поручений, подготовленных по итогам послания Федеральному

[1] Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу 02.02.2019).

Собранию. Одно из поручений направлено на развитие сферы государственных услуг. Так, президентом поставлена задача реализовать возможность получения гражданами комплексных государственных и муниципальных услуг, *сгруппированных по основным жизненным ситуациям*. В настоящее время в электронный вид переведено более **140** государственных и муниципальных услуг Пензенской области.

Переведены в электронный вид и доработаны услуги, такие, как запись в школу и в колледжи, вызов врача на дом, стала доступна электронная версия дневника (расписание, успеваемость, домашнее задание и комментарии учителей) на сайте Правительства Пензенской области.

К наиболее популярным услугам среди жителей Пензенской области относятся:

- выдача свидетельства о рождении и справок о рождении заявителю;
- прием документов и заявлений о заключении брака;
- электронная запись к врачу;
- замена удостоверений тракториста - машиниста (тракториста);
- государственная регистрация тракторов, дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
- проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием;
- выдача градостроительного плана земельного участка;
- выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста);
- запись в детский сад;
- выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Пензенской области (выдача разрешения).

Портал госуслуг обеспечивает доступ к единому реестру жалоб, связанных с нарушениями порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, и представляет собой альтернативу обращения в суд, позволяя восстановить нарушенные права более оперативно, чем судебные процедуры.

Портал госуслуг входит в тройку самых посещаемых государственных ресурсов в мире. Жителями Пензенской области активно используется и высоко оценивается мобильное приложение «Госуслуги». Так, владельцы Android-устройств поставили приложению 4,65 балла из 5 возможных, а пользователи iOS-гаджетов — 4,7 балла.

Остановимся на рассмотрении активности использования электронных государственных услуг.

В марте 2019 года были обнародованы результаты исследования международной консалтинговой компании Boston Consulting Group (BCG), которые были посвящены использованию электронных госуслуг в разных странах. В ходе проведенного исследования было опрошено более 13 тыс. человек в 30 государствах.

По данным исследования по интенсивности использования госуслуг в цифровой форме Россия расположилась на *девятом месте*. Впереди оказались Саудовская Аравия, ОАЭ, Индия, Индонезия, Аргентина, Марокко, Малайзия и Китай. По данным экспертов, 11% жителей России пользуются цифровыми госуслугами не реже раза в день, а почти половина (47%) — хотя бы раз в неделю.

Россия занимает *третье место* в мире по темпам роста использования электронных госуслуг. За последние два года число пользователей цифровых госуслуг в России выросло на 42%, что почти втрое превышает среднемировые темпы роста (+15%). Быстрее, чем в России, число пользователей электронных госуслуг росло только в Австралии (+54%) и Швеции (+52%).

Лидером рейтинга, является Ямало-Ненецкий автономный округ с показателем 95, 3%. Самый низкий процент – у Чукотского автономного округа – 38,6%. Пензенская область занимает 41 позицию рейтинга - 73,3%. В среднем по Российской Федерации показатель составляет 74,8%.

На рисунке 10 представлен рейтинг регионов с указанием процента граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме в 2016-2018 годах.

	Регион	2016	2017	2018
1	Ямало-Ненецкий автономный округ	40,4	86,1	95,3
2	Рязанская область	48,1	54,5	88,6
3	Московская область	44,0	86,2	87,0
4	Саратовская область	26,0	65,3	86,9
5	Республика Тыва	30,1	78,8	86,4
6	Республика Татарстан (Татарстан)	79,7	81,4	86,1
7	Республика Башкортостан	61,2	78,1	84,8
8	Краснодарский край	52,4	66,6	84,4
9	Калужская область	68,7	66,6	83,3
10	Город Москва столица Российской Федерации город федерального значения	65,3	69,7	82,5
41	Пензенская область	47,7	66,3	73,3
85	Чукотский автономный округ	20,8	19,2	38,6

Рисунок 9 - Рейтинг регионов с указанием процента граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме в 2016-2018 годах

У российского портала госуслуг самый большой трафик среди всех государственных порталов в мире — около 1 млрд. посещений в 2018 году. Чаще всего россияне заходят на сайты различных ведомств и портал госуслуг, для того, чтобы:

- получить информацию о состоянии лицевого счета в Пенсионном фонде России (более 16 млн запросов);
- получить услуги по регистрации транспортных средств (4,8 млн запросов);

- оставить заявку на оформление загранпаспорта нового поколения и на регистрацию права собственности (около 3 млн. запросов)
- получить услугу по замене водительского удостоверения (2,6 млн запросов).

Рассмотренная ранее информация представлена на рисунке 10.

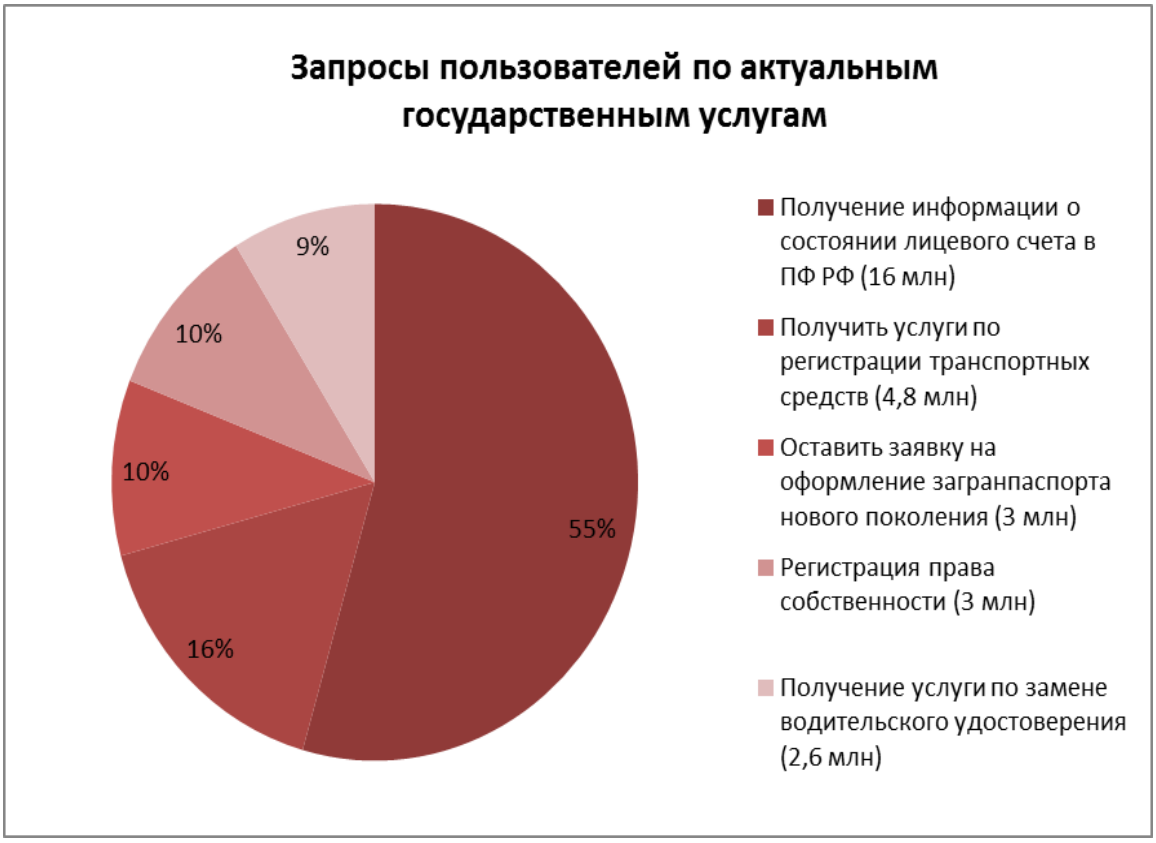

Рисунок 10 – Процентное соотношение наиболее актуальных госуслуг

При работе с порталом госусулуг чаще всего люди жалуются на:

- сложность и длительность поиска необходимой информации или невозможность ее найти (по 16%);
- технические сложности при составлении запросов (16%);
- и недоступность нужной услуги онлайн (12%).

При этом значительное число пользователей цифровых госуслуг по-прежнему не уверено в безопасности своих персональных данных.

В целом, за 2018 год число пользователей портала госуслуг увеличилось на 21 млн, до 86 млн (рисунок 11). Количество посещений

портала возросло более чем на 30%, до 582 млн. В среднем ежедневно на www.gosuslugi.ru заходили 1,6 млн пользователей.

За прошедший год через портал пользователи заполнили и отправили более 60 млн электронных форм заявлений на получение госуслуг, что на 55% превышает показатели прошлого года.

Рисунок 11 – Количество оказанных государственных услуг в 2017-2018 гг.

Объем платежей в 2018 году составил 52,6 млрд руб. против 30,3 млрд в 2017-м и 8,1 млрд в 2016-м (рисунок 12). В 2018 году пользователи портала госуслуг оплатили налоговые задолженности почти на 19,9 млрд руб., государственные пошлины — на 17,5 млрд, штрафы — на 9,8 млрд, судебные задолженности — на 4,3 млрд.

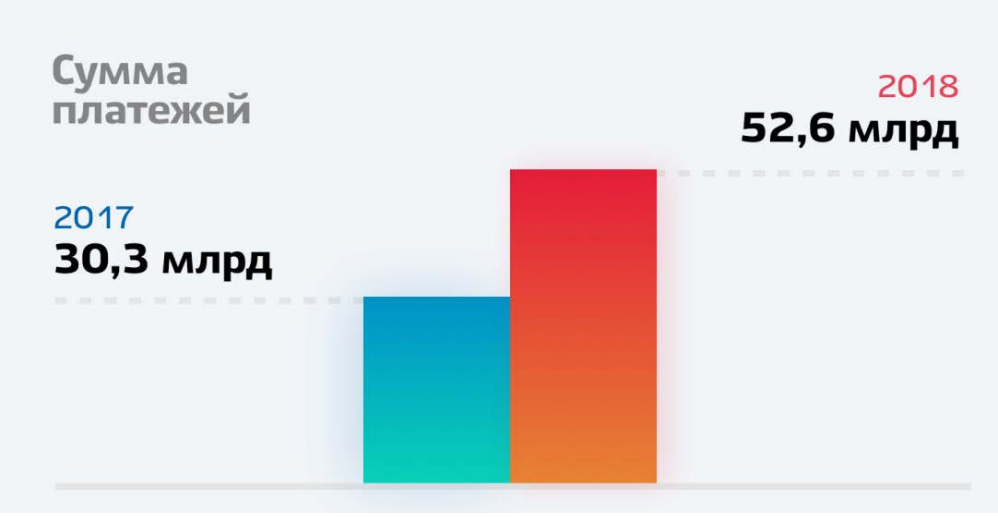

Рисунок 12 – Объем платежей пользователей портала госуслуг за 2017-2018 годы

Также увеличивается востребованность реализованного в декабре 2017 года сервиса «Мультиоплата», представляющего возможность оплаты нескольких начислений одной операцией. За 2018 год возможностью погашения одним платежом сразу нескольких автоштрафов, налоговых или судебных задолженностей граждане воспользовались почти 4,5 млн раз.

Таким образом, в настоящее время у российского портала госуслуг самый большой трафик среди всех государственных порталов в мире. В Пензенской области продолжается тенденция роста по всем показателям портала госуслуг: растет число новых пользователей, посещений, а также количество заказанных услуг и их объем. При этом значительное число пользователей цифровых госуслуг по-прежнему не уверено в безопасности своих персональных данных.

3.2.2 Организация работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы»

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (далее - МФЦ) представляет собой государственную бюджетную организацию, на которую возлагаются функции по оказанию массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в режиме «одного окна».

Стандарты качества предоставления государственных услуг в Пензенской области закрепляются постановлением Правительства Пензенской области № 618-Пп[1], в котором определяются: общие требования к помещению МФЦ, описываются функции и критерии по организации

[1] Постановление Правительства Пензенской обл. от 18.12.2017 N 618-пП«Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Пензенской области» (с изм. и доп., вступ. в силу 01.11.2018).

обслуживания заявителей, возлагающиеся на сотрудников МФЦ, а также принципы профессионального обслуживания заявителей.

МФЦ является организацией, которая имеет право взимать оплату за оказание государственных услуг исключительно в форме пошлин и сборов, предусмотренных федеральным и региональным нормативным законодательством.

Региональный сайт центра государственных и муниципальных услуг г. Пензы, является элементом единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В настоящее время на территории Пензенской области функционирует сеть из **33-х многофункциональных центров** (29 МФЦ на территории области, 4 МФЦ в г. Пензе) предоставления государственных и муниципальных услуг и **236** территориально обособленных структурных подразделениях в сельских населенных пунктах. В Пензенской области имеется более **570 окон приёма**, которые выступают в роли посредника между гражданами и органами власти.

Доля граждан Пензенской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, составляет более **98%.**

Согласно данным информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг в МФЦ уровень удовлетворенности граждан составил **4,8** балла из 5.

На базе МФЦ организовано предоставление более **350 видов услуг,** в том числе для представителей бизнес-сообщества. За 2018 год оказано более **1 млн. 517 тыс. услуг**, что на 5% больше, чем за 2017 год.

Необходимо отметить работу по оказанию услуг **для бизнеса**. За 2018 год через специализированные окна для бизнеса в МФЦ, а также Центр

оказания услуг (ЦОУ), созданный на базе ПАО «Сбербанк России», предоставлено более **82 тыс. услуг**.

Динамика предоставления государственных услуг в МФЦ Пензенской области представлена на рисунке 13.

Рисунок 13 - Динамика предоставления государственных услуг в МФЦ Пензенской области

В настоящее время продолжается работа по оптимизации взаимодействия между МФЦ и министерствами и ведомствами путём развития системы электронного межведомственного взаимодействия и переводу наиболее востребованных услуг в электронный вид. Так, в текущем году запланирован перевод в электронный вид услуг Социального управления города Пензы, МВД России, Пенсионного Фонда России.

Данные меры позволят сократить сроки предоставления услуг, что, в свою очередь, существенно повышает уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

26 февраля 2019 года в правительстве Пензенской области прошло заседание Штаба по реализации в регионе «майских» указов Президента Российской Федерации, где рассматривая вопрос об итогах реализации поручений, содержащихся в Указе Президента РФ № 601 «Об основных

направлениях совершенствования системы государственного управления». Согласно документу в 2018 году целевой показатель по доле граждан, использующих электронные государственные услуги, должен достичь 70%. Значение данного показателя в Пензенской области за 2018 год составило **73,3%** (по Российской Федерации 74,8%). В ходе заседания глава пензенского правительства проинформировал, что индикативные показатели достигнуты.

По информации министерства экономики Пензенской области, в соответствии с вышеназванным Указом уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году должен составлять не менее 90%. По итогам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг показатель уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в Пензенской области в 2018 году составил **96 %.**

Значения рассматриваемого показателя за последние три года представлены на рисунке 14.

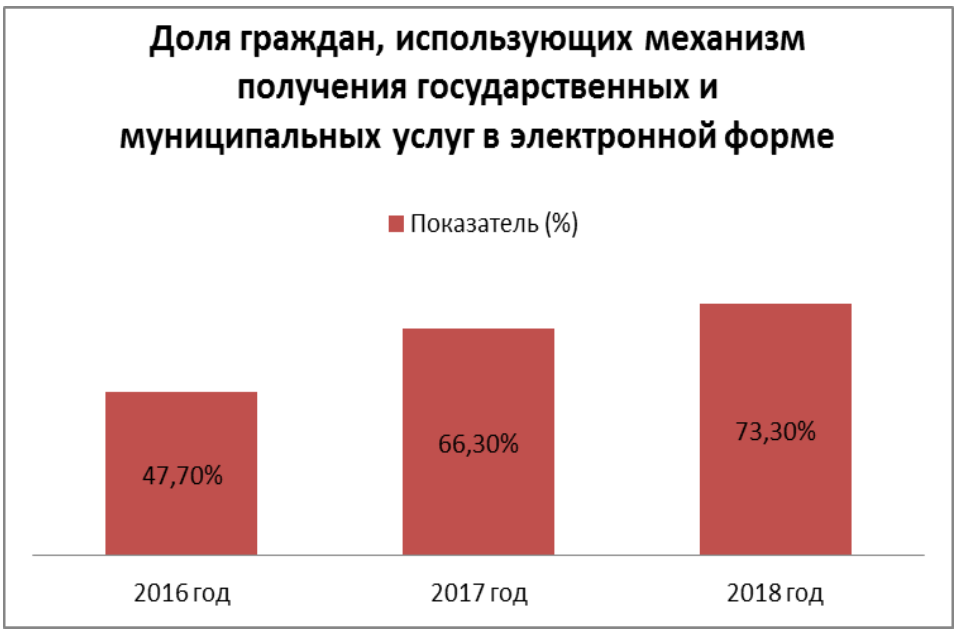

Рисунок 14 – Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

К наиболее популярным услугам относятся:

- услуги Росреестра – их доля почти 30%.

- услуги МВД России (благодаря возможности оформить и получить в МФЦ водительское удостоверение, паспорт РФ, справку об отсутствии судимости);
- услуги социального обеспечения населения.

Рассмотрим ежеквартальный рейтинг Министерства экономического развития Российской Федерации по организации работы МФЦ за IV квартал 2018 года. Рейтинг представляет собой комплексную оценку деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ по созданию и развитию сети центров «Мои Документы». Он демонстрирует выполнение требований действующего законодательства, регулирующего деятельность МФЦ, и соответствующих методических рекомендаций. Субъекты Российской Федерации оцениваются по ряду показателей, в числе которых доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», количество оказываемых в МФЦ услуг из обязательного перечня, соответствие правилам организации деятельности МФЦ и единому фирменному стилю.

По итогам IV квартала 62 региона продемонстрировали высокий уровень эффективности организации деятельности сети МФЦ, эффективность организации деятельности сети МФЦ 20 субъектов РФ была оценена как средняя, три региона вошли в число субъектов с удовлетворительным уровнем организации деятельности сети МФЦ. Пензенская область вошла в число регионов *со средним уровнем* эффективности организации деятельности сети МФЦ. Результаты рейтинга представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Рейтинг субъектов Российской Федерации по организации деятельности сети МФЦ за IV квартал 2018 года

Регион	Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ
Алтайский край	Высокая эффективность организации деятельности
Амурская область	
Архангельская область	

Продолжение таблицы 1

Регион	Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ
Астраханская область	(Более 85 баллов)
Брянская область	
Владимирская область	
Волгоградская область	
Вологодская область	
Воронежская область	
г. Москва	
г. Санкт-Петербург	
г. Севастополь	
Еврейская автономная область	
Забайкальский край	
Иркутская область	
Кабардино-Балкарская Республика	
Калининградская область	
Калужская область	
Камчатский край	
Карачаево-Черкесская Республика	
Кемеровская область	
Кировская область	
Курганская область	
Ленинградская область	
Липецкая область	
Московская область	
Мурманская область	
Нижегородская область	
Новосибирская область	
Омская область	
Оренбургская область	
Приморский край	
Республика Адыгея	
Республика Алтай	
Республика Бурятия	
Республика Дагестан	
Республика Ингушетия	
Республика Коми	
Республика Крым	
Республика Мордовия	
Республика Саха (Якутия)	
Республика Северная Осетия-Алания	
Республика Татарстан	
Ростовская область	
Самарская область	
Саратовская область	
Сахалинская область	
Свердловская область	
Смоленская область	
Ставропольский край	
Тамбовская область	
Томская область	
Тульская область	
Тюменская область	
Удмуртская Республика	
Ульяновская область	
Хабаровский край	
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	

Продолжение таблицы 1

Регион	Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ
Челябинская область	
Чукотский автономный округ	
Ямало-Ненецкий автономный округ	
Ярославская область	
Белгородская область	Средняя эффективность организации деятельности (75 - 85 баллов)
Ивановская область	
Костромская область	
Краснодарский край	
Курская область	
Магаданская область	
Ненецкий автономный округ	
Новгородская область	
Орловская область	
Пензенская область	
Пермский край	
Псковская область	
Республика Башкортостан	
Республика Калмыкия	
Республика Марий Эл	
Республика Тыва	
Республика Хакасия	
Рязанская область	
Чеченская Республика	
Чувашская Республика	
Красноярский край	Удовлетворительная эффективность организации деятельности (55 - 75 баллов)
Республика Карелия	
Тверская область	

Следует отметить, что в г. Пензе в 2018 году был проведен первый региональный Форум центров предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области при участии руководителей и специалистов МФЦ региона, а также представителей органов власти. В рамках Форума обсуждались актуальные вопросы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

В настоящее время ведется работа по организации электронного взаимодействия между МФЦ Пензенской области и органами социальной защиты населения.

3.2.3 Организация работы с обращениями граждан

Государственный сектор является одной из главных площадок реализации правительственных инициатив в сфере ИТ.

С развитием информационной культуры граждан растет число обращений, следовательно, высока вероятность увеличения времени на их рассмотрение и формирование решений.

Обратиться с предложением, заявлением или жалобой в Правительство Пензенской области, а также в иное государственное учреждение гражданин может в любой удобной ему форме: устно, по почте, с помощью телефонного звонка, электронного письма или оформления обращения через раздел интернет-сайта «Виртуальная приемная».

Раздел интернет-сайта «Виртуальная приемная» включает в себя (рисунок 15):

- справочную информацию о приеме граждан;
- контактную информацию о членах Правительства и руководителях исполнительных органов государственной власти;
- форму для подачи обращения.

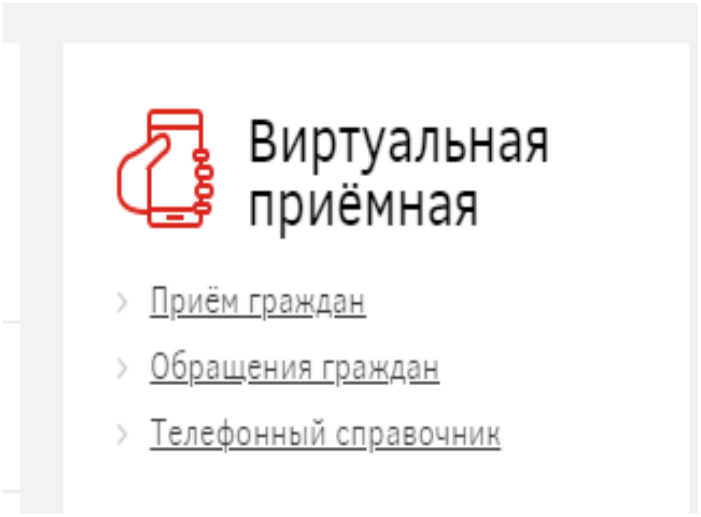

Рисунок 15 – Раздел «Виртуальная приемная»

При подаче электронных обращений через официальный сайт Правительства гражданину необходимо перейти в раздел «Виртуальная приёмная», щелкнув на вторую ссылку «Обращения граждан» и заполнить представленную форму (рисунок 16), предварительно ознакомившись с правилами отправки сообщений и политикой конфиденциальности.

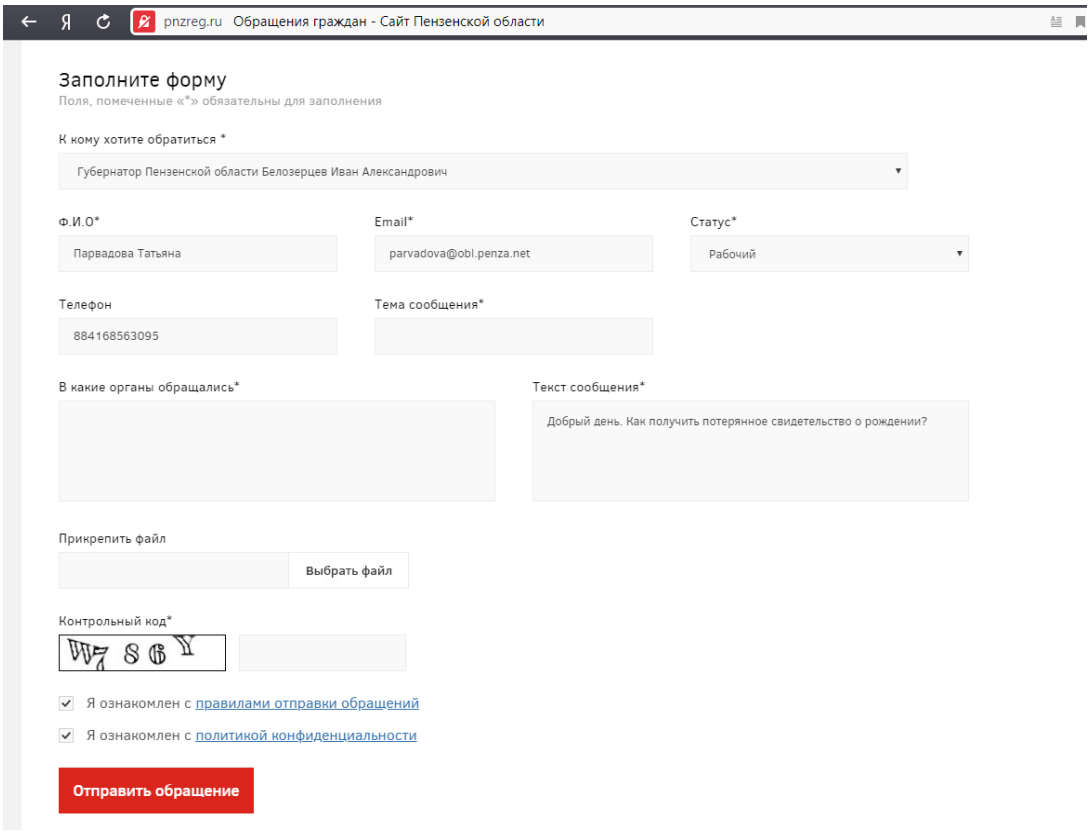

Рисунок 16 – Форма подачи обращения

Обращения, поступившие в электронном виде, обрабатываются на портале Управлением цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области и в последующем направляются в Управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Пензенской области для регистрации и дальнейшей работы.

Регистрация обращений граждан производится в системе **Company Media**, автоматизирующей делопроизводство, документооборот и бизнес-процессы. В основе системы находится платформа **Lotus Notes**, которая является базисом, обеспечивающим получение системных уведомлений через почту пользователя, предоставляет календарное планирование, осуществляет функции защиты системы от взлома и возможности интеграции с внешними приложениями.

Модуль «Обращения граждан» (рисунок 17) обеспечивает расширенную функциональность, необходимую для работы с физическими лицами, включая обработку данных, категории социальной защищённости

и других особенностей. Модуль предназначен, в первую очередь, для предоставления услуг населению и органам всех видов власти, ведущих приём граждан.

Рисунок 17 – Модуль «Обращения граждан»

Обращения, поступившие в Правительство Пензенской области, рассматриваются Управлением по работе с обращениями граждан и организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Регистрация и контроль за сроками исполнения осуществляется ответственными сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан и организаций.

Для регистрации обращения необходимо нажать на кнопку «Новое обращение», после чего откроется пустая форма для регистрации обращения, в которой необходимо заполнить соответствующие поля (вид обращения, способ обращения, гражданство, адрес, населённый пункт, телефон, адрес для ответа, тип обращения, краткое содержание, количество листов, предыдущие обращения, место регистрации, вид доставки, место действия, указывается адресат, источник поступления, статус и срок исполнения) и прикрепить отсканированные файлы в поле «Содержание» (рисунок 18).

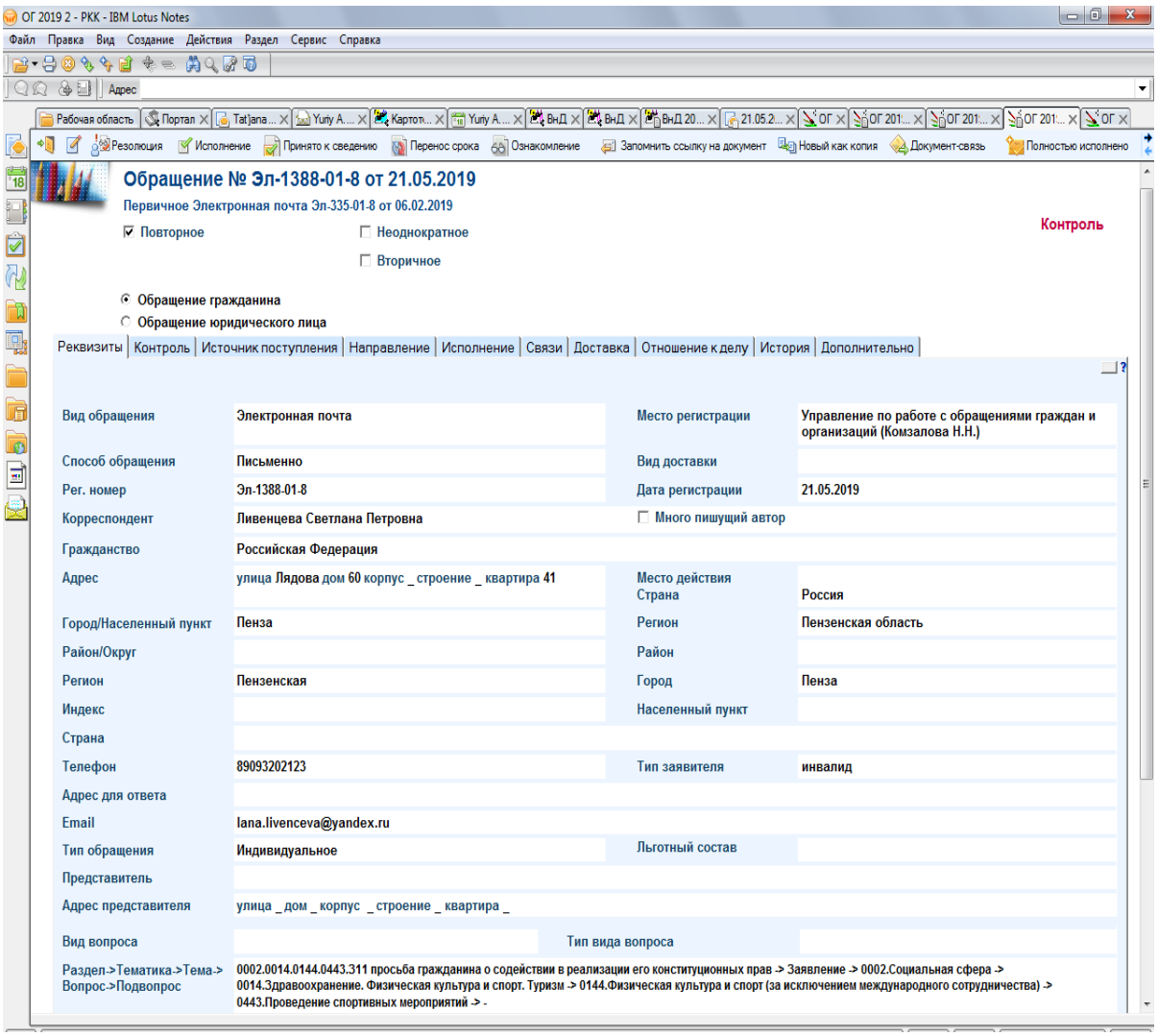

Рисунок 18 – Пример регистрационно-контрольной карточки

Рассмотрим составные части присваиваемого номера «Эл-1388-01-8». Буквенное обозначение («Эл») перед номером зависит от способа подачи обращения:

- если электронное обращение, то «**Эл**-1388-01-8»;
- если обращение, поступившее на телефонный узел Правительства Пензенской области, то «**ТУ**-1388-01-8»;
- если обращение коллективное, то «**Кол**-1388-01-8»;
- если обращение поступило в бумажном варианте, то указывается первая буква фамилии заявителя, например «**Д**-1388-01-8».
- если обращение анонимное, то «**А**-1388-01-8»
- обращение с личного приема «**ЛП**-1388-01-8».

Номер (1388) присваивается обращению автоматически, следующая цифра номера (01) зависит от выбранной тематики вопроса, последняя цифра регистрационного номера (8) это индекс должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение вопроса.

В зависимости от тематики вопроса сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан и организаций определяется соответствующее должностное лицо, в чью компетенцию входит решение, указанного в обращении вопроса.

В рассмотрении и принятии решений по обращениям граждан и организаций принимают участие исполнительные органы государственной власти Пензенской области, администрации муниципальных районов и городских округов области, территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти.

В соответствии с поручением Губернатора Пензенской области в Правительстве Пензенской области с октября 2013 года функционирует Сетевой справочный телефонный узел Правительства Пензенской области, позволяющий заявителям оперативно получать ответы на интересующие вопросы без направления обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

Ознакомимся подробнее со статистической информацией, касающейся работы с обращениями граждан в Правительстве Пензенской области.

В 2018 году наблюдается *снижение активности населения* в части направления обращений в органы власти. Количество обращений, поступивших в Правительство Пензенской области, *за 2018 год уменьшилось* по сравнению с аналогичным периодом 2017 года на 1283 обращения: 12078 и 13361 соответственно. Из них письменных обращений – 5065 (в 2017 году – 4909), обращений, направленных по информационным системам общего пользования поступило 4634 (в 2017 году - 5046), устных обращений в ходе

проведения личных приемов граждан поступило 817 (в 2017 году - 1056), обращений, поступивших на сетевой справочный телефонный узел 1562 (в 2017 году - 1067).

Статистические данные представлены на рисунке 19.

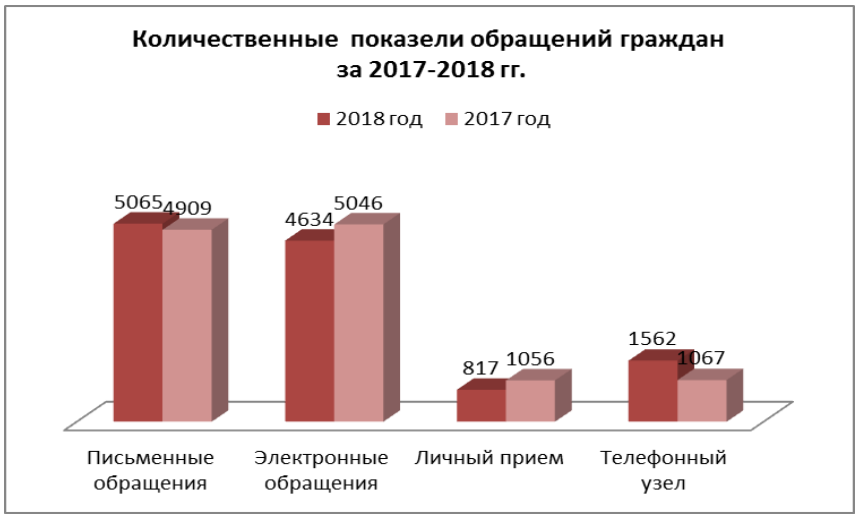

Рисунок 19 – Статистика обращений граждан за 2017-2018 гг., поступивших в Правительство Пензенской области

Территориально наибольшее количество обращений, поступившее в электронной форме от жителей городов Пенза (1318), Заречный (650), Кузнецк (893), районов: Каменский (612), Пензенский (730), Сердобский (203), Бессоновский (144), Кузнецкий (84) (рисунок 20).

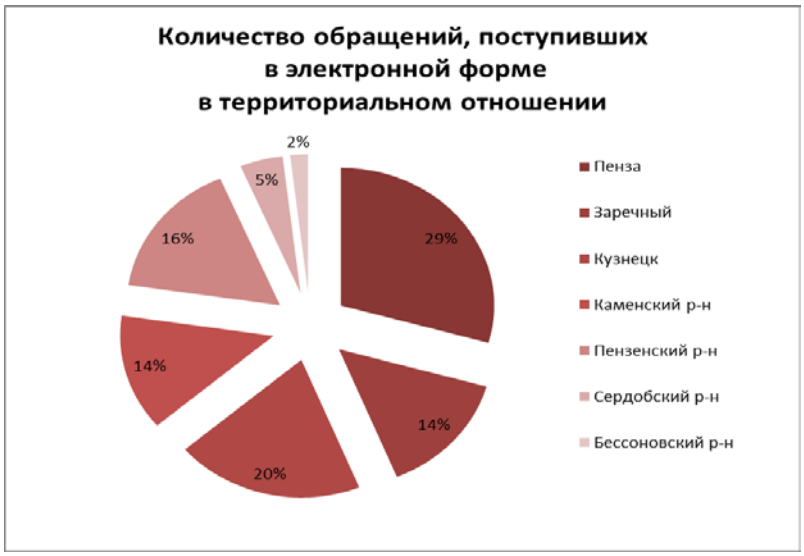

Рисунок 20 – Количество обращений граждан, поступивших в электронной форме в территориальном отношении

С учетом характера вопросов в обращениях наибольшее количество обращений поступило с вопросами в жилищно-коммунальной сфере – 3834 обращения. На втором месте обращениям с вопросами тематики «Жилище» - поступило 3742 обращения. По тематике «Хозяйственная деятельность» (промышленность, геодезия и картография, строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, транспорт, связь, торговля, общественное питание, бытовое обслуживание населения) зарегистрировано 3489 обращений (наибольшее количество жалоб на неудовлетворительное состояние дорог, благоустройстве, водоснабжении поселений). С вопросами тематики «Основы государственного управления» (органы исполнительной власти, государственная служба в Российской Федерации, общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства, административные правонарушения и административная ответственность, работа с обращениями, в том числе личный прием высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации) поступило 1494 обращения. По вопросам социального обеспечения и социального страхования населения поступило 1163 обращения. По вопросам в сфере здравоохранения, физической культуры, спорта и туризма поступило 963 обращения. С вопросами о природных ресурсах и охраны окружающей среды зарегистрировано 505 обращений. С вопросами в сфере образования, науки и культуры поступило 481 обращение. С вопросами по тематике «Конституционный строй» (государственные символы, население, права, свободы и обязанности человека и гражданина, референдумы, выборы, избирательная система, органы власти, общественные и религиозные объединения, местное самоуправление, награды) поступило 443 обращения. Вопросам безопасности и охраны правопорядка посвящены 367 обращений. В 222 обращениях содержатся вопросы о трудовых взаимоотношениях

заявителей с работодателями, трудовых спорах, занятости населения. Обращений с вопросами тематики «Семья» поступило 160. Вопросы в сфере финансов содержатся в 112 обращениях. По тематике «Оборона» зарегистрировано 100 обращений. Обращений с вопросами тематики «Информация и информатизация» зафиксировано 55. В 40 обращениях содержатся вопросы тематики «Правосудие».

Вышерассмотренная информация представлена на рисунке 21.

Рисунок 21- Тематика обращений, поступивших в 2018 году

Ежедневно сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Пензенской области осуществляется прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Управления, ведется информационно-справочная работа по устным запросам заявителей, их консультация, а также регистрация всех обращений, поступающих в государственный орган власти.

Среди граждан, направивших обращения, 7162 заявителя проживают в городских поселениях Пензенской области и 3916 заявителей – жители сельских поселений (рисунок 22).

Рисунок 22 - Общее количество обращений граждан Пензенской области в административно-территориальном разрезе

При работе с обращениями граждан и организаций особое внимание уделяется организации и проведению личных приемов граждан должностными лицами Правительства Пензенской области, внедрению новых форм и технологий при проведении приемов граждан. За 2018 год проведен прием с 817 гражданами. В режиме видео-конференц-связи состоялся 1 прием, в ходе которого принято 19 заявителей.

По инициативе Губернатора Пензенской области конце 2018 года состоялась телепередача в прямом эфире «Прямая линия Губернатора» на 11 канале ТРК «Наш дом».

Прием вопросов к Губернатору Пензенской области был начат с момента анонса данного мероприятия. Направить вопрос Губернатору пензенцы могли, воспользовавшись наиболее удобным для себя способом:

- направив вопрос в электронном виде на адрес электронной почты;

- направив обращение в электронном виде в специальных приложениях для смартфонов «Viber» и «WhatsApp»;

- направив видео – обращение;

- направив sms-сообщение;

- направив письмо в раздел «Обращения граждан» на официальном сайте Правительства Пензенской области;

- или позвонив по многоканальному телефону во время прямого эфира.

В результате проведения телепередачи «Прямая линия Губернатора» всего поступило 1510 обращений по 1688 вопросам. Все вопросы зарегистрированы, рассмотрены Губернатором Пензенской области и членами Правительства Пензенской области.

Ежедневно сотрудниками Управления по работе с обращениями граждан и организаций осуществляется прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Управления, ведется информационно-справочная работа по устным запросам заявителей, их консультация.

Таким образом, официальный сайт Правительства Пензенской области является удобным и понятным в использовании в плане подачи обращений. В данном случае гражданам легко интуитивно понять, как и где можно найти нужную информацию на ресурсе. Поступающие обращения, рассматриваются своевременно и по существу, принимаются соответствующие меры реагирования, сроки исполнения не нарушаются. В настоящее время благодаря активному использованию ИКТ сайт имеет широкую популярность и всеобъемлющее практическое применение.

3.4 Стандартизация и регламентация предоставления государственных услуг в Пензенской области

На сегодняшний день спектр социально-значимых услуг, предоставляемых населению, настолько широк и разнообразен, а требования

к их качеству так высоки, что государству необходимо внедрять и реализовывать новые стандарты собственной деятельности и, как следствие, использовать современные методы управления данной системой.

Необходимым шагом к оптимизации порядка предоставления государственных услуг является инвентаризация всех административных действий и процессов, то есть разработка административных регламентов, которые представляют собой нормативные правовые акты государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающие сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

Следует отметить, что до принятия административных регламентов не существовало единых требований к структуре и содержанию нормативных правовых актов, устанавливающих порядок реализации органами государственной власти тех или иных полномочий. Порядок предоставления большинства государственных и муниципальных услуг регулировался документами различного уровня, при этом не редко не существовало единого документа, описывающего такой порядок.

Разработка административных регламентов позволила систематизировать полномочия органов государственной власти, восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве, упорядочить административные процедуры, а в отдельных случаях исключить избыточные действия. Административный регламент стал основным документом, содержащим всю предусмотренную законодательством необходимую информацию по предоставлению услуги, необходимую как для граждан, так и для должностных лиц, в том числе:

- категории заявителей, имеющих право на предоставление услуги;

- срок оказания услуги;

- исчерпывающий перечень документов, предоставляемых заявителем, а также документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций;

- последовательность действий лиц, ответственных за предоставление госуслуги в составе административных процедур по срокам их проведения;

- исчерпывающий перечень оснований для отказов в предоставлении услуги;

- ответственность и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

- контактную информацию;

- стандарт комфортности предоставления услуги и другое.

Вместе с тем административный регламент услуги должен:

- обеспечивать минимизацию расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг;

- предусматривать возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- обеспечивать минимизацию действий, количества документов, требующихся от получателя услуг;

- закреплять измеряемые параметры требований к качеству и доступности государственной услуги;

- учитывать мнение и интересы получателей государственной услуги.

В Пензенской области разработку административного регламента осуществляет орган, предоставляющий государственную услугу, или орган, предоставляющий муниципальную услугу. При этом административный регламент должен задавать «шкалу» качества предоставления услуги.

В таблице 3 представлены нормативные правовые акты, регулирующие порядок регламентации государственных и муниципальных услуг.

Таблица 3 - Нормативные правовые акты, регулирующие порядок регламентации государственных и муниципальных услуг Пензенской области

НПА	№ п/п	Наименование нормативного правового акта
Федеральные	1	Федеральный закон Российской Федерации от 17.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
	2	Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»
Региональные	1	Постановление Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 30-пП «Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области»
	2	Постановление Правительства Пензенской области от 29.06.2011 № 410-пП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Пензенской области»
Муниципальные	1	Реестры муниципальных услуг, утвержденные нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Пензенской области
	2	Порядки разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, утвержденные нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Пензенской области

Для внесения изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг Пензенской области в части, касающейся предоставления государственных услуг в электронной форме посредством Регионального портала разработаны типовые формулировки.

Сводные матрицы составов действий, а также рекомендуемые текстовые формулировки позволяют упростить работу исполнительным органам государственной власти Пензенской области и органам местного самоуправления в процессе создания административных регламентов оказания услуг и внесения изменений в действующие.

Прокуратурой Пензенской области периодически проводится проверка соответствия административных регламентов органов исполнительной власти Пензенской области требованиям действующего законодательства, в ходе которых выявляются нарушения и выносятся на рассмотрение соответствующие протесты. К типичным нарушениям относятся:

- нарушение требований соподчиненности нормативно-правовых актов;
- несоблюдения требований к структуре и содержанию административных регламентов;
- превышение полномочий и бездействие органов власти в части принятия административных регламентов;
- нарушение требований к регламентации отдельных административных процедур. С полнотой регламентации тесно связана проблема корректности и четкости формулировок.

Вышеприведенные нарушения резко снижают эффективность применения административных регламентов, превращая их в документ, лишенный правового смысла. Решение этих проблем зависит от обеспечения качества разработки проектов административных регламентов и полностью находится под ответственностью разработчиков.

Исходя из вышесказанного, в органах исполнительной власти области на постоянной основе проводится оптимизация административных регламентов, которая затрагивает как структуру регламента, так и содержание. Основными ее целями являются устранение выявленных нарушений и наиболее полное и наглядное представление информации об услугах для заявителей и ее максимальная адаптация к лучшему восприятию заявителями.

В настоящее время одним из основных направлений работы является закрепление в административных регламентах требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Таким образом, разработка административных регламентов позволяет систематизировать полномочия органов государственной власти Пензенской области, восполнять нормативные правовые пробелы в законодательстве, упорядочивать административные процедуры и исключать избыточные действия. На данный момент административный регламент является единственным документом, содержащим всю необходимую информацию, как для граждан, так и для должностных лиц.

4 Проблемы в предоставлении государственных услуг и пути их решения

4.1 Актуальные проблемы

Как уже отмечалось, одним из основных направлений государственной политики в сфере государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг путем формирования сети многофункциональных центров и развития информационных систем, оказывающих данные услуги.

Несмотря на то, что популярность электронных госуслуг в России растёт, говорить об их совершенстве еще рано. Дело в том, что большинство сервисов, которые предоставляются на портале госуслуг, предполагают только подачу заявления в электронном виде. Данная проблема возникает в связи с недостаточной эффективностью межведомственного информационного обмена, в некоторых случаях возникают ситуации, при которых заявителю приходится самостоятельно собирать и предоставлять те или иные документы. Все дальнейшие операции зачастую ведутся с бумажными документами, то есть, по факту *получить услуги удаленно попросту невозможно.* Большинство услуг на портале представляют собой лишь формы заявлений, к которым нужно приложить сканированные копии документов и подписать усиленной квалифицированной электронной подписью, которой у граждан часто нет.

Также МФЦ слабо связаны с электронным правительством. Услуги разрознены, не интегрированы с бюджетными и коммерческими услугами. В законодательстве есть много норм (например, требование о выдаче только бумажного результата услуги), которые фактически делают невозможной цифровую трансформацию.

Многие руководители региональных ведомств рассматривают *информационные системы* лишь в качестве *вспомогательного инструмента*, вместо того, чтобы полностью реализовывать их потенциал. Однако данный подход нужно в корне менять. Пора переходить к реестровому способу управления информацией, который подразумевает хранение важных данных в цифровом виде и использование бумажных документов только в качестве копии, когда она нужна.

Еще одной проблемой является *распыление услуг между ресурсами*. Как известно, существует не только федеральный, но и локальные порталы госуслуг, о существовании которых жители некоторых районов даже не знают. А некоторые услуги и вовсе можно получить только через ведомственные порталы, например, на сайте Пенсионного фонда или Федеральной налоговой службы. Это создает дополнительные неудобства для пользователей, так как на каждом новом ресурсе приходится заново проходить аутентификацию и привыкать к интерфейсу. Гораздо проще получать все виды госуслуг через разные сегменты одного портала, используя один личный кабинет для всех своих нужд.

Ведомственные структуры используют разные справочные материалы, из-за чего не получается организовать полноценное электронное взаимодействие между ними. Чтобы повысить качество предоставляемых государственных услуг, стоит прийти к единому стандарту нормативно-справочной информации.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» одним из 12 приоритетных проектов определена программа «Цифровая экономика». Одним из ее важнейших пунктов стала разработка нормативной базы, которая позволит перейти к полноценному оказанию услуг в электронном виде.

Проблемой является и *дефицит квалифицированных кадров* в сфере информационных технологий, особенно в сельской местности. Основной причиной является нехватка знаний и навыков у специалистов и постоянная потребность в ИТ инновациях и одновременное сокращение бюджетов на ИТ. Получается, что небольшая группа ИТ специалистов вынуждена выполнять множество функций, порой вне своей компетенции и навыков. Для устранения пробелов в знаниях, необходимы постоянное обучение и консультации сторонних специалистов в той или иной области.

Другой важный вопрос, который стоит сейчас перед государством, – это *создание порталов открытых данных*. На сегодняшний день накоплено колоссальное количество информации, которая могла бы быть интересна гражданам. Пока она не используется в полном объеме, но в перспективе на ее основе можно создать множество новых сервисов, полезных для бизнеса и общества.

Телекоммуникационная инфраструктура не во всех регионах развита одинаково хорошо, поэтому необходимо ее улучшать, чтобы максимальное количество граждан имели доступ к онлайн-сервисам.

Остается открытым вопрос, связанный с *недостаточностью федерального финансирования* при отсутствии достаточных средств в региональных бюджетах для реализации комплексных проектов, затрагивающих интересы ведомств разных уровней.

Таким образом, все вышеперечисленные проблемы взаимосвязаны, поэтому их полное решение возможно только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-методических и технических мероприятий. На данный момент уровень информатизации различных органов власти существенно разнится, что, в свою очередь, пагубно сказывается на развитии электронных госуслуг и взаимодействии между ведомствами. Каждая государственная структура должна по умолчанию иметь в составе своей ИТ-инфраструктуры все основные

компоненты, иначе невозможно эффективное взаимодействие в рамках электронного правительства. Онлайн-сервисам необходима как минимум возможность интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), единым порталом госуслуг, единой системой идентификации и аутентификации и единой системой нормативно-справочной информации.

Проанализировав современное положение дел в сфере оказания государственных услуг и выявив ряд недостатков и существующих в связи с этим проблем, целесообразно внести предложения с целью улучшения ситуации в исследуемой области.

4.2 Рекомендации по повышению оптимизации оказания государственных услуг

Для услуг, оказываемых в электронном виде, необходимо ограничить число личных посещений ведомства заявителем до одного, если иное не предусмотрено законом. Сейчас зачастую для получения услуги требуется два визита в органы власти: первый – для предоставления оригиналов документов личного хранения, второй визит – для получения результата услуги. Необходимо ввести норму, позволяющую гражданину получить услугу за один визит в органы власти, предоставляя для контроля оригиналы документов в момент получения услуги, используя упрощенные схемы обслуживания, тем самым снижая требования по информационной безопасности для граждан.

В плане развития госуслуг необходимо стремиться к тиражированию лучших практик регионов-лидеров, при этом предоставляя типовые решения в сфере госуслуг тем регионам, у которых их нет.

Особое внимание следует обратить на важность участия государства в подготовке квалифицированных кадров. В частности, разрабатывать

образовательные программы, поддерживать ученых, создавать научно-технические кластеры и центры. Необходимо, чтобы ученые получали там достойную оплату своего труда и не уезжали работать за границу. Необходимо обучать пользователей различных категорий навыкам использования электронных госсервисов.

Для цифрового прорыва в сфере госуслуг нужно иметь возможность утверждать базовые требования к электронным услугам и создать федеральную среду разработки, которую также смогут использовать регионы и муниципалитеты. Необходим переход органов власти на совместное использование информационных ресурсов. На сегодняшний день при межведомственном взаимодействии, исходя из норм законодательства, органы власти зачастую дублируют у себя информационные ресурсы, что приводит к росту расходов на обработку хранение данных.

Не менее важна популяризация электронного формата госуслуг – нужно, чтобы люди всех возрастов понимали, насколько такое взаимодействие с ведомствами проще и удобнее. Необходимо в образовательных организациях проводить мероприятия по популяризации государственных услуг в электронном видев различных формах. Что позволит сформировать у учащихся четкие представления о получении государственных услуг в электронном виде и будет являться частью основы их юридической грамотности.

Ввести принцип экстерриториальности предоставления госуслуг – прежде всего, для федеральных услуг. С развитием ИКТ становится неважно, где гражданин обращается за госуслугой, и человек на территории всей страны будет обладать равными правами по получению услуг, вне зависимости от региона, где он зарегистрирован.

Сократить сроки оказания электронных услуг относительно срока предоставления традиционных услуг.

Нужно регистрировать факты предоставления госуслуг с возможностью контроля качества предоставления услуг в части сроков. На сегодняшний день при предоставлении электронных услуг в государственной системе осуществляются операции, при этом не существует единого механизма сбора сведений о том, какие услуги предоставлены, с каким результатом, и в какие сроки. Эти сведения должны фиксироваться в информационных системах для последующего анализа.

Необходимо снизить государственную пошлину для услуг, предоставляемых в электронном виде, поскольку стоимость предоставления такой услуги ниже, чем традиционной. Однако в каждом случае требуется анализ, насколько пошлину можно сократить.

Следует изменить подход к уровню информационной защиты при оказании электронных услуг, сделав его дифференцированным в зависимости от того, о каких услугах идет речь. Для доступа к стандартным бланкам заявлений никакой защиты не нужно. Если же выдается юридически значимый документ с цифровой подписью, уровень защиты должен быть самым высоким, как и уровень защиты баз данных, на основании которых такие документы выдаются.

Нужно создавать комплексные услуги по жизненным ситуациям, когда гражданин может не знать о своих правах и о том, какие услуги ему положены. В качестве примера проактивного пакета услуг приведен тот случай, когда при рождении ребенка сразу регистрируется медицинское свидетельство, свидетельство о рождении, выдается регистрация по месту жительства, гражданство, оформляется для матери материнский капитал. Все это могло бы быть настроено в качестве электронного бизнес-процесса без участия гражданина – человек мог бы получать только результат всех этих услуг одним пакетом.

Практика показывает, что гражданам удобно пользоваться электронными сервисами в той среде, к которой они привыкли проводить

время в Интернете, поэтому необходимо расширять способы получения электронных госуслуг и способы взаимодействия с органами власти на социальные сети и другие коммерческие электронные ресурсы.

Необходимо типизировать региональные и муниципальные услуги, что должно, существенно сократить расходы муниципальных и региональных бюджетов за счет использовании единых форм на ЕПГУ без дублирования их разработки на региональных порталах.

Нужно сформировать стабильные и понятные требования по защите информации, а также проработать вопросы обеспечения юридической значимости информации, включая механизмы персонализации ответственности за ее содержание.

Таким образом, воплощение в жизнь предложенных рекомендаций поможет обойти многие проблемные вопросы и сделать государственные услуги по-настоящему электронными.

Заключение

Информационно-коммуникационные технологии широко используются органами государственной власти в целях повышения качества оказания услуг населению, так как без них в настоящее время невозможно соответствовать запросам и ожиданиям потребителей.

Развитие государственных услуг является частью реформы государственной службы и более комплексных преобразований в сфере управления в государственном секторе. Государственные услуги, направленные на удовлетворение потребностей в сфере государственного управления, вытекают из задач страны и функций, реализуемых соответствующими министерствами, ведомствами и службами.

В ходе выполнения дипломной работы:

1. Были изучены предпосылки возникновения государственных услуг и зарубежный опыт их предоставления.

2. Рассмотрена нормативная законодательная база, регламентирующая оказание государственных услуг. Комплекс законодательных, нормативно-правовых и методических актов позволяет сделать вывод, что они обеспечивают стабильную работу по осуществлению оказания государственных услуг.

3. Проанализировано состояние предоставления государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий в Правительстве Пензенской области (рассмотрена структура рынка информационных технологий, его текущее состояние и перспективы развития; изучена информация по внедрению системы электронного документооборота в исполнительных органах государственной власти; проанализирован ход реализации государственной программы

«Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014 - 2022 годы»; проанализирована работа официального сайта Правительства Пензенской области, где особое внимание уделено работе с обращениями граждан, рассмотрено региональные сайты госуслуг, МФЦ, проведен анализ статистической информации; рассмотрены вопросы, касающиеся стандартизации и регламентации предоставления государственных услуг в Пензенской области).

4. Выявлены актуальные проблемы (распыление услуг между ресурсами, невозможность получения электронной услуги в электронном виде удаленно, недостаточность федерального финансирования и т.д.) и разработаны рекомендации по повышению эффективности оказания государственных услуг (ограничение числа личных посещений ведомств заявителями, тиражирование лучших практик среди регионов, утверждение базовых требований к оказанию госуслуг).

В процессе работы было выявлено, что проблемы, препятствующие повышению эффективности использования информационных технологий в деятельности органов государственной власти, носят комплексный межведомственный характер и не могут быть решены на уровне отдельных органов государственной власти. Необходима реализация программно-целевого подхода для обеспечения совместимости государственных информационных систем, разработки стандартов и технологий их взаимодействия.

Так, в ближайшие годы наиболее острые проблемы, связанные с получением государственных и муниципальных услуг должны уйти в прошлое, однако сегодня это требует серьезной слаженной работы органов власти всех уровней.

Список используемых источников и литературы

I. Источники

Конституция Российской Федерации, принята 12.12.1993 (с изм. от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

Кодексы Российской Федерации

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу от 01.05.2019).

Федеральные законы Российской Федерации

3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с от 01.04.2019).

4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2019).

5. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.12.2017).

6. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»(с изм. и доп., вступ. в силу с 27.12.2018).

7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.12.2017).

8. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.12.2017).

Постановления правительства Российской Федерации

9. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество» (2011-2020 годы) (с изм. и доп., вступ. в силу от 29.03.2019).

10. Постановление Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» от 28.11.2011 г. № 977 (с изм. и доп., вступ. в силу 09.12.2013).

11. Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 «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» (с изм. и доп., вступ. в силу 02.02.2019).

12. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (с изм. и доп., вступ. в силу 25.09.2019).

13. Постановление Правительства РФ «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» от 8 июня 2011 г. № 451 (с изм. и доп., вступ. в силу 25.09.2018).

14. Постановление Правительства РФ «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме электронных документов» от 07.07.2011 г. № 553.

15. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание» (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.01.2019).

16. Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» вместе с «Положением о единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (с изм. и доп., вступ. в силу 20.11.2018).

17. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»

18. Постановление Правительства РФ «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» от 16.08.2012 № 840» (с изм. и доп., вступ. в силу 13.06.2018).

Распоряжения Правительства Российской Федерации

19. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами

исполнительной власти» от 17.10.2009 г. № 1555-р "(с изм. и доп., вступ. в силу от 20.05.2014).

20. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» от 25.04.2011 № 729-р (с изм. и доп., вступ. в силу 28.11.2018).

21. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями» от 17.12.2009 № 1993-р (с изм. и доп., вступ. в силу 28.12.2011).

Другие нормативно-правовые акты

22. Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 (с изм. и доп., вступ. в силу 29.12.2018).

23. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 (с изм. и доп., вступ. в силу от 10.07.2017).

24. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 г. (с изм. и доп., вступ. в силу 26.04.2016).

25. Указ Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07.05.2012 № 601.

26. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р.

II. Литература

27. Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права.- 2004.- № 10.

28. Жетписбаева М.К., Миронычева А.И. Зарубежный опыт совершенствования системы предоставления государственных услуг // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6.;

29. Авакян Н.С., Панина О.В., Скакова Ж.Н. Повышение эффективности оказания государственных услуг // Актуальные проблемы и перспективы развития государственного управления: сборник научных статей по материалам ежегодной международной научно-практической конференции от 23 ноября 2013 г.. М.: Юстицинформ, 2014. С. 18-24.

30. Банасиковска Я. Основные преимущества, издержки и риски электронной формы предоставления государственных услуг // Вопросы экономики и права. 2014. № 71. С. 77

31. Аверин А.В. Стандартизация и регламентация государственных услуг: российский и зарубежный опыт // Экономика и предпринимательство. 2015. № 10-1 (63-1). С. 721-727.

32. Т.Е. Парвадова, Ю.Г. Кирюхин Электронное правительство как инструмент модернизации государственного управления// Проблемы и перспективы : сб. науч. ст. Всерос. межвуз. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 14 марта 2018 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2018. – 310 с.

33. Т.Е. Парвадова, Ю.Г.Кирюхин Информационно-коммуникационные технологии в системе государственного управления// Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сб. науч. ст. VI Всерос. межвуз. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 13 марта 2019 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2019. – 408 с.

Интернет-ресурсы

34. http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Электронные_госуслуги_в_регионах_России

35. http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Электронное_правительство_России

36. ru.wikipedia.org

Приложение А

В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» приложения к выпускным квалификационным работам (ВКР) хранятся в архиве кафедры ИнОУП и не могут быть переведены в электронный вид.