

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(Н И У « Б е л Г У »)**

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра социальных технологий

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НА ОСНОВЕ
ПРОЕКТНОГО ПОДХОДА**

Диссертация на соискание академической степени магистра

**студента очной формы обучения направления подготовки
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»,
Магистерской программы «Управление проектами»
2 курса группы 05001006
Кртовой Анастасии Сергеевны**

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
профессор кафедры социальных
технологий
Реутов Е. В.

Рецензент
заместитель начальника
управления – начальник отдела
информатизации и электронного
межведомственного
взаимодействия Администрации
Губернатора Белгородской области
Сивальнев А. В.

БЕЛГОРОД 2016

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ | 11 |
| РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НАСЕЛЕНИЮ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ | 36 |
| РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ | 61 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 85 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | 90 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 100 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Одной из наиболее значимых тенденций реформирования государственного и муниципального управления в современном мире является практическая реализация концепции «электронного государства», предполагающей повышение доступа граждан к различным социальным благам, а также к процессу принятия решений. Важнейшим направлением данной политики является увеличение доли государственных и муниципальных услуг, предоставляемых населению в электронном виде.

Улучшение качества оказания государственных и муниципальных услуг и повышение эффективности государственного управления являются приоритетными задачами для органов власти на всех уровнях. Внедрение передовых информационных технологий – один из ключевых элементов комплекса, проводимых с этой целью мероприятий.

Систематический сбор мнений получателей государственных и муниципальных услуг, дает возможность обеспечить обратную связь, которая необходима для систематического улучшения качества предоставления услуг и взаимодействия граждан с государством.

Для получения государственных и муниципальных услуг в настоящее время действует Единый портал государственных и услуг¹ (ЕПГУ), который функционирует уже 7 лет. С помощью ЕПГУ граждане России получают федеральные, государственные и муниципальные услуги в электронном виде, такие как оформление и переоформление паспортов, получение водительских прав, проверка наличия непогашенных штрафов. Перечень услуг, доступных к получению через интернет ежегодно дополняется. Как сказал Президент Российской Федерации В. Путин, «надо переходить к стандартам госуслуг

¹ Единый портал государственных услуг. URL : <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения : 10.11.2015).

нового поколения – основанным не на позиции исполнителя, а на позиции потребителя этих услуг»¹.

Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в электронном виде, набирают популярность у населения, но следует отметить, что в настоящее время существует ряд социальных и технологических барьеров, препятствующих массовому переводу услуг в электронный вид. Исходя из этого актуальностью диссертационного исследования является необходимость оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а именно повышение качества и доступности услуг населению Белгородской области.

Степень научной изученности темы. Проблематика информатизации государственного управления, внедрение технологий «электронного государства» в настоящее время активно изучается такими авторами, как: И. Р. Агамирзян, С. В. Бондаренко, В. И. Дрожжинов, В. Е. Иванов, А. Н. Кулик, М. Ю. Павлютенкова, А. А. Сваруп, И. А. Семенов, Л. В. Сморгунов, А. В. Чугунов².

Исследование использования информационных технологий в государственном и муниципальном управлении в России представлено значительным числом научных и научно-методических работ (Д. Барыкина, Е. В. Иванова, М. Сафаева, Б. Я. Советов, Д. Г. Солдатова)³.

¹ Портал административной реформы. URL : http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html (дата обращения : 11.11.2015).

² Агамирзян И. Р. Электронное правительство. М., 2012; Бондаренко С. В. Виртуальные сетевые сообщества сайтов «электронного правительства». СПб., 2013; Дрожжинов В. И., Иванов В. Е. Правительство и население : диалог в виртуальном пространстве. СПб., 2010; Кулик А. Н. Электронная демократия для трансформации общества России: пределы возможного. СПб, 2013; Павлютенкова М. Ю., Сваруп А. А. Социально-политические аспекты концепции «Электронное правительство». СПб., 2014; Семенов И. А. Информационный взрыв и электронный ответ России. СПб., 2011.; Сморгунов Л. В. Сравнительный анализ административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance». М., 2013; Чугунов А. В. Региональная информатизация и развитие электронного правительства в России. СПб., 2011.

³ Барыкина Д., Сафаева М. Информатизация общества : Информатизация общественной жизни и концепции информационного общества. Пенза, 2011; Иванова Е. В. Государственное управление информатизацией в России. Белгород, 2010; Советов Б. Я.

Непосредственно вопросами предоставления государственных и муниципальных услуг занимаются А. Э. Саак, В. Н. Тюшняков. В одной из своих работ¹ они рассматривали вопросы актуальности, специфики применения и проблемы внедрения технологий электронного правительства в систему государственного и муниципального управления.

В. Н. Тюшняков также осветил «вопросы актуальности, специфики применения и проблемы внедрения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»².

А. Н. Лунев, Н. Б. Пугачева описали методику оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, позволяющую определить эффективность мер по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными и муниципальными услугами³.

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия между необходимостью повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и недостаточной методологической и технологической обеспеченностью данного процесса.

Вышеизложенное позволяет сформулировать **основную гипотезу данного исследования**, которая заключается в том, что недостаточное качество государственных и муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, обусловлено, прежде всего, неэффективным использованием существующей технологической базы предоставления услуг, а также нехваткой высококвалифицированных специалистов.

Информационные технологии СПб., 2013; Солдатова Д. Г. Формирование единого информационного пространства и его значение для исполнения функций и задач муниципальной власти. Пенза, 2011.

¹Саак А. Э., Тюшняков В. Н. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления. Таганрог, 2010.

² Об этом более подробно см. : Тюшняков В. Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров // Известия ЮФУ. 2011. №11.

³ См. : Лунев А. Н, Пугачева Н. Б. Научно-методические рекомендации, по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Казань, 2013. №4.

Объектом исследования является практика предоставления населению государственных и муниципальных услуг в электронном виде на основе проектной деятельности.

Предмет исследования – механизмы обеспечения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области.

Цель исследования – обоснование механизмов обеспечения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области.

Достижение поставленной цели требует решения следующих **задач**:

- 1) изучить теоретические основы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- 2) проанализировать практику предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области;
- 3) разработать проект по усилению заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в повышении качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области на 2016-2020 гг.

Теоретико-методологической основой диссертационного исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных ученых, тематические публикации по исследуемой проблеме в периодической печати, материалы международных, всероссийских, региональных научно-практических конференций и семинаров по вопросам и практическим проблемам в области повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Авторами таких трудов являются С. А. Васильев, О. С. Грунистая, О. Ю. Еремина, Я. О. Кайль, А. Н. Лунев, Н. Б. Пугачева, А. Э. Саак, В. Н. Тюшняков, В. Н. Южаков¹. Они рассматривают вопросы актуальности, специфики применения

¹ Васильев С. А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах.

и проблемы внедрения технологий электронного правительства в систему государственного и муниципального управления. Также основу составили общенаучные методы структурно-функционального и конкретно-исторического анализа.

Эмпирическая база диссертационного исследования включает:

- нормативно-правовые документы, регулирующие процесс информатизации государственного и муниципального управления¹;
- статистические и аналитические данные областного государственного учреждения «Белгородский информационный фонд» Белгородской области²;

М., 2013; Грунистая О. С. Государственные электронные услуги : проблемы и пути решения. Белгород, 2014; Еремина О. Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти. М., 2014; Кайль Я. Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг. М., 2011; Лунев А. Н., Пугачева Н. Б. Научно-методические рекомендации, по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. М., 2013; Саак А. Э., Тюшняков В. Н. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления. Таганрог, 2010; Южаков В. Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы. М., 2014.

¹ Конституция Российской Федерации, принята Всероссийским голосованием 12 декабря 1993года (ред. от 14 апреля 2014 г.) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» : федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 444-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Перечень 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 : Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об особенностях организации муниципальной службы в Белгородской области: Закон Белгородской области от 24 сентября 2007 г. № 150 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область»; Об утверждении муниципальной программы «Информатизация муниципального управления на 2015 - 2020 годы» : Постановление Администрации г. Белгорода от 5 ноября 2014 г. № 218 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

² Единый портал государственных услуг. URL : <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения : 20.12.2015); Областное государственное бюджетное учреждение : Белгородский информационный фонд. URL : <http://bif.belregion.ru> (дата обращения : 21.12.2015).

- стандарты качества предоставляемых услуг¹;
- результаты авторского социологического исследования.

Научная новизна результатов исследования заключается в том, что определены основные факторы несовершенства качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых населению в электронном виде, имеющие комплексный характер и затрагивающие технический, кадровый, нормативный аспекты данного процесса.

В результате исследования практики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде предложены следующие меры по улучшению деятельности органов государственной власти, а именно:

- минимизация временных и финансовых расходов граждан при получении государственных или муниципальных услуг в электронном виде;
- создание системы мотивации для государственных гражданских и муниципальных служащих, занимающихся предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- создание приложения для мобильных устройств «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Внедрение информационных технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день являются одним из приоритетных направлений развития информационного общества в Российской Федерации в целом. От успешности этого процесса будет зависеть эффективность государственного и муниципального управления, его способность обеспечить реализацию важнейших прав и свобод граждан.

2. В числе основных факторов, снижающих качество услуг, предоставляемых в электронном виде, – слабая оперативность, сложность процесса предоставления услуги, некачественная информация о порядке и

¹ ИСО 9000 – 2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» : утвержден Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 22 декабря 2011 г. № 48 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

процедуре оказания услуг; неразвитость практики оказания государственных услуг в электронном виде; низкое качество документов, регулирующих процесс предоставления услуги; неразвитость инфраструктуры государственных услуг; низкая культура обслуживания потребителей; отсутствие или неэффективность механизма обжалования действий должностных лиц, непосредственно ответственных за предоставление государственных услуг.

3. Совершенствование управленческой деятельности органов исполнительной власти и муниципального управления по оказанию услуг населению требует налаживания надёжной «обратной связи» с получателями услуг. Это предполагает создание института общественной оценки качества государственных услуг, унифицированных перечней, стандартизации и регламентации, разработки показателей системы оценки эффективности и качества услуг на уровне федерации, её субъектов и муниципальных образований. Необходимо улучшение инфраструктуры предоставления услуг, оснащение деятельности органов власти современными информационно-коммуникативными технологиями, позволяющими расширить доступ потребителей к государственным услугам и информации о них.

Практическая значимость исследования состоит в том, что его результаты могут быть использованы при разработке концепций, проектов, программ модернизации системы электронного взаимодействия в регионе и муниципалитетах, а также при разработке методики мониторинга качества предоставляемых услуг.

Апробация исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования представлены автором в публикациях: «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде»¹ (г. Белгород, 2015), «Информационно-коммуникативное пространство

¹ Кретьева А. С. Государственные и муниципальные услуги в электронном виде // Проблемы государственного и муниципального управления – 2015 : сборник научных работ молодых ученых, Белгород, 2015 / Под ред. В. П. Бабинцева. Белгород, 2015.

Белгородской области»¹ (г. Белгород, 2015), «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»² (г. Курск, 2015), «Предоставление государственных услуг в миграционной сфере»³ (г. Саратов, 2016).

Магистерская работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложений.

¹ Кретьова А. С. Информационно-коммуникативное пространство Белгородской области // Межрегиональное и приграничное сотрудничество: сборник научных трудов, Белгород, 2015 / Под ред. В. П. Бабинцева. Белгород, 2015.

² Кретьова А. С. Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Юность и знание – гарантия успеха 2015: сборник научных трудов, Курск, 2015 / Под ред. А. А. Горохов. Курск, 2015.

³ Кретьова А. С. Предоставление государственных услуг в миграционной сфере // Мировая наука и современное общество: актуальные вопросы экономики социологии и права, Саратов, 2016 / Под ред. А. Н. Плотников. Саратов, 2016.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Активное использование информационных технологий в сфере развития электронных услуг является необходимым условием обеспечения соответствия государственного управления ожиданиям и потребностям населения. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, регулирует Федеральный Закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹, принятый Государственной Думой 27 июля 2010 года.

Важно отметить, что электронные услуги – это государственные услуги, оказанные на основе современных информационно-коммуникационных технологий, позволяющие реорганизовать работу органов власти и достигать нового качества управления, соблюдая регламенты обслуживания бизнеса и общества и повышая результативность принимаемых решений².

Под электронной услугой подразумевается услуга заявительного характера, где инициатором является гражданин, а вся необходимая информация предоставляется ему в электронной форме, через Интернет³. Также «под электронными услугами понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям : Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2007 г. № 931 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ Вершинин М. С. Технологии информационного общества – Интернет и современное общество // Электронная демократия : российские перспективы. 2011. № 15.

в электронном виде. По итогам принятия решения заявителю может предоставляться результат в форме электронного документа»¹.

В настоящее время Правительство Российской Федерации большое количество внимания уделяет вопросам создания инфраструктуры для оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде, как одной из составляющих информационного общества. Информационные технологии в деятельности органов государственной власти постепенно становятся одними из основных инструментов совершенствования системы государственного управления.

Система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде является частью системы «Электронного Правительства». Электронное правительство – это новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий, качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных и муниципальных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов². Это один из наиболее действенных способов борьбы с коррупцией и бюрократией, обеспечения прозрачности официальных структур.

Целями формирования электронного правительства в Российской Федерации являются:

- повышение качества и доступности предоставляемых организациям и гражданам государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания;
- снижение административных издержек со стороны граждан и

¹ Услуги в электронном виде : портал административной реформы. Режим доступа : http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_uslugi_v_electronnom_vide/index.html (дата обращения : 28.12.2015).

² О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 г. : Распоряжение Правительства РФ от 6 мая 2008 г. № 632-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

организаций, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, а также внедрение единых стандартов обслуживания граждан;

- повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти и расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия организаций, граждан и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;

- повышение качества административно-управленческих процессов;
- совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления;

- обеспечение оперативности и полноты контроля результативности деятельности органов государственной власти и обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

В качестве основных приоритетов и направлений формирования электронного правительства можно выделить следующее:

1. Развитие систем обеспечения удаленного доступа граждан к информации о деятельности государственных органов на основе использования информационно-телекоммуникационных технологий (ИКТ).

2. Развитие ведомственных центров обработки телефонных обращений организаций и граждан с целью обеспечения удобства обращения граждан и организаций в органы государственной власти и получения необходимой справочной информации.

3. Внедрение информационных систем планирования и мониторинга деятельности государственных органов, которые позволят повысить качество принимаемых управленческих решений органов государственной власти.

Информатизация – это организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для

удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов¹.

Информатизация, использование современных ИКТ предоставляют принципиально иные возможности для совершенствования государственного управления, пересмотра взаимоотношений между государством, его органами управления и самоуправления и обществом, а создание электронных правительств выводит на объективно новый вид взаимосвязей «гражданин – государство», основанных на «прозрачности» принимаемых решений, исключении субъективных факторов из процесса управления как процесса принятия решения. Государство уделяет если и не совсем достаточное внимание информатизации, то реально видит ее проблемы и перспективы развития.

Проблема внедрения информационных технологий в процессы государственного управления обсуждается достаточно давно. Но если на первых этапах проведения административной реформы многие вопросы, связанные с их использованием, носили большей частью теоретический характер, то в настоящее время от органов исполнительной власти требуется активно внедрять существующие информационные технологии в свою повседневную работу.

Важнейшими текущими задачами являются:

- реализация федеральной целевой программы «Информационное общество 2012 – 2020 гг.»;
- развитие электронного правительства;
- развитие отраслевых информационных систем;
- организация надлежащего межведомственного взаимодействия;

¹ Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- функционирование ситуационных центров;
- внедрение принципов так называемого «Открытого правительства».

Рассматривать качество предоставления государственных и муниципальных услуг можно со следующих позиций:

- 1) как степень уверенности потребителя в получении корректных государственных и муниципальных услуг в электронном виде, именно в таком значении термин закреплён в международных стандартах ИСО 9000¹;
- 2) как степень соблюдения предписанных требований и стандартов;
- 3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- 4) как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя.

Анализ отечественного и зарубежного опыта оказания государственных и муниципальных услуг позволил сформировать систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности, то есть легкой доступности получаемых услуг, которая включает в себя группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей (Рис. 1)

Государственные и муниципальные служащие должны предоставлять такую качественную услугу в электронном виде, благодаря которой потребители смогут получить максимальный конечный эффект. Дело заключается в том, что результат государственной или муниципальной услуги зачастую не обладает самостоятельной ценностью, а служит основой для получения других благ, таких как, например, субсидии и земельные участки. В таком случае получатель услуги заинтересован не только в минимальном расходовании ресурсов, но и в том, чтобы полученный комплект документов, требовал минимальных исправлений и дополнений,

¹ ИСО 9000 – 2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» : утвержден Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 22 декабря 2011 г. № 48 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

сохранял свою силу максимальное время для получения искомого конечного эффекта.



Рис. 1. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности, а также доступности получаемых услуг.

Впервые о переводе государственных услуг в электронный вид говорилось в федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)»¹. В 2006 году в проекте появилось более четкое понимание терминологии и планов по переводу услуг в электронный вид, а также добавилась связь с электронным межведомственным документооборотом.

¹ О федеральной целевой программе «Электронная Россия(2002-2010)» : Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»..

Указанный подход был предложен Министерством экономического развития России совместно с Министерством связи и массовых коммуникаций России, как важный элемент повышения качества предоставления услуг. Работа по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид вошла в наиболее активную стадию восемь лет назад. Было выделено пять этапов перевода услуг в электронный вид.

Этапы перевода услуг в электронный вид:

1. Размещение информации об услуге в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2. Размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

3. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

4. Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления услуги.

5. Обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

В целях формирования информационного общества распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 года № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)»¹ утверждена государственная программа

¹ О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» : Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», определившая несколько приоритетных мероприятий, которые необходимы для:

- повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощения процедур и сокращения сроков их оказания, повышения открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления (подпрограмма «Качество жизни граждан и условия развития бизнеса в информационном обществе»);

- перехода к новой форме организации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, качественно новому уровню оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных и муниципальных услуг и информации о результатах деятельности органов власти (подпрограмма «Электронное государство и эффективность государственного управления»).

Государственная программа «Информационное общество» действует также на региональном уровне – в частности, в Белгородской области. Необходимо также отметить, что по всей стране ведется открытие новых и развитие уже существующих многофункциональных центров, способных обеспечить предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «одного окна». При этом межведомственное взаимодействие, которое необходимо для оказания государственной услуги, включая необходимые согласования, получение выписок, справок, должно проходить без участия заявителя. Все это имеет достаточно большой интерес со стороны научного сообщества.

Говоря о государственных и муниципальных услугах, необходимо, прежде всего, обратиться к нормативной базе Российской Федерации,

которая дает наиболее полное определение этих терминов. Так, Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ предполагает, что:

– государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

– муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления – деятельность реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»² и уставами муниципальных образований.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Широкое внедрение информационных технологий в деятельность органов государственной власти осуществлялось, в частности, в рамках регламентирующих законодательных актов, таких как:

– Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ¹;

– Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ²;

– Постановление Правительства РФ «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» от 08 сентября 2010 года № 697³

– Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» от 28 декабря 2011 года № 1184⁴;

– «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации» от 07 февраля 2008 года № Пр-212⁵.

¹ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ О единой системе межведомственного электронного взаимодействия : Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

⁴ О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде : Постановление Правительства РФ от 28 декабря 2011 г. № 1184 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

⁵ Об утверждении стратегии развития информационного общества в Российской Федерации : Постановление Президента Рос. Федерации от 07 февраля 2008 г. № Пр.-212 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Приоритеты развития информационного общества в Российской Федерации определены «Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации», которая утверждена Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 года № Пр-212.

Согласно Стратегии, концептуально определяются такие цели, как повышение качества жизни граждан, развитие экономической, социально-политической и культурной сфер жизни общества, а также совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

На основе широкомасштабного применения новых современных информационно-коммуникационных технологий идет активный процесс создания информационного общества в области, регионального электронного правительства, электронного документооборота и межведомственных систем взаимодействия органов власти с гражданами и хозяйствующими субъектами.

Система предоставления государственных и муниципальных услуг (СПГиМУ) в электронном виде – это межведомственная информационная система (комплекс систем), позволяющая создать в субъекте Российской Федерации доверенную среду для электронного взаимодействия граждан, организаций и их информационных систем, а также государственных и муниципальных служащих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг¹.

В «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации» определены «важнейшие государственные задачи:

– формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий;

¹ URL: <http://www.mysitex.com/main/products/gosuslugi/typesolution.htm> (дата обращения: 10.05.2016).

- обеспечение гарантированного свободного доступа граждан к информации;
- обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологии;
- повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг;
- повышение качества образования, социальной защиты населения на основе развития и использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- совершенствование системы государственных гарантий конституционных прав человека и гражданина в информационной сфере;
- укрепление нравственных и патриотических принципов в общественном сознании, развитие системы культурного и гуманитарного просвещения»¹.

Для решения поставленных задач государство действует следующим образом:

- разрабатывает основные мероприятия по развитию информационного общества, создает условия для их выполнения во взаимодействии с бизнесом и гражданским обществом;
- определяет контрольные значения показателей развития информационного общества в Российской Федерации;
- обеспечивает развитие законодательства и совершенствование правоприменительной практики в области использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- создает благоприятные условия для интенсивного развития науки,

¹ Об утверждении Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации : Указ Президента РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

образования и культуры, разработки и внедрения в производство наукоемких информационных и телекоммуникационных технологий;

- обеспечивает повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг организациям и гражданам на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;

- создает условия для равного доступа граждан к информации;

- использует возможности информационных и телекоммуникационных технологий для укрепления обороноспособности страны и безопасности государства.

Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»¹ был утвержден сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде – «58 государственных услуг, при создании «электронного правительства» и перехода на предоставление услуг в электронном виде, которые регламентировала Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации»².

Развитие системы предоставления рассматриваемых услуг включает в себя взаимодействие с гражданами и организациями. Кроме того, задача предполагает повысить эффективность и качество результатов деятельности государственных и муниципальных органов, а также доступ граждан и организаций к информации о порядке и ходе исполнения государственных и муниципальных функций на каждом этапе и, конечно же, контроль над их исполнением. Органами государственной власти сейчас очень широко

¹ Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде : Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об утверждении Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации : Указ Президента РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

используются информационные и телекоммуникационные технологии для того, чтобы повысить качество услуг, оказываемых населению. Без такого рода технологий на сегодняшний день не получится в полной мере удовлетворить запросы и ожидания потребителей. В большинстве стран внедрение электронного предоставления услуг развивается полным ходом и имеет широкое применение, однако в России до конца развитой возможности в этой сфере еще нет. Часть услуг уже можно получить в электронном виде, однако система еще требует развития и изменений.

Открытость к информационным технологиям – это основное требование при построении сервисного государства. Просторы интернета в России набирают стремительный темп, что привело к повышению потребителей электронных услуг. Российская аудитория интернета – крупнейшая в Европе, на конец 2015 года она превысила 80 миллионов пользователей, из них 62 миллиона человек выходят в онлайн ежедневно¹. С каждым годом Интернет в России становится все более общедоступным. Поэтому перевод услуг в электронный вид – перспективное направление реформы, призванное облегчить жизнь населению.

Переход на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронный вид существенно повышает их доступность, снижает коррупционные риски, сокращает временные и финансовые затраты государства и граждан.

Рассматривая качество услуги можно сказать, что это специфическая категория. Степень удовлетворения потребителя услугой зависит от качества обслуживания, исполнения и результата услуги. Качество услуги – это «совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя»².

¹ Количество пользователей интернета в России : численность интернет-аудитории. URL : http://www.bizhit.ru/index/users_count/0-151 (дата обращения : 25.12.2015).

² Качество услуги в сервисной деятельности. URL : <http://helpiks.org/1-60330.html> (дата обращения : 15.03.2016).

В каждом случае оказания государственной или муниципальной услуги индикаторы качества могут различаться. Это может зависеть не только от сущности и назначения услуг, но и от других факторов, таких как материально техническое обеспечение, его кадрового состава, а также от категории потребителей. Доступность, как важная составляющая качества, характеризуется степенью удобства получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в рамках взаимодействия населения с организациями, занимающимися оказанием услуг в электронном виде, с точки зрения простоты связи, удобства графика работы, простоты подачи необходимых документов.

На сегодняшний день документы федерального уровня (СНиПы, СанПины, ГОСТы и ОСТы, правила пожарной безопасности, примерные/типовые положения об учреждениях, модельные акты) устанавливают значительное количество обязательных для исполнения требований либо рекомендаций, в особенности, в социально-культурных сферах (образование, здравоохранение, культура, социальная политика). Как показывает российский опыт, даже если оказываемые услуги соответствуют всем перечисленным выше требованиям, население довольно качеством услуг не в полной мере. Причины тому две:

- установленные требования по причине недостаточности финансирования соблюдаются не полностью;
- установленные требования не в полной мере отвечают тому, что население понимает под «качественными услугами».

Именно поэтому следует вводить дополнительные параметры, которые могли бы позволить давать количественную оценку качеству деятельности учреждения.

В настоящее время отсутствуют подходы к мониторингу качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, а в условиях наличия стандартов услуг – подходы к оценке соответствия фактически

предоставляемых услуг принятым стандартам качества. При этом такой мониторинг следует рассматривать с двух позиций:

- 1) с точки зрения контроля соблюдения технологий, норм, правил и других требований к процессу и результату;
- 2) с точки зрения учета мнения потребителей.

Практически единственным инструментом анализа удовлетворенности потребителей является проведение социологических опросов населения. Именно недовольство потребителей позволяет найти слабые места в системе предоставления государственных услуг. Кроме того, опросы потребителей могут проводиться и с точки зрения выявления актуальных направлений развития, например, возможно не просто определять степень удовлетворенности существующими услугами, но и узнавать, какие еще услуги потребителям хотелось бы получать – это актуально, например, для таких услуг, как предоставление дополнительного образования.

Важным этапом в области обеспечения открытости публичных органов стало принятие Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹. Данный закон регулирует правоотношения, которые связаны с доступом к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивая тем самым реализацию конституционного права граждан свободно искать и получать информацию.

Информация, размещенная в свободном доступе, о деятельности органов власти, позволяет сделать более доступной и понятной деятельность государственных гражданских и муниципальных служащих для населения, а также значительно снизить нагрузку за счет количества поступающих заявлений.

¹ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Правовой основой в получении государственной или муниципальной услуги гражданам в электронном виде стал Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹. Он содержит сведения о предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях. Этот закон, а также все подзаконные акты, являются правовой основой создания инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Государственные и муниципальные услуги предоставляются без взимания платы за услуги, кроме тех, которые предусмотрены федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

За последнее время, кроме указанных законодательных актов, сформировалась нормативная и методическая база повышения качества и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Законодательная база регламентирует формирование системы государственного задания в отношении услуг, оказываемых федеральными и муниципальными органами исполнительной власти, государственными учреждениями, а также ведомственные целевые программы по повышению качества предоставления этих услуг. Такие регламенты позволили систематизировать полномочия органов государственной власти и органов местного самоуправления, упорядочить их деятельность, а также восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве Российской Федерации.

В настоящее время административные регламенты служат основой для оптимизации государственных и муниципальных услуг и перевода их в электронный вид. Единый портал госуслуг является частью федеральной

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

целевой программы «Электронное правительство», которую в полной мере планируется реализовать к 2018 году¹.

Единый портал – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая:

- доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

- предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание или муниципальное задание, в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

- учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Помимо федерального портала созданы региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Они предоставляют гражданам и бизнесу информацию о государственных и муниципальных услугах, оказываемых в регионе, а также являются одним из наиболее популярных компонентов системы предоставления услуг на региональном и муниципальном уровне.

¹ Единый портал государственных услуг. URL : <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения : 29.12.2015).

Ежемесячно на портале регистрируется более полутора миллиона посетителей, а за время его работы гражданами подано более пяти миллионов заявлений на получение государственных услуг в электронном виде.

Государственные и муниципальные услуги классифицированы по ряду признаков:

- по ведомствам;
- по жизненным ситуациям;
- по категориям пользователей;
- по популярности – частоте заказа услуги и представлены в виде каталога¹.

В настоящее время для доступа к услугам на Едином портале реализовано два способа авторизации – это с использованием логина/пароля или же с использованием электронной подписи.

Единый портал государственных и муниципальных услуг находится в постоянном развитии, регулярно появляются новые электронные формы заявлений по государственным и муниципальным услугам, ранее по которым была размещена лишь справочная информация и имелись шаблоны заявлений.

В настоящее время зарегистрированные пользователи единого портала² имеют возможность получать в электронном виде через портал более 1100 государственных и муниципальных услуг, а также справочную информацию о порядке предоставления около 37 000 услуг органами государственной власти разных уровней.

Работа по переводу услуг в электронный вид потребовала устранения правовых и технологических барьеров. Это было, исключение из законодательства требования обязательного «бумажного» документооборота,

¹ О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) : справочные материалы. URL : <https://www.gosuslugi.ru/pgu/content/120/290/309> (дата обращения : 05.04.2016).

² Единый портал государственных услуг. URL : <http://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения : 20.05.2016).

для чего в 2010-2011 годах были внесены изменения в более чем 100 федеральных законов, а также принято множество подзаконных актов. Также, формирование Министерством связи и массовых коммуникаций России инфраструктуры обмена данными между ведомствами и организациями скоординированной работы органов власти всех уровней по переходу на электронные услуги.

Для решения этой задачи более пяти лет назад Министерством экономического развития России организован регулярный независимый мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. В 2009 году «Правительством были определены 74 федеральные услуги и 56 региональных и муниципальных приоритетных услуг для их перевода в электронный вид»¹.

Министерством экономического развития России было разработано и готово к использованию прототип информационной системы «Сводный реестр услуг», на базе которой Министерство связи и массовых коммуникаций России реализовало промышленное решение «Федеральный реестр услуг», ставшее основой для работы Единого портала государственных услуг².

В июле 2013 года Министерство экономического развития России предложило новый подход к переводу услуг в электронный вид, поскольку поэтапная модель перевода услуг оказалась слишком формализованной и не учитывала особенности отдельных услуг, тем самым не позволяла органам власти эффективно переводить их в электронный вид.

В декабре 2013 года была утверждена Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, разработанная Министерством связи и массовых коммуникаций России

¹ Портал административной реформы : Совершенствование государственного управления // услуги в электронном виде / URL : http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_uslugi_v_electronnom_vide/index.html (дата обращения : 15.05.2016).

² Единый портал государственных услуг. URL : <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения : 15.02.2016).

совместно с Министерством экономического развития России, которая определила основные цели, принципы и направления деятельности по дальнейшему развитию электронных услуг на период до 2016 года. Утвержден план мероприятий по ее реализации (распоряжение Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утв. распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р»¹).

Выстраивание всей системы для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде стало одним из факторов, который позволил Российской Федерации сделать большой рывок в рейтинге ООН по развитию электронного правительства в 2009-2012 годах. «Всего за два года Россия поднялась сразу на 32 позиции – с 59 на 27 место, а из стран, население которых превышает 100 миллионов человек, Россия заняла третье место в рейтинге – после США (310 миллионов, пятое место рейтинга ООН) и Японии (127 миллионов, восемнадцатое место рейтинга ООН). По версии этого же рейтинга ООН, опубликованного в 2014 году, Россия сохранила прежнюю позицию – 27 место»².

При развитии системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде были выделены некоторые трудности. Во-первых, это касалось существования больших различий между органами власти по качеству и количеству использования ИКТ, результаты внедрения подобных технологий имели зачастую ведомственный характер.

¹ Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утв. распоряжением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р : распоряжение Правительства РФ от 9 июня 2014 г. № 991-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Портал административной реформы : Совершенствование государственного управления // услуги в электронном виде / URL : http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_uslugi_v_electronnom_vide/index.html (дата обращения : 09.01.2016).

Во-вторых, это недостаточное развитие публичного доступа населения к информационно-справочным ресурсам, к сайтам органов власти и другим подобным вещам. Как следствие, получение услуг зачастую требует личной встречи, что создает неудобства и большие временные затраты. В-третьих, это недостаточная сформированность нормативной базы предоставления данного рода услуг, а также стандартов их предоставления с помощью информационно-телекоммуникационных технологий. Наконец, в-четвертых, это отсутствие обеспечения информационной безопасности.

Одним из результатов развития предоставления государственных и муниципальных услуг населению является разработка принципа «одного окна», который осуществляется посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Понятие многофункционального центра закреплено законодательно в постановлении Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 года №796 и звучит следующим образом: «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг является государственным или муниципальным учреждением, в том числе автономным учреждением, созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг».

Классификация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг представлена на (Рис. 2).

Работа МФЦ заключается в создании инфраструктуры, способной выполнять ряд специфических задач с использованием специального программного обеспечения.

Технология предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ включает основные административные процедуры:

- заявитель лично или через доверенное лицо обращается к

сотруднику МФЦ, представляет документ, удостоверяющий личность и сокращенный пакет документов на получение государственной услуги, которые не могут быть собраны без участия заявителя;

- сотрудник МФЦ заполняет заявление на получение государственной услуги, формирует в перечень документов, представленных заявителем, распечатывает эти документы с указанием сроков исполнения;

- при необходимости сотрудник МФЦ организует получение документов на заявителя на бумажных носителях и осуществляет их перевод в электронный вид;

- заявитель лично или через доверенное лицо получает в назначенное время результат предоставления государственной услуги.

Смысл данных центров состоит в том, что они направлены на предоставление гражданам услуг в режиме «одного окна». Это предполагает, что гражданину не нужно осуществлять лишние действия по сбору разного рода справок, ходить в различные инстанции. От него достаточно только подать заявление на предоставление той или иной государственной и муниципальной услуги и ждать результата в установленный срок. Всю работу за него делают сотрудники МФЦ и соответствующие органы власти.

Опыт различных субъектов Российской Федерации показывает, что внедрение, использование и развитие принципа «одного окна»¹ позволяет не только устранить недостатки, но и обеспечить качественно новый уровень функционирования органов власти при их взаимодействии между собой, а также с другими организациями и заявителями.

¹ Областное государственное унитарное предприятие «Региональный научно-производственный Центр «Одно окно». URL : http://www.gisa.ru/info_see.php?id=1775 (дата обращения : 20.05.2016).



Рис. 2. Классификация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Таким образом, изучение теоретических основ предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде позволяет сделать ряд выводов.

Во-первых, внедрение информационных технологий в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день являются одним из приоритетных направлений развития информационного общества в Российской Федерации. Электронные услуги – это государственные или муниципальные услуги, оказанные на основе современных информационно-коммуникационных технологий, позволяющие реорганизовать работу органов власти и достигать нового качества управления. Под ними подразумеваются услуги заявительного характера, где инициатором является гражданин, а вся необходимая информация предоставляется ему в электронной форме.

Во-вторых, несмотря на стремительное развитие системы МФЦ в целом, фактическое применение населением информационных технологий в аспекте государственных и муниципальных услуг в электронном виде остается на довольно невысоком уровне. Преимущественно, это связано с низким уровнем компьютерной грамотности населения, возрастными рамками и неосведомленностью населения о современных возможностях. Власти должны решить эту задачу как можно быстрее и эффективнее для того, чтобы действия в сторону развития информатизации не теряли свой начальный смысл.

В-третьих, стоит отметить существенные преимущества использования Единого портала государственных услуг (ЕПГУ). Это возможность получить информацию и сами услуги в любом удобном месте и в любое удобное время, необходимо только подключение к сети Интернет и быть зарегистрированным на портале. Также с помощью портала можно экономить время, которое не нужно тратить ни на ожидание в очереди, ни на поиск информации на разных сайтах – все сосредоточено на единой информационной площадке. Доступ ко всем

сведениям ЕПГУ круглосуточный и бесплатный и он находится в постоянном развитии и регулярно обновляется.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НАСЕЛЕНИЮ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

В настоящее время в Белгородской области деятельность органов государственной власти и местного самоуправления направлена на повышение качества, выбор и использование оптимальных способов организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде подразумевает возможность для заявителя пройти все этапы получения государственной услуги: от ознакомления с информацией об услуге до получения результата ее предоставления посредством электронных коммуникационных средств.

Экономическое развитие региона и интеграция в единое информационное пространство обусловили резкое увеличение роли информационной сферы в жизни общества Белгородской области.

Целями создания региональной системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде является повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг за счет:

- регламентации и перевода государственных и муниципальных услуг, оказываемых гражданам и юридическим лицам в электронном виде;
- выполнения мероприятий по обеспечению перехода субъектов

Российской Федерации на межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

– контроля исполнения регламентов в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг¹.

Основные функции предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде:

Для граждан – удобный способ общения с государственными и муниципальными органами власти.

Для поставщиков услуг – средство взаимодействия с гражданами и организациями в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, а также межведомственного и межуровневого взаимодействия.

Для эксплуатирующей организации – надежное средство обеспечения технологической работы региона в рамках процессов межведомственного взаимодействия и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для правительства субъекта РФ – возможность своевременного выполнения плана перехода на межведомственное электронное взаимодействие.

Координацией перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид занимается отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия, который является структурным подразделением управления информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области. Главной целью отдела является обеспечение населения, органов власти и организаций современными информационными технологиями.

¹ О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде : Распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

В отделе работают высококвалифицированные сотрудники, три консультанта по общим вопросам и четыре ведущих специалиста-эксперта. Структура отдела предоставлена в Приложении 1.

Задачами отдела информатизации и электронного межведомственного взаимодействия являются:

- 1) реализация государственной политики в области информационных технологий;
- 2) внедрение новых информационных технологий в практику работы органов исполнительной власти и государственных органов власти области;
- 3) организация электронного межведомственного взаимодействия, развитие инфраструктуры доступа к электронным сервисам взаимодействия общества и государства;
- 4) организация перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- 5) координация разработки и реализации ведомственных программ информатизации органов исполнительной власти области¹.

К функциям отдела относится ведение единой технической политики в сфере информационных технологий и разработка нормативно-правовых, организационных механизмов, регулирующих применение информационных технологий, обобщение практики применения этих механизмов, разработка предложений по их совершенствованию и контролю.

Также в отделе занимаются подготовкой проектов и заключением соглашений, договоров по вопросам информатизации, координация работ по их выполнению. Проведением аналитических и прогнозных исследований по проблемам развития информатизации в регионе занимаются консультанты отдела информатизации и электронного межведомственного взаимодействия.

Участие в организации и проведении конкурсов, семинаров, совещаний в сфере информационных технологий, а также координация работы по

¹ Официальный сайт Губернатора Белгородской области : Отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия. URL: <http://www.belregion.ru/author/?ID=146> (дата обращения : 17.05.2016).

созданию и развитию региональных информационных систем и сетей, обеспечению их совместимости в едином информационном и коммуникационном пространстве РФ относится к полномочиям ведущих специалистов-экспертов.

Сотрудниками отдела информатизации и электронного межведомственного взаимодействия проводится систематический анализ и развитие региональных информационных систем, таких как «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области»¹ и «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области». Координируется деятельность по нормативному правовому, методическому и организационному обеспечению предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Одной из важных функций является оптимизация и типизация порядка предоставления государственных и муниципальных услуг для целей их перевода в электронный вид и оказание методической и консультационной помощи сотрудникам органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по вопросам формирования информационных ресурсов, взаимодействия информационных систем, межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Разработкой региональных проектов и программ информатизации, а также предложений по их финансированию занимаются ведущие специалисты-эксперты. Согласование бюджетных расходов на информатизацию органов исполнительной власти области и разработку рекомендаций по приобретению, внедрению и сопровождению современных информационных систем одобряют у начальника отдела информационных технологий и связи. Одним из важных условий развития региональной информатизации является наличие региональной законодательной базы в

¹ Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области : региональные услуги в электронном виде. URL : <http://gosuslugi31.ru/web/guest/main> (дата обращения : 25.03.2016).

сфере информационных и коммуникационных технологий, которая обеспечивает эффективное функционирование электронного правительства региона.

Результатом своевременного формирования и развития информационного общества в Белгородской области должны стать повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Качественное предоставление электронных государственных и муниципальных услуг в Белгородской области, может повысить уровень доверия населения к органам государственной власти и снизить коррупцию.

В целях предоставления государственных и муниципальных услуг органы или организации обязаны предоставить заявителю информацию о порядке предоставления услуги в соответствии с пунктами 13-19 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373¹, а также с постановлением Правительства Белгородской области от 7 февраля 2011 года № 41-пп «О региональных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области»².

¹ О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О региональных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» : Постановление Правительства Белгородской области от 7 февраля 2011 г. № 41-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

Доступ граждан к информации о порядке получения услуги не может быть обусловлен выполнением каких-либо дополнительных требований, а именно, установки каких-либо технических средств или платы с граждан.

В целях предоставления качественных услуг орган или организация обеспечивают возможность желающему получить услугу в удобное для него время. При осуществлении записи на прием организация, предоставляющая услугу, не вправе ничего требовать, кроме прохождения процедуры идентификации и аутентификации, и указания цели приема. Запись на прием осуществляется посредством Единого портала, который в режиме реального времени отражает расписание работы органа, или организации, или уполномоченного сотрудника на конкретную дату с указанием свободных интервалов для записи.

Указанный интерактивный сервис взаимосвязан с информационной системой организации, которая обеспечивает функционирование единой записи в электронную очередь независимо от использованного способа записи.

Организации, предоставляющие услуги, утверждают интерактивные формы запроса также, как и на бумажных носителях. Запросы, формируемые заявителем, должны проходить форматно-логический контроль в порядке, установленном организацией. Они обеспечивают своевременную обработку заявок, поступивших с Единого портала в Систему исполнения регламентов.

«В целях информирования населения о порядке предоставления услуги органом или организацией размещены сведения в соответствии с подпунктом «в» пункта 13 и подпунктами «а» – «м» пункта 14 Правил, а также с постановлением Правительства Белгородской области от 7 февраля 2011 года № 41-пп»¹.

¹ О региональных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области : Постановление Правительства Белгородской области от 07 февраля 2011 г. № 41-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

Прием полного комплекта документов в электронной форме и их регистрация являются началом предоставления услуги. Принятие документов в электронном виде исключает потребность повторного предоставления на бумажном носителе. Документы, которые предоставляет заявитель в электронной форме, должны быть подписаны электронной подписью заявителя.

Организация, предоставляющая услугу, самостоятельно информирует заявителей на Едином портале в их «личном кабинете» о получении информации об оплате за услугу. Извещение о получении органом или организацией платы за услугу, направляемое заявителю, должно быть подписано квалифицированной электронной подписью органа или организации в порядке, установленном Федеральным законом № 63-ФЗ «Об электронной подписи»¹, и принятыми в соответствии с ним подзаконными актами.

В целях предоставления услуг организация должна осуществлять своевременное направление межведомственных запросов о предоставлении сведений, которые необходимы для предоставления услуги, в иные органы или организации, а также получение ответов на такие запросы. На сегодняшний день, операторы не справляются со своей задачей предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде полноценно, в скорости реагирования и выполнении запросов пока еще нет стабильности.

Направление межведомственных запросов в электронном виде органом или организацией осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»² и принятыми в соответствии с ним иными

¹ Об электронной подписи (с изменениями на 30 декабря 2015 г.) : федер. закон № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

нормативными правовыми актами посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» и подключенной к ней Белгородской системы межведомственного электронного взаимодействия.

В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде организация, предоставляющая услугу, направляет человеку, который подавал заявление, результат в электронном виде, а также обеспечивает возможность получения заявителем результата на бумажном носителе. Обеспечиваются равнозначность и одинаковая юридическая значимость результатов предоставления услуг в электронном виде и на бумажном носителе в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области.

К сожалению, реагирование на заявления выполняется не всегда в сроки, указанные в описании предоставления государственной или муниципальной услуги. По Белгородской области этот момент регулируется, но закрепленные сотрудники подведомственных организаций не все справляются в срок со своими должностными обязанностями. Из этого следуют всевозможные задержки ответов и выдачи готовых результатов заявителям, хотя уведомление о ходе предоставления услуги должно быть своевременно направлено не позднее дня завершения выполнения административной процедуры.

В регионе под качеством получения услуги нами рекомендуется понимать объективную оценку в виде соответствия принятому стандарту и субъективную в виде оценки потребителя, а также оценку условий в которых оказывается услуга и ресурсов, затрачиваемых потребителем на её получение.

Критерии качества и комфортности, а также включая доступность, государственных и муниципальных услуг – являются совокупностью количественных и качественных параметров, позволяющих измерять,

учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления определенных услуг.

Критерии, которые используются для определения состава показателей, характеризующих качество и комфортность предоставления услуги, должны соответствовать требованию релевантности. Это значит, что система показателей должна быть выработана с учетом распределения Парето¹ и направлена на решение наиболее значимых для потребителей проблем и трудностей, с которыми они сталкиваются в процессе взаимодействия с уполномоченными органами и учреждениями.

Опираясь на сформированную систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности, а также доступности получаемых услуг и систему факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг мы предлагаем критерии оценки оказания государственных услуг (Рис. 3).

Указанные критерии выбраны, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных и муниципальных услуг. Также, согласно проведенному опросу по «Повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области на основе стандартов комфортности и качества», значительная часть населения, государственных и муниципальных служащих, отметили низкое качество документов, регулирующих различные стороны предоставления государственных и муниципальных услуг. Данная проблема является одной из основных.

Эти критерии могут использоваться в качестве индикаторов для расчета частных индексов удовлетворенности предоставляемыми государственными услугами. В исследовательской и аналитической практике исследовательских центров, изучающих качество услуг, ведется активная

¹ Журнал ESQUIRE : Принцип Парето. URL : <https://esquire.ru/ideas/clay-shirky> (дата обращения : 13.03.2016).

разработка методов расчета индексов удовлетворенности услугами организаций.



Рис. 3. Система критериев оценки доступности и качества государственных и муниципальных услуг

Анализируя отечественный и зарубежный опыт, можно выделить применение таких методов расчета индексов, как:

- расчет отношения, ожидаемого и воспринимаемого потребителем уровня отдельных аспектов качества и доступности предоставляемой услуги как набора частных индексов критериев, характеризующих качество услуги с последующим построением комплексного индекса как среднего из частных индексов;
- построение индекса как разницы суммы положительных и средних оценок и суммы отрицательных оценок качества и доступности предоставляемой услуги;
- расчет национальных индексов.

Показатели качества государственной и муниципальной услуги в электронном виде в зависимости от характера предоставляемой услуги могут включать: показатели точности обработки данных, правильность оформления документов и качество процесса обслуживания.

Состав общих показателей.

- доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги. Показатель определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги (количество оценок хорошо и очень хорошо), к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов.
- доля случаев правильно оформленных документов (правильно произведенных начислений, расчетов). Показатель определяется как отношение количества случаев правильно оформленных документов, к общему количеству выданных по конкретной услуге документов.

Примеры конкретных показателей, используемых в мировой практике:

- 1) Процент случаев точного расчета пенсионных начислений;

- 2) Процент правильно оформленных паспортов;
- 3) Процент потребителей, удовлетворенных условиями ожидания;
- 4) Процент соблюдения нормативов санитарных требований¹.

В целом, практика оказания государственных и муниципальных услуг посредством информационных технологий в Белгородской области развивается достаточно интенсивно. Однако ее детальный анализ позволяет выявить ряд проблемных зон.

Проблемы не только в недостаточной соответствующей правовой базе, но и в уровне культуры коммуникации как самих гражданских служащих, так и населения. По сравнению со странами ближнего зарубежья можно фиксировать существенное отставание по показателям реального использования информационно-коммуникативных в профессиональной деятельности.

Недостаточное развитие и невысокое качество государственных и муниципальных услуг снижает активность участия населения в решении проблем муниципальных, региональных и федеральных органов управления, что негативно сказывается на жизненном уровне населения.

В Белгородской области причиной невысокого качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде является слабая профессиональная подготовка чиновников. У государственных гражданских и муниципальных служащих прослеживается нехватка профессиональной компетентности в рамках реальных проблемных вопросов, с которыми обращается население. Данное утверждение основано на мнении граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами. Положение государственных гражданских и муниципальных служащих в значительной степени зависит от них самих, и все они должны стремиться к достижению максимально высокого уровня своей деятельности. Только заинтересованный своей работой служащий

¹ Тулаганов А.Б. Определение состава показателей качества и доступности государственных услуг. М., 2011.

может предоставить качественные государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Государственной и муниципальной службе необходимо уделить внимание развитию качественной профессиональной подготовке и переподготовке кадров, способной оперативно реагировать на вызовы экономики, ориентированной на инновационное развитие. Более подготовленные кадры смогут предоставлять государственные и муниципальные услуги в разы быстрее и качественнее, что немаловажно для современного общества.

Профессиональная компетенция государственных служащих должна включать в себя учет потребностей и состояния развития общества. В стандартах ИСО¹ делается акцент на ответственность руководителей, снижение издержек и кадровую политику, а активное использование властью новых информационно-коммуникационных технологий позволит расширить доступ потребителей к государственным и муниципальным услугам и информации о них.

Проведенное автором диссертации исследование «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области на основе стандартов комфортности и качества», заключающееся в анализе вторичных источников информации, данных массовых опросов, позволило определить систему основных факторов, которые оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг (Рис. 4, Рис. 5).

Всего было опрошено 98 респондентов, проживающих на территории Белгородской области. Им было предложено оценить качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде, а также дать оценку

¹ ИСО 9000 – 2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» : утвержден Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 22.12.2011 № 48 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

жизнеспособности, востребованности и полезности Единого портала. Анкета проведенного опроса приведена в Приложении 2.

По результатам исследования большинству опрошенных очевидны достоинства получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде: «это удобно», дает возможность всегда иметь под рукой доступный электронный источник информации о работе государственных и муниципальных органов.



Рис. 4. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и комфортность (доступность) государственных услуг

Многие осознают возможность экономии времени за счет электронного формата получения государственных и муниципальных услуг и называют технологии электронного правительства необходимым требованием в современном мире. Жители города Белгород (21%) и средних городов области (16%) отмечают небольшое количество услуг, за которыми можно обратиться в электронном виде. Молодые люди также отмечают недостаток ассортимента электронных услуг (до 18% среди 18-24

– летних) – фактически можно говорить о наличии запроса к государству по развитию данной сферы.

Сторонники развития технологий информатизации (35% – поддерживают и 45% – скорее поддерживают) рассматривают ее как новый способ развития обратной связи от общества к государству. Немногочисленные противники получения электронных государственных и муниципальных услуг, в основном, встречаются среди людей пенсионного возраста, а также среди тех, кто вообще никогда не пользовался интернетом.

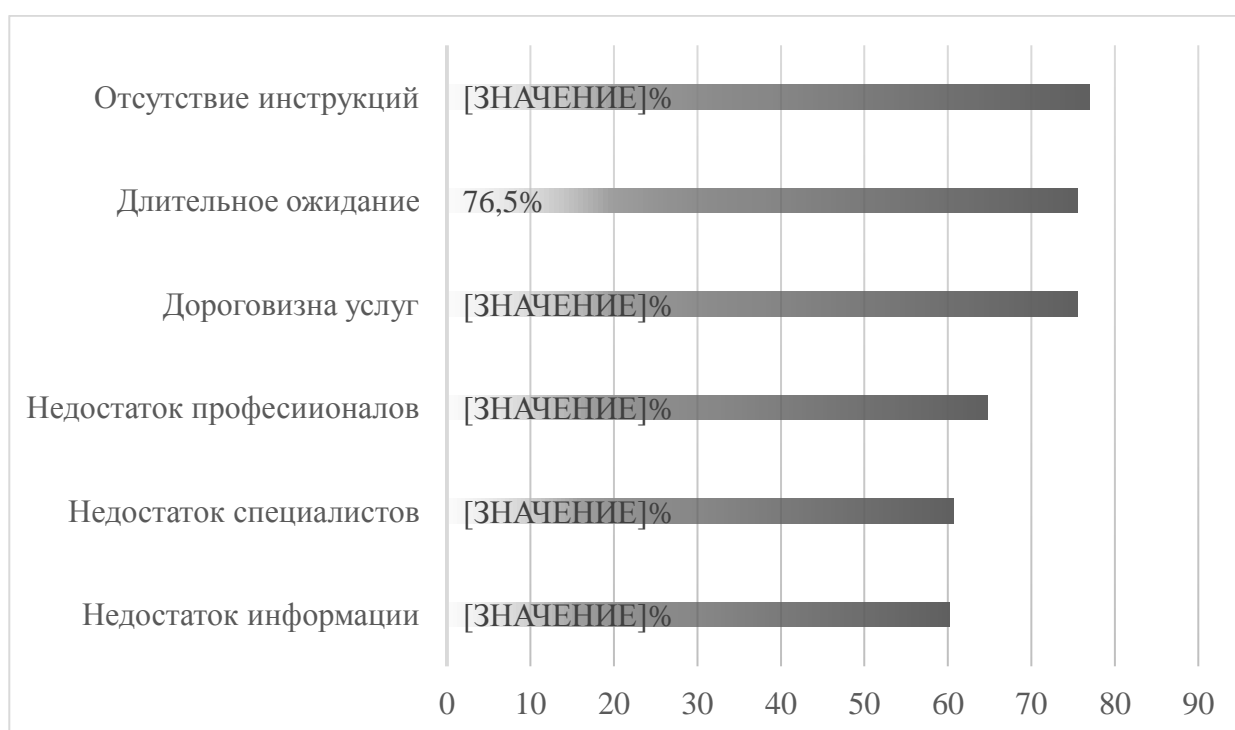


Рис. 5. Основные претензии к качеству полученных государственных услуг по данным массового опроса (Белгородская область 2015 год)

Самым важным преимуществом государственных и муниципальных услуг в электронном виде респонденты считают возможность не стоять в очереди – 41%, сокращение времени предоставления услуг – 28% и возможность не общаться с чиновником – 10%.

Вместе с тем, впервые слышали о Едином портале 31% опрошенных, получали услуги на портале и остались ими довольны только 23%

респондентов, а 59% никогда услуги не получали, 21% опрошенных обращались на Единый портал за электронными услугами, подавляющее большинство (80% обратившихся) довольны результатом.

Следовательно, опрос показал, что функционирование портала дает достаточно хорошие результаты в реализации проекта электронного правительства. Самое важное теперь – поддерживать эту динамику. Тот факт, что почти 80% населения поддерживают создание и развитие государственных и муниципальных услуг в электронном виде говорит сам за себя. В то же время, что 59% населения никогда не получали услуги через портал государственных и муниципальных услуг, а 31% вообще впервые о нем слышат, говорит о том, что граждане не знают о возможностях портала, поэтому нужно активнее пропагандировать его работу.

Также проведен анализ качества предоставления государственной услуги по выдаче справок о наличии или отсутствии судимости сотрудниками информационного центра УМВД России по Белгородской области по состоянию за февраль 2016 года.

В феврале 2016 года по линии информационно-справочной работы подготовлено 1984 справки. Уровень удовлетворенности граждан, получивших государственные услуги по линии информационно-справочной работы, составил 69%. Предложений по повышению качества предоставления государственных услуг от граждан не поступало. Время ожидания заявителей в очереди не превышает 15 минут.

Доля граждан, которые используют механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году предположительно будет не менее 70%. В Белгородской области ведется работа по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид для предоставления их через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Количество жителей Белгородской области, зарегистрированных в ЕСИА на 1 мая 2016 года составляет 21,52%.

Доля граждан, которые используют механизм получения государственной услуги в электронном виде за 1 квартал 2016 составила 42,83 %.

Необходимо подробнее рассмотреть факторы, оказывающие негативное влияние на качество и доступность государственных услуг, оказываемых в электронном виде.

Административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг дают четкую и прозрачную характеристику процесса, который ведет к намеченному результату. Регламент раскрывает детали процесса оказания отдельной государственной или муниципальной услуги и тем самым создает условия внешнего контроля различными заинтересованными сторонами и обеспечивает при этом открытость и прозрачность административных процедур. Вместе с тем административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг способствуют упорядочению и конкретизации обязательств органов исполнительной власти перед обществом и повышению качества предоставления этих услуг в электронном виде.

Отсутствие стандартов комфортности государственных и муниципальных услуг влечет за собой ряд отрицательных моментов, так как стандарт комфортности включает в себя ряд требований, который играет огромную роль в процессе оказания государственных и муниципальных услуг. Важным моментом является то, что стандарты услуг направлены на предотвращение дискриминации отдельных категорий граждан по признакам физической недееспособности, языка, расы, религии, национальности. Стандарт позволяет активизировать и стимулировать внутренние резервы эффективности.

Система мониторинга, при успешном внедрении, сможет стать институциональным источником постоянного совершенствования

финансирования общественных услуг, а также увеличения их качества и доступности. Результаты мониторинга смогут способствовать тому, что государственные и муниципальные услуги станут более прозрачными, эффективными и доступными для каждого жителя страны. А привлечение гражданского общества к управлению страной будет гарантировать легитимность и согласованность усилий проведения систематических реформ.

В 2015 году отмечен значительный рост количества государственных и муниципальных услуг, заказанных пользователями на портале: за год количество заказанных государственных услуг возросло на 112% – со 160 тысяч до 339 тысяч. Муниципальные услуги продемонстрировали рост на 643% – с 53 тысяч до 394 тысяч. Также возросло количество заказанных федеральных услуг. В 2015 году пользователи заказывали услуги в электронном виде 16,8 миллионов раз, та же цифра по итогам 2014 года составляла 12,9 миллионов¹.

Для скорейшего решения проблем, на мой взгляд, необходимо внести соответствующие поправки в области финансирования данного направления, а также усилить контроль его реализации.

Большая часть населения нашего региона не имеет понятия об устройстве карты, о принципе ее действия и условиях применения, ведь не все читают законодательство. Получается, что вытекает еще одно предложение по дальнейшему развитию УЭК – проведение инструктажа, который бы правильно разъяснял и наглядно показывал все аспекты пользования универсальными электронными картами. На мой взгляд, это значительно уменьшило бы процент людей, который боятся ими пользоваться.

Еще одна проблема, связанная с реализацией УЭК частично связано с первой, которая касалась несвоевременности запуска системы УЭК и

¹ Совершенствование государственного управления : портал административной реформы. URL : http://ar.gov.ru/ru/effect_org_vlasti_04_ocenka_effekt/index.html (дата обращения : 28.05.2016).

межведомственного взаимодействия. Это техническое оснащение. До сих пор немалая часть органов и организаций, где в теории свободно можно пользоваться универсальной электронной картой, не имеет на то оборудования. Причина тому – несовершенство разработанного проекта, а также, возможно, недостаточное финансирование. Проблема важна, потому что получается, что выдача электронных карт для многих пройдет впустую. Соответственно, и финансирование, направленное на реализацию проекта, не покажет свою эффективность.

Решение проблемы может найтись, например, в законодательно установленном переходе на новое техническое оснащение, которое позволяло бы в полной мере пользоваться УЭК. Такими можно видеть основные, но далеко не все проблемы, а также рекомендации по их решению. Несмотря на все, универсальная электронная карта является большим шагом вперед в развитии предоставления государственных и муниципальных услуг.

Дальнейшее совершенствование этой технологии, а также решение проблем, касающихся нормативной базы, и грамотная информационная политика способствуют усилению престижа универсальной электронной карты и значительно расширить круг ее пользователей.

В январе 2016 года было заключено дополнительное соглашение о взаимодействии между Государственным автономным учреждением Белгородской области (ГАУ БО) «МФЦ» и Управлением внутренних дел (УМВД) России по Белгородской области. В результате данного соглашения расширился перечень территориальных МФЦ, в которых предоставляется возможность получения государственной услуги по выдаче справок о наличии или отсутствии судимости и факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.

В Белгородской области создается единая информационная онлайн-система муниципального учета – ООО «Парусник-Белгород» – осуществляет подключение муниципальных образований Белгородской области к единой информационной онлайн-системе муниципального учета. Цели проекта –

повысить качество муниципального управления и обеспечить ИТ-поддержку процесса оказания услуг в электронном виде.

Система позволит вести электронный муниципальный учет в единой базе данных, включая похозяйственный учет, сведения о населении, земельных участках и объектах недвижимости муниципального образования, учет налогооблагаемой базы местных налогов, автоматизировать административные регламенты предоставления муниципальных услуг населению.

Целью внедрения системы является создание единого информационного пространства для специалистов муниципалитетов, включая районный уровень, и региональных органов исполнительной власти. Предполагается интеграция с системами учета муниципального имущества.

В дальнейшем для обеспечения перехода к оказанию органами МСУ услуг в электронном виде планируется провести интеграцию единой информационной онлайн-системы муниципального учета с региональной системой межведомственного электронного взаимодействия.

На текущем этапе проекта проводится модернизация систем муниципального учета Белгородской области и консолидация учетных данных из локальных систем на едином сервере. «Это предполагает настройку и унификацию словарной базы систем, разработку шаблонов печатных форм документов, формируемых на основании данных похозяйственного учета, и создание единого для всех муниципалитетов области перечня шаблонов справок и отчетов»¹.

Принято постановления Правительства области от 15 сентября 2014 года № 342-пп «О предоставлении органами исполнительной власти, государственными органами, органами местного самоуправления, а также областными государственными и муниципальным учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или

¹ Журнал ИКС медиа : новости компаний. URL : <http://www.iksmmedia.ru/news/5291801-V-Belgorodskoj-oblasti-sozdaetsya.html> (дата обращения : 01.02.2016).

муниципальное задание (заказ), услуг в электронной форме»¹, утверждающие регламент оказания и сводный перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание, в электронной форме.

В настоящее время на ЕПГУ реализована возможность получения в электронном виде 84 государственных и муниципальных услуг органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления. Двадцать муниципальных услуг, переведенных в электронный вид, растиражированные на все муниципальные образования субъекта. Создана система учета контингента обучающихся познанных образовательных программам и дополнительным общеобразовательным программам.

Также создана система по управлению автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, осуществляющим регулярную перевозку пассажиров и багажа.

Органы исполнительной власти и органы местного самоуправления перешли на новую версию Федерального реестра государственных и муниципальных услуг. Внесена дополнительная информация в сведения о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, содержащихся в нем.

В соответствии с новыми требованиями принято постановление Правительства области от 16 февраля 2015 года № 56-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Белгородской Области от 15 сентября 2014 №345-пп»² и утверждена форма мониторинга количества

¹ О предоставлении органами исполнительной власти, государственными органами, органами местного самоуправления, а также областными государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), услуг в электронной форме : Постановление Правительства Белгородской области от 15 сентября 2014 г. № 342-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

² О внесении изменений в постановление Правительства Белгородской Области от 15 сентября 2014 г. №345-пп : Постановление Правительства Белгородской области от 16

государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению области, от общего количества услуг, в разрезе способов обращения (бесконтактные, однократные и многократные). Ежеквартально осуществляется мониторинг по утвержденным формам.

В соответствии с Приказом Росстата от 6 мая 2015 года № 217 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг»¹ проведены организационные и технологические мероприятия по регистрации и подключению к государственной автоматизированной системе «Управления»² (ГАС «Управление») органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления и их структурных подразделений для внесения сведений по предоставляемым услугам.

В ГАС «Управление» ежеквартально вносятся сведения о предоставлении государственных и муниципальных услугах.

Распоряжением Правительства Белгородской Области от 26 октября 2015 года № 551-рп утвержден План мероприятий по достижению Белгородской областью значения показателя, установленного под пунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» на 2015 – 2018 годы³.

февраля 2015 г. № 56-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

¹ Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг : Приказ Федеральной службы государственной статистики от 21 декабря 2011 г. № 503 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Государственная автоматизированная информационная система «Управление». URL : <http://gasu.gov.ru/web/guest/home;jsessionid=XkvpXdJLhvL4jHG1pgQL2Wt3l8jffv2MyzTPF5nGb4rmT4DT6fs2!804357924!1465747944109> (дата обращения : 21.02.2016).

³ Об утверждении плана мероприятий по достижению Белгородской областью значения показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской

Организована регистрация сотрудников исполнительной власти, государственных органов, органов местного самоуправления подведомственных им учреждений в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), а также учащихся общеобразовательных организаций, достигших возраста 14 лет, в ЕСИА на ЕПГУ.

Проведены информационные мероприятия с обучающимися с организациями высшего образования и профессиональных образовательных образований области по освещению новых возможностей регистрации в ЕСИА на ЕПГУ.

На сегодняшний день на 153 рабочих места, организованных на базе МФЦ области и в администрациях муниципальных районах области, обеспечена возможность регистрации и выдачи ключей простой электронной подписи гражданам в ЕСИА для получения услуг в электронном виде.

На межведомственное электронное взаимодействие переведено 65 государственных и муниципальных услуг, по которым предусмотрено направление запросов по 48 сведениям.

К Системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) подключены 1200 сотрудников 19 органов исполнительной власти области и 311 органов местного самоуправления, включая сельские поселения. Система межведомственного электронного взаимодействия – федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Участниками межведомственного электронного взаимодействия являются федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетных фонды, исполнительные органы государственной власти

субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, иные органы и организации.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск и обработку информации в электронной форме.

Ежемесячно посредством СМЭВ осуществляется с выше 1 млн. запросов по сведениям необходимым при предоставлении услуг.

В Белгородской области была разработана и внедрена автоматизированная информационная система многофункционального центра (АИС МФЦ, Система). Система подключена к СМЭВ, обеспечен доступ к электронным сервисам межведомственного взаимодействия. На сегодняшний день к АИС МФЦ подключены все действующие МФЦ области.

На базе 23 МФЦ реализована возможность регистрации заявителей в федеральной государственной информационной системе «ЕСИА в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» на безвозмездной основе.

На основе проведенного анализа можно выделить следующие проблемы:

1. Недостаточная информированность населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
2. Отсутствие системного подхода в использовании уникальных электронных карт (УЭК), что затрудняет использование данных карт при получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
3. Отсутствие необходимого оборудования для использования УЭК.

4. Незаинтересованность государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных и своевременных государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Таким образом, изучение практики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Белгородской области позволяет сделать ряд выводов.

Во-первых, в Белгородской области настоящее время формируется и выстраивается в единую систему практика предоставления государственных и муниципальных услуг. В иерархии ведомств, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в электронном виде в Белгородской области, лидирует Федеральная налоговая служба (ФНС); на втором месте – Федеральное казначейство; далее следуют Департамент имущественных и земельных отношений Белгородской области, Федеральная миграционная служба, Пенсионный фонд РФ.

Во-вторых, недостаточное информирование населения Белгородской области о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде приводит к тому, что часть населения остается неосведомленной о возможностях получения услуг в такой форме. В результате для значительной доли населения снижается доступность ряда социальных благ, как следствие – формируется социальная неудовлетворенность.

В-третьих, в регионе ощущается дефицит квалифицированных кадров в области информационных технологий. Растет сложность технологической инфраструктуры, количественный и качественный уровень проблем в области информационной безопасности. С увеличением объема электронных информационных ресурсов в регионе, необходимо создать принципиально новую систему подготовки кадров для информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Основным инструментом предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде является принятие административных регламентов, которые устанавливают сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

Аудит состояния инфраструктуры электронного правительства (ИЭП) демонстрирует технические и организационные недостатки, ограничивающие развитие электронного правительства в целом. Инфраструктура плохо управляема и имеет ограничения в развитии. Избыточные архитектурные решения ведут к завышенным затратам на поддержку и эксплуатацию ИЭП.

Анализ деятельности органов власти и организаций Белгородской области показал, что на протяжении последних лет положение в данной сфере значительно улучшается, что позволяет говорить об эффективности проводимых мероприятий.

Основными направлениями совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия являются:

- развитие способов и форм доступа к услугам;
- формирование и ведение модели данных, используемых при предоставлении услуг;
- обеспечение доверенного взаимодействия;
- развитие системы межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия;
- формирование инструментов управления качеством предоставления услуг;
- формирование инженерной инфраструктуры электронного правительства.

Реализация мероприятий по совершенствованию инфраструктуры электронного взаимодействия предполагает внесение изменений в нормативные правовые акты, а также разработку новых актов.

По мнению ряда экспертов, в частности, экс-заместителя Председателя Правительства РФ – руководителя аппарата Правительства РФ С.Е. Нарышкина, «к факторам, влияющие на качество государственных услуг относятся:

- 1) стандартизация и регламентация процесса оказания государственных услуг;
- 2) создание механизмов, ориентирующих исполнительные органы власти на повышение качества предоставляемых государственных услуг и обслуживания;
- 3) соблюдение высоких этических стандартов при оказании государственных услуг;
- 4) повышение уровня информационной открытости и прозрачности процедур органов исполнительной власти, а также коммуникация с потребителем;

5) рациональная специализация органов исполнительной власти по предоставлению отдельных государственных услуг в соответствии с установленными им полномочиями;

6) оптимизация бюджетных расходов на государственные услуги и их рациональное распределение в соответствии с приоритетами клиентов органов власти, общества в целом;

7) определение критериев платности государственных услуг;

8) повышение ответственности органов власти за исполнение своих полномочий;

9) организационная структура органов власти, ответственных за реализацию;

10) физическое обеспечение взаимодействия, в частности: насколько хорошо обустроены офисы госорганов, насколько они снабжены современными техническими средствами, какова частота географической сети госорганов»¹.

Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронном виде рекомендуется регулярно на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, государственных внебюджетных фондов публиковать новостные и информационные материалы.

Целесообразно данный вид новостей дополнять логотипом электронных государственных услуг. При упоминании в текстовых и графических материалах, посвященных информационным системам ЕПГУ, рекомендуется использовать упрощенные наименования.

В соответствии с типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов

¹ Административная реформа в России: научно-практическое пособие / под ред. С. Е. Нарышкина, Т. Я. Хабриевой. М., 2011. С. 86.

исполнительной власти»¹, и в целях реализации принципов открытости федеральных органов исполнительной власти, определенных в распоряжении Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93р «О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»², руководитель федерального органа исполнительной власти утверждает порядок подготовки и размещения на официальном сайте в сети интернет информации о деятельности федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов.

Для эффективного коммуницирования с пользователями социальных сетей рекомендуется региональным органам исполнительной власти, которые имеют официальные аккаунты, организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы и тому подобное – с учетом положений Руководства по коммуникации в социальных сетях.

В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных услуг в электронной форме всем подведомственным организациям целесообразно обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннер-ссылку на ЕПГУ.

Отделу информатизации и электронного межведомственного взаимодействия Администрации Губернатора Белгородской области рекомендуется проводить контент-анализ (перевода текстовой информации в количественные показатели) средств массовой информации (СМИ), особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах и радиопрограммах, включая Интернет-ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и

¹ О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93р // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 5. – Ст. 547.

выявления общественных настроений и мнений о предоставлении федеральным и региональными органами исполнительной власти и его территориальными органами государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Проанализированные материалы могут рассматриваться как информационные поводы для размещения на официальном сайте аналитической, статистической и иной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также для публикации интервью, презентаций, репортажей, видеороликов должностных лиц федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов по соответствующей тематике.

Управлению информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря, проводимому с участием должностных лиц федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, было бы целесообразно проводить ежегодные пресс-конференции, интервью, новостные сюжеты в телепрограммах и радиопрограммах, направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Для усиления внимания СМИ к ЕПГУ, к предоставлению услуг в электронной форме можно порекомендовать пресс-релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в региональном органе исполнительной власти и его территориальных органах и посвященных вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, направлять в СМИ, в том числе в электронные сети интернет.

Необходимо разработать схемы регулярного обмена информацией с территориальными органами, подведомственными организациями с целью расширения информационных поводов для размещения материалов (статей, обзоров, анонсов, пресс-релизов),

посвященных вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Анализ, проведенный во втором разделе диссертационного исследования показал, что предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде нуждается в повышении качества и доступности пользования данными услугами. Послужить улучшением качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, может повышенная заинтересованность государственных и муниципальных гражданских служащих в предоставлении качественных услуг, ведь они являются ключевыми лицами в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Среди всех выявленных проблем в сфере развития и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, перечисленных ранее, можно выделить одну из основных – незаинтересованность государственных и муниципальных служащих в предоставлении качественных и своевременных государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Исходя из этого, особую значимость, на наш взгляд, приобретает разработка проекта по повышению заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде.

Наименование проекта – «Повышение заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде» на 2016 - 2020 годы (паспорт проекта предоставлен в Приложении 4).

Обоснование проектных мероприятий. Необходимость проекта обусловлена недостаточной удовлетворенностью населения государственными и муниципальными услугами, предоставляемыми в

электронном виде, потребностью выявления причин создавшейся ситуации и направлений ее преодоления.

Формальным основанием для разработки проекта по повышению заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде является Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹.

На региональном уровне основанием для реализации проекта может быть постановление правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года № 518-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014-2020 годы», в качестве основных задач которой заявлены:

- создание условий для формирования и развития инфраструктуры информационного общества и электронного Правительства в Белгородской области;
- создание условий для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Белгородской области.

Необходимым фактором успешности реализации проекта является заинтересованность самих государственных гражданских служащих в качественном обслуживании населения, при этом задействовать необходимые ресурсы от них зависящие, что позволит обеспечить реализацию данного проекта. Улучшение качества оказания государственных и муниципальных услуг, а также повышения эффективности государственного управления обуславливает необходимость эффективной координации всех включенных мероприятий по реализации данного проекта на территории области.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Для интеграции информации по государственным и муниципальным услугам, предоставляемым в Белгородской области, уже давно создан единый портал государственных и муниципальных услуг в сети интернет, который объединяет в единое информационное пространство данные о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых органами исполнительной власти.

Вместе с интернет-порталами работают телефонные центры, с помощью которых граждане по единому многоканальному телефону получают информацию по необходимым им государственным услугам, о месте и порядке их предоставления. Так как все это уже создано, но функционирует не на 100%, то появляется необходимость во внесении поправок и усовершенствовании хода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Внедрение новых информационных технологий позволит перейти на предоставление информации по защищенным каналам в более короткие сроки, тем самым будет способствовать оказанию услуг на качественно новом уровне. В следствии этого государственным и муниципальным служащим будет проще осуществлять процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Также, обеспечив заинтересованность государственных и муниципальных служащих в предоставлении качественных услуг населению, можно предположить, что показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде увеличатся и количество населения, которое пользуется электронными услугами будет более довольным, чем в настоящее время.

Исходя из этого, процесс реализации проекта по повышению заинтересованности государственных гражданских служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде поможет населению региона получать высококачественные услуги в электронном виде.

Ответственный исполнитель проекта: Администрация Губернатора Белгородской области.

Назначение проекта – совершенствование процесса повышения заинтересованности государственных гражданских служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг в электронном виде для населения Белгородской области.

Цель внедрения проекта – повысить заинтересованность государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных и доступных государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области.

Для достижения цели в рамках реализации проекта предполагается решение следующих **задач**:

1) повысить уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

2) сократить время предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области;

3) создать систему мотивации для сотрудников, оказывающих услуги в электронном виде;

4) создать приложения для мобильных устройств «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».

В качестве **целевой группы участников**, заинтересованных в реализации проекта по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, выступают:

1) население Белгородской области;

2) организации, которые систематически пользуются государственными и муниципальными услугами в электронном виде;

3) государственные гражданские и муниципальные служащие;

4) государственные и муниципальные учреждения Белгородской

области, осуществляющие координирующую деятельность и заинтересованные в развитии и популяризации государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

5) администрация Губернатора Белгородской области, управление информационных технологий и связи, отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия, подведомственные учреждения.

Сроки реализации проекта. Предлагаемый к реализации проект может быть отнесен к среднесрочным с реализацией в течение 2016–2020 гг.

Состав мероприятий. Мероприятия, направленные на улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, состоят в следующем:

1. Модернизация системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Реализация мероприятия предполагается путем проведения постоянного оперативного мониторинга качества государственных и муниципальных услуг и своевременного реагирования на возникающие проблемы. Данная система направлена на совершенствование взаимодействия между субъектами и объектами мониторинга в режиме реального времени.

Сформированная система мониторинга должна иметь ряд качественных показателей и общих характеристик.

Простота. Система напрямую и наиболее простым способом должна продуцировать все необходимые данные с целью более качественной их систематизации и обработки. Система сбора и анализа должна быть наиболее проста для понимания и использования пользователями государственных и муниципальных услуг.

Гибкость. Система мониторинга должна реагировать и адаптироваться к условиям непостоянной внешней среды, особенно в том случае, если текущая оценка показывает, что изменения необходимы или желательны. Например, может появиться необходимость изменить целевую выборку

респондентов для конкретизации результатов исследования или корректировать структуру вопросов, необходимую в текущей ситуации.

Мотивация участников мониторинга. Система будет работать в том случае, если люди будут заинтересованы в том, чтобы принимать в ней участие. Вовлечение заинтересованных граждан в разработку, оценку и модификацию существующей системы сбора данных позволит придать им уверенность в том, что их мнение будет учтено в органах исполнительной власти области или конкретного субъекта. Также необходимо убедиться в том, что конечные пользователи информации получают нужные им результаты, которые всегда открыты для комментариев граждан и предложений по улучшению.

Кроме того, при организации работы с электронными документами и документами на бумажном носителе должна использоваться адекватная терминология. В целях качественного предоставления государственных услуг государственные информационные системы должны включать функциональные унифицированные системы документации. Совокупность взаимосвязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в соответствующей области, позволит решить государственную задачу по формированию единого информационного пространства на территории Российской Федерации, систематизации информации по единым классификационным правилам.

Систематизация мониторинга государственных услуг должна обеспечивать минимальное количество расходов времени и иных ресурсов получателя государственных и муниципальных услуг, предусматривать возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную и муниципальную услугу, в письменном виде или с использованием информационных технологий, обеспечивать минимизацию действий, количества документов требуемых от получателя услуг, учитывать мнение и интересы получателей государственной и муниципальной услуги.

Координирующим звеном системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг будут государственные гражданские и муниципальные служащие, которые ввиду своих должностных обязанностей должны быть заинтересованы в модернизации системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Проведение обучающих тренингов для государственных гражданских и муниципальных служащих. В целях поддержания высокого уровня профессиональной компетентности и компьютерной грамотности необходимо систематическое проведение тренингов для государственных гражданских и муниципальных служащих, уполномоченных принимать заявки и выполнять всю сопутствующую работу в электронном виде. В настоящее время обучение и развитие управленческих кадров должны быть сфокусированы на управлении знаниями, управление производительностью и изменение модели поведения. Экономическая ситуация в стране стимулирует поиск новых форм обучения с наименьшими финансовыми затратами, такие как семинары, рабочие группы, конференции, обмен опытом.

Тематика таких тренингов должна разрабатываться с учетом определенного ведомства, куда приходят непосредственно заявки на получение государственных или муниципальных услуг.

В качестве примерных тем тренингов в рамках реализации проекта могут быть предложены:

- «Обзор внесенных изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;
- «Разработка индивидуального плана государственного гражданского и муниципального служащего»;
- «Правила качественной работы с заявителями государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

– «Методы стимулирования и поощрения государственных гражданских служащих».

3. Мотивирование государственных гражданских и муниципальных служащих, которые непосредственно занимаются предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Данное мероприятие позволит повысить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, путем мотивирования закрепленных сотрудников подразделений, которые отвечают на запросы заявителей. Оно заключается в реализации такой задачи, что нужно сделать так, чтобы цели работника и организации совпадали в наибольшей степени. Такие задачи решаются в процессе становления корпоративной культуры и внедрения различных методов мотивации.

В целом, для нематериальной мотивации можно выделить следующие инструменты. Корпоративная культура – это набор элементов, которые обеспечивают мотивацию сотрудников без каких-либо денежных выплат, создавая благоприятный климат для работы. Данная культура работы обеспечит благоприятный климат служащему на рабочем месте и обеспечит все условия для выполнения своих должностных обязанностей на высоком уровне, следовательно, граждане будут получать качественные государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Для эффективной работы программы мотивации государственных гражданских и муниципальных служащих необходимо конкретно сформулировать и, что очень важно, формализовать миссию и основные задачи. Формализация задач и целей усиливает их воздействие и повышает обязательность людей.

Документально зафиксированная, а еще лучше – внесенная во внутрифирменные документы, написанная на заставках компьютеров, цель позволяет постоянно концентрироваться на ее достижении. Для достижения поставленных целей необходима периодическая актуализация конечных результатов и приведение их в соответствие с изменившимися условиями.

Задача должна быть вполне реальной в плане наличия внутренних ресурсов и внешних возможностей, но труднодостижимой, иначе мотивация работников будет слишком слабой. Установление конечных и промежуточных сроков реализации целей позволяет знать пройденный и определять оставшийся путь. Своевременное и полное информирование персонала о ходе достижения цели помогает держать ее в поле зрения. Этот процесс необходимо связывать с системой поощрений, что будет помогать поддерживать его эффективность. Сотрудники должны иметь четкое представление о том, за какие действия последует вознаграждение.

Сотрудникам, предоставляющим услуги необходимы определенные условия работы – они же являются факторами мотивации: хорошо оборудованное рабочее место, гибкий график рабочего дня, возможность роста (и дополнительного обучения), максимальное материальное вознаграждение, здоровая атмосфера в коллективе.

Главной составляющей нематериального стимулирования сотрудников я считаю человеческое отношение к ним – только в такой ситуации можно рассчитывать на эффективную работу, выполнение качественно своей работы и признательность коллектива, а это дорогого стоит. Человеческое отношение – это обязательное признание заслуг, похвала за выполненную работу, понимание трудностей и проблем, возникающих при ее выполнении и, по возможности, помощь в нейтрализации этих трудностей.

Этический кодекс представляет собой официальный документ компании, который описывает взаимоотношения сотрудников с различными группами людей, придерживаться которого обязан каждый сотрудник. Как правило, в нем заложены наиболее важные аспекты.

Наличие всего комплекса элементов корпоративного стиля рождает у сотрудников чувство принадлежности к организации, чувство гордости за нее, мотивирует работников на успешный труд, что немаловажно, для качественного предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

По итогу данного мероприятия можно выделить ряд этапов построения системы нематериальной мотивации:

1) принятие решения о создании системы нематериальной мотивации в организации.

2) определение потребностей персонала в составляющих социального пакета.

3) анализ полученной информации и определение достижений, за которые полагается то или иное нематериальное вознаграждение

4) утверждение и ознакомление персонала с социальным пакетом.

5) поддержание, мониторинг и обновление социального пакета.

4. Нормативное закрепление развития и повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, выражено в следующем. Прежде всего, следует разработать и утвердить документы, закрепляющие основные положения, касающиеся сферы развития и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Это необходимо для четкого определения ответственности соответствующих субъектов, участвующих в развитии и повышении качества предоставления услуг, а также с целью осуществления координации их действий и контроля за ее эффективностью.

5. Разработка методов повышения заинтересованности государственных гражданских служащих в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде.

Для реализации данного мероприятия управлению информационных технологий и связи администрации Губернатора Белгородской области совместно с экспертами из числа людей, занимающихся непосредственно разработкой концепций повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Белгородской области необходимо выяснить все проблемные зоны в работе

государственных и муниципальных служащих с населением и найти пути их устранения.

Разработка методов повышения заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде должна быть с учетом основных желаний пользователей услугами, также направлен на удовлетворение потребности всего населения Белгородской области в удобстве пользования данными услугами через интернет. Так как развитие и повышение качества услуг осуществляется не только для постоянных пользователей, но и для новичков, которые в дальнейшем хотели бы пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронном виде.

6. Подготовка высококвалифицированных кадров, желающих предоставлять услуги в электронном виде, является одним из основных моментов проекта.

Данное мероприятие является очень важным, так как грамотные специалисты помогут не только получить необходимую услугу, но и оказать помощь в ее получении, дальнейшее консультирование заявителя будет входить в обязанности специалистов, предоставляющих услуги.

Для реализации мероприятия можно организовывать стажировки с последующим трудоустройством для студентов вузов города Белгорода и Белгородской области.

7. Создания приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области». Данная программа для телефонов, смартфонов и других гаджетов была бы кстати, так как в современном обществе уже давно перешли на мобильные версии различных сайтов. Данное приложение поможет населению в более короткие сроки взаимодействовать с разной информацией. Мобильное приложение «Госуслуги» уже существует, но конкретно в нашем регионе нет функционирующего приложения, по

сравнению, например, с Санкт-Петербургом. Через приложение можно быстро узнавать следующую информацию:

- информирование о наличии штрафов и их оплата;
- информирование о налоговой задолженности;
- информирование о судебной задолженности;
- просмотр истории платежей, совершенных через ЕПГУ или мобильное приложение;
- отправка сообщения в службу поддержки пользователей ЕПГУ;
- работа с каталогом федеральных и региональных услуг при наличии сети Интернет;
- просмотр мест предоставления государственных услуг на карте и построение маршрутов до них.

Государственный гражданский и муниципальный служащий заинтересован в создании приложения, так как функциональная возможность этого приложения будет значительно улучшать качество предоставления услуг и при этом сократит временные рамки в решении вопроса, запроса или любого другого документа в электронном виде. Благодаря приложению «Государственные и муниципальные в Белгородской области» у государственных и муниципальных служащих сократится ряд выполняемых задач при обработке входящих данных от граждан. Следовательно, у служащих появится больше свободного времени на обработку других задач и это поспособствует повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Также необходимо создать в приложении, такой инструмент, как голосовой способ ввода информации для людей с ограниченными возможностями. Указанная функциональность должна быть реализована в виде независимых программных модулей для их повторного использования в других государственных информационных системах.

Планируемые результаты проекта. В ходе реализации проекта предполагается достижение следующих результатов:

- увеличение количества удовлетворенных граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде по Белгородской области минимум на 30% к 2020 году;
- сокращение времени обработки информации – увеличение скорости исполнения необходимых задач минимум на 25%;
- функционирующее приложение для мобильных устройств «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области»;
- работающая система мотивации государственных гражданских и муниципальных служащих, в целях повышения их заинтересованности в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- заинтересованность государственных гражданских и муниципальных служащих в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Оценка эффективности проекта. Совокупный социально-экономический эффект от реализации проекта может быть оценен за счет достижения следующих количественных показателей:

- 1) доля государственных гражданских и муниципальных служащих, оказывающих более качественные услуги в электронном виде доля граждан, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде по Белгородской области минимум на 80%;
- 2) доля мотивированных государственных гражданских и муниципальных служащих – 95%;
- 3) доля государственных гражданских и муниципальных служащих, оказывающих более качественные услуги в электронном виде – 85%.
- 4) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, – 90 %.

К качественным показателям оценки можно отнести:

- 1) доля государственных гражданских и муниципальных служащих,

оказывающих более качественные услуги в электронном виде;

2) положительная динамика качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области;

3) повышение уровня социальной активности граждан;

4) рост ответственности должностных лиц, участвующих в реализации проекта;

5) повышение уровня прозрачности процессов, осуществляемых при мониторинге и рост информированности населения области об этой деятельности.

Ресурсное обеспечение проекта. Ресурсное обеспечение выполнения мероприятий проекта требует привлечения нормативно-правовых, организационных, финансовых, кадровых и материально-технических ресурсов.

1. Нормативно-правовое обеспечение проекта. Разработка, реализация и оценка мероприятий проекта должны осуществляться в соответствии с федеральными, региональными и муниципальными законодательными актами, которые регламентируют вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. К их числу можно отнести:

1) Федеральный закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹;

2) Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2007 г. № 931 «О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям»²;

3) Постановление Правительства РФ «О единой системе

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям : Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2007 г. № 931 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

межведомственного электронного взаимодействия» от 08 сентября 2010 года № 697¹;

4) «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации» от 07 февраля 2008 года № Пр-212²;

5) Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года № 518-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014-2020 годы»³.

2. Организационный ресурс, связанный с согласованием деятельности всех субъектов реализации мониторинга и приложения, созданием проектной группы по разработке и реализации мобильного приложения

3. Финансовое обеспечение проекта. Структура финансовых ресурсов связана с определением источников финансирования мероприятий проекта. Объем финансового обеспечения проекта подлежит ежегодному уточнению в рамках подготовки проекта закона области об областном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

Таким образом, в качестве источников финансового обеспечения реализации проекта будут выступать бюджетные средства Белгородской области (объемы необходимо уточнять и корректировать при рассмотрении бюджета города на очередной финансовый год). Финансирование планируется осуществлять в рамках реализации областных долгосрочных целевых программ Белгородской области, а также в пределах средств,

¹ О единой системе межведомственного электронного взаимодействия : Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об утверждении стратегии развития информационного общества в Российской Федерации : Постановление Президента РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр.-212 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 518-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

предусмотренных на содержание соответствующих органов исполнительной власти и не требует привлечения дополнительных средств из областного бюджета. Средства федерального бюджета в виде субсидий могут быть выделены Министерством экономического развития Российской Федерации правительству Белгородской области в рамках проведения административной реформы.

Прогнозируемые финансовые затраты на реализацию проекта составляют 5 млн. рублей. Данная сумма необходима на создание и развитие приложения для мобильных устройств «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области» – 500 тыс. руб. Ежегодно из областного бюджета будет браться по одному миллиону рублей на развитие и поддержание мобильного приложения. Тренинги для государственных гражданских и муниципальных служащих будут осуществляться на безвозмездной основе. На все остальные мероприятия, направленные на повышение заинтересованности государственных гражданских служащих в повышении предоставления качественных государственных и муниципальных услуг в электронном виде денежных средств не потребуется.

4. Кадровое обеспечение проекта включает в себя узконаправленных специалистов, закрепленных в подведомственных организациях для выполнения работы, связанной с взаимодействием с гражданами и организациями, а именно ответы на запросы граждан в электронном виде.

5. Материально-техническое обеспечение проекта включает в себя специально оборудованные рабочие места и программное обеспечение, установленное на этих же рабочих местах государственных гражданских и муниципальных служащих для работы с населением Белгородской области.

Оценка рисков внедрения проекта. В рамках анализа мероприятий, предусмотренных проектом и в целях повышения уровня гарантированности достижения предусмотренных в ней конечных результатов, выделены следующие риски его реализации.

Рисками проекта являются (внутренние):

- низкая исполнительская дисциплина ответственного исполнителя проекта, должностных лиц, ответственных за выполнение мероприятий проекта;
- несвоевременная разработка, согласование и принятие документов, обеспечивающих выполнение мероприятий;
- недостаточная оперативность при корректировке плана реализации проекта при наступлении внешних рисков реализации проекта.

Мерами управления внутренними рисками являются:

- детальное планирование хода реализации проекта;
- оперативный мониторинг выполнения мероприятий проекта;
- своевременная актуализация, корректировка состава и сроков исполнения мероприятий с сохранением ожидаемых результатов мероприятий проекта.

К внешним рискам можно отнести:

- изменение действующего законодательства в сфере реализации проекта;
- возникновение дестабилизирующих общественных процессов;
- сопротивление использованию новых методов мотивации со стороны государственных гражданских и муниципальных служащих.

Для управления рисками данной категории необходимо:

- проведение в течении всего срока выполнения проекта мониторинга и прогнозирования текущих тенденций в действующем законодательстве в сфере реализации проекта и при необходимости актуализация мероприятий реализации проекта;
- осуществление работы с обращениями граждан и организаций;
- оказание методической помощи при корректировке административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг;
- включение в работу молодых специалистов, желающих оказывать

качественные государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Финансовые риски связаны с возникновением бюджетного дефицита и недостаточным вследствие этого уровнем бюджетного финансирования проекта.

Возникновение финансовых рисков может привести к сокращению объемов финансирования запланированных мероприятий, а также прекращению финансирования ряда мероприятий и, как следствие, выполнению не в полном объеме или невыполнению как непосредственных, так и конечных результатов проекта.

Способами ограничения выступают следующие меры:

- ежегодное уточнение объемов финансовых средств, предусмотренных на реализацию мероприятий проекта, в зависимости от достигнутых результатов;
- определение приоритетов для первоочередного финансирования расходов.

Таким образом, по третьему разделу диссертационного исследования можно сделать следующие выводы:

Во-первых, автором предложен проект «Повышение заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде» на 2016 - 2020 годы. На первом этапе реализации проекта необходимо провести модернизацию системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг с рядом качественных показателей и общих характеристик.

На втором этапе необходимо проводить обучающие тренинги для государственных гражданских и муниципальных служащих с целью мотивирования служащих, которые непосредственно занимаются предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

На третьем этапе предлагается создание программного обеспечения для мобильного приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области». Описаны планируемые результаты от реализации проекта, ресурсное обеспечение, а также представлены основные риски проекта и планируемая стоимость мероприятий. Предложен паспорт проекта, который представлен в Приложении 3 настоящего исследования.

Была обоснована необходимость в реализации представленного проекта. Она обуславливается недостаточной удовлетворенностью населения предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде и нормативно-правовыми актами разных уровней, в которых фиксируются требования обеспечения качества, доступности, а также совершенствования предоставления государственных услуг.

Во-вторых, целью внедрения проекта является повышение заинтересованности государственных гражданских служащих в предоставлении качественных и доступных государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области. В рамках реализации проекта планируется достижение следующих результатов: повысить уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде; сократить время предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области; создать систему мотивации для сотрудников, оказывающих услуги в электронном виде; создать приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области». Финансирование планируется осуществлять в рамках реализации областных долгосрочных целевых программ Белгородской области, а также в пределах средств, предусмотренных на содержание соответствующих органов исполнительной власти и не требует привлечения дополнительных средств из областного бюджета. Средства федерального бюджета в виде субсидий могут быть выделены Министерством экономического развития Российской Федерации

правительству Белгородской области в рамках проведения административной реформы. Прогнозируемые финансовые затраты на реализацию проекта составляют 5 млн. рублей.

В-третьих, к числу основных рисков проекта можно отнести: риски, связанные с сопротивлением использования новых методов мотивации со стороны государственных гражданских и муниципальных служащих, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также риски, связанные с низкой исполнительской дисциплиной ответственного исполнителя проекта, должностных лиц, ответственных за выполнение мероприятий проекта. Минимизация указанных рисков может быть обеспечена посредством проведения соответствующих мероприятий в рамках реализации проекта.

Таким образом, реализация проекта позволит выявить проблемы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, а также позволит регулировать и координировать деятельность органов, предоставляющие государственные и муниципальные услуги в электронном виде в Белгородской области. Автором представлена актуальность использования современных информационно-технологических средств в области реализации проекта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в настоящее время является одним из необходимых элементов коммуникации государства и общества. Внедрение информационных технологий в предоставлении государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день являются одним из приоритетных направлений развития информационного общества в Российской Федерации. Данный процесс в российском обществе развивается

достаточно интенсивно благодаря реализации на государственном и муниципальном уровне соответствующих программ. Однако ряд аспектов внедрения электронных технологий в процесс предоставления государственных и муниципальных услуг нуждается в совершенствовании. Использование рекомендаций и выводов диссертации позволит повысить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области.

В настоящее время государственные органы власти должны обеспечивать не только высокое качество оказания электронных государственных услуг, но и непрерывность работы по их оказанию.

В целом, качество государственной и муниципальной услуги в электронном виде может быть представлено качеством содержания её конечного результата и качеством получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Электронные услуги – это государственные или муниципальные услуги, оказанные на основе современных информационно-коммуникационных технологий, позволяющие реорганизовать работу органов власти и достигать нового качества управления. Под ними подразумеваются услуги заявительного характера, где инициатором является гражданин, а вся необходимая информация предоставляется ему в электронной форме.

Несмотря на стремительное развитие системы МФЦ, фактическое применение населением информационных технологий в аспекте государственных и муниципальных услуг в электронном виде остается на довольно невысоком уровне. Преимущественно, это связано с низким уровнем компьютерной грамотности населения, возрастными рамками и неосведомленностью населения о современных возможностях. Власти должны решить эту задачу как можно быстрее и эффективнее для того, чтобы действия в сторону развития информатизации не теряли свой начальный смысл.

Стоит отметить существенные преимущества использования Единого портала государственных услуг. Это возможность получить информацию и сами услуги в любом удобном месте и в любое удобное время, необходимо только подключение к сети Интернет и быть зарегистрированным на портале. Также с помощью портала можно экономить время, которое не нужно тратить ни на ожидание в очереди, ни на поиск информации на разных сайтах – все сосредоточено на единой информационной площадке. Доступ ко всем сведениям ЕПГУ круглосуточный и бесплатный и он находится в постоянном развитии и регулярно обновляется.

В Белгородской области настоящее время формируется и выстраивается в единую систему практика предоставления государственных и муниципальных услуг. В иерархии ведомств, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в электронном виде в Белгородской области, лидирует Федеральная налоговая служба (ФНС); на втором месте – Федеральное казначейство; далее следуют Департамент имущественных и земельных отношений Белгородской области, Федеральная миграционная служба, Пенсионный фонд РФ.

Недостаточное информирование населения Белгородской области о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде приводит к тому, что часть населения остается неосведомленной о возможностях получения услуг в такой форме. В результате для значительной доли населения снижается доступность ряда социальных благ, как следствие – формируется социальная неудовлетворенность.

В регионе ощущается дефицит квалифицированных кадров в области информационных технологий. Также растет сложность технологической инфраструктуры, количественный и качественный уровень проблем в области информационной безопасности. С увеличением объема электронных информационных ресурсов в регионе, необходимо создать принципиально

новую систему подготовки кадров для информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления.

Автором предложен проект «Повышение заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде» на 2016 – 2020 годы.

Необходимость реализации представленного проекта обусловлена недостаточной удовлетворенностью населения предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде и нормативно-правовыми актами разных уровней, в которых фиксируются требования обеспечения качества, доступности, а также совершенствования предоставления государственных услуг.

Целью внедрения проекта является повышение заинтересованности государственных гражданских служащих в предоставлении качественных и доступных государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области. На первом этапе реализации проекта необходимо провести модернизацию системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг с рядом качественных показателей и общих характеристик.

На втором этапе необходимо проводить обучающие тренинги для государственных гражданских и муниципальных служащих с целью мотивирования служащих, которые непосредственно занимаются предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

На третьем этапе предлагается создание программного обеспечения для мобильного приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».

В диссертации описаны планируемые результаты от реализации проекта, ресурсное обеспечение, а также представлены основные риски проекта и планируемая стоимость мероприятий.

В рамках реализации проекта планируется достижение следующих результатов: повысить уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде; сократить время предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде населению Белгородской области; создать систему мотивации для сотрудников, оказывающих услуги в электронном виде; создать приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области». Финансирование планируется осуществлять в рамках реализации областных долгосрочных целевых программ Белгородской области, а также в пределах средств, предусмотренных на содержание соответствующих органов исполнительной власти и не требует привлечения дополнительных средств из областного бюджета. Средства федерального бюджета в виде субсидий могут быть выделены Министерством экономического развития Российской Федерации правительству Белгородской области в рамках реализации госпрограммы "Информационное общество". Прогнозируемые финансовые затраты на реализацию проекта составляют 5 млн. рублей.

К числу основных рисков проекта можно отнести: риски, связанные с сопротивлением использования новых методов мотивации со стороны государственных гражданских и муниципальных служащих, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также риски, связанные с низкой исполнительской дисциплиной ответственного исполнителя проекта, должностных лиц, ответственных за выполнение мероприятий проекта. Минимизация указанных рисков может быть обеспечена посредством проведения соответствующих мероприятий в рамках реализации проекта.

Таким образом, реализация проекта позволит выявить проблемы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, а также позволит регулировать и координировать деятельность органов, предоставляющие государственные и муниципальные услуги в электронном

виде в Белгородской области. Автором представлена актуальность использования современных информационно-технологических средств в области реализации проекта.

По итогам проведенного анализа сформулированы следующие рекомендации Управлению информационных услуг и связи Администрации Губернатора Белгородской области:

1) организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы;

2) мотивировать государственных гражданских и муниципальных служащих к предоставлению качественных государственных и муниципальных услуг;

3) создать мобильное приложение «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».

Таким образом, реализация на практике предложенных рекомендаций позволит увеличить количество высококвалифицированных государственных и муниципальных служащих и тем самым повысит качество предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (ред. от 14 апреля 2014 г.) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

2. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

4. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Текст] : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

5. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

6. Об электронной подписи (с изменениями на 30 декабря 2015 г.) [Текст] : федер. закон № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 18 июля 2011 г. № 162-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] : федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 444-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. О муниципальной службе в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг [Текст] : Приказ Федеральной службы государственной статистики от 21 декабря 2011 г. № 503 Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

11. Об утверждении стратегии развития информационного общества в Российской Федерации [Текст] : Постановление Президента РФ от 07 февраля 2008 г. № Пр.-212 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

12. О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям [Текст] : Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2007 г. № 931 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

13. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Текст] : Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

14. О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде [Текст] : Постановление Правительства РФ от 28 декабря 2011 г. № 1184 //

Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

15. Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде [Текст] : Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

16. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010)» [Текст] : Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

17. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

18. Перечень 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 [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

19. ИСО 9000 – 2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» : утвержден Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 22 декабря 2011 г. № 48 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

20. Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утв. распоряжением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р : Распоряжение Правительства РФ от 9 июня 2014 г. № 991-р [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

21. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Текст] : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

22. О региональных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» : Постановление Правительства Белгородской области от 7 февраля 2011 г. № 41-пп [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

23. О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

24. О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

25. О предоставлении органами исполнительной власти, государственными органами, органами местного самоуправления, а также областными государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), услуг в электронной форме : Постановление Правительства Белгородской области от 15 сентября 2014 г. № 342-пп [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

26. О внесении изменений в постановление Правительства Белгородской Области от 15 сентября 2014 №345-пп : Постановление Правительства Белгородской области от 16 февраля 2015 г. № 56-пп [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

27. Об утверждении плана мероприятий по достижению Белгородской областью значения показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 : Распоряжение Правительства Белгородской области от 26 октября 2015 г. № 551-рп [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

28. Об особенностях организации муниципальной службы в Белгородской области [Текст] : Закон Белгородской области от 24 сентября 2007 г. № 150 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

29. Об утверждении муниципальной программы «Информатизация муниципального управления на 2015 – 2020 годы» [Текст] : Постановление Администрации города Белгорода от 5 ноября 2014 г. № 218 // Справочно-

правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

30. Агамирзян, И. Р. Электронное правительство [Текст] / И. Р. Агамирзян // Социальные проблемы информационной эпохи. – 2012. – № 6. – С. 41-44.

31. Административная реформа в России [Текст] : Научно-практическое пособие / под ред. С. Е. Нарышкина, Т. Я. Хабриевой – М. : [б. и.], 2011. – 86 с.

32. Барыкина, Д. Информатизация общественной жизни и концепции информационного общества [Текст] / Д. Барыкина, М. Сафаева. – Пенза : Научно-издательский центр «Социосфера», 2011. – 140 с.

33. Васильев С. А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах [Текст] / С. А. Васильев // Актуальные проблемы российского права. – 2013. – № 12. – С. 1572–1579.

34. Виртуальные сетевые сообщества сайтов «электронного правительства» / Технологии информационного общества – Интернет и современное общество [Текст] : труды VI Всероссийской объединенной конференции, Санкт-Петербург, 3-6 ноября 2013 г. / под общ. ред. С. В. Бондаренко. – СПб. : СПбГУ, 2013. – 113 с.

35. Грунистая О. С. Государственные электронные услуги [Текст] / О. С. Грунистая // Проблемы и пути решения. – 2014. – № 1. – С. 50-53.

36. Дрожжинов, В. И. Электронное правительство [Текст] / В. И. Дрожжинов // Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт. – 2012. – № 5. – С. 147.

37. Еремина О. Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти [Текст] / О. Ю. Еремина // Журнал российского права. – 2014. – № 1. – С. 67-77.

38. Иванова, Е. В. Государственное управление информатизацией в России [Текст] : монография / Е. В. Иванова, Т. А. Зайцева, В. В. Ломакин. – Белгород : БелГУ, 2010. – 143 с.

39. Информационно-коммуникативное пространство Белгородской области [Текст] : сб. науч. тр. / Межрегиональное и приграничное сотрудничество; отв. Ред. В. П. Бабинцев. – Белгород, : БелГУ, 2015. – 85 с.

40. Информационный взрыв и электронный ответ России / Технологии информационного общества – Интернет и современное общество [Текст] : материалы Всероссийской объединенной конференции, Санкт-Петербург, 20-23 ноября, 2011 г. / под общ. ред. И. А. Семенов. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского университета, 2011. – 182 с.

41. Кайль, Я. Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг [Текст] / Я. Я. Кайль // Власть. – 2011. – № 7. – С.126-130.

42. Лунев, А. Н. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг [Текст] / А. Н. Лунев, Н. Б. Пугачева. – М. : ИЗД-во РАГС, 2013. – 27с.

43. Павлютенкова, М. Ю., Социально-политические аспекты концепции «Электронное правительство» [Текст] / М. Ю. Павлютенкова, А. А. Сваруп // Государственная служба. – 2014. – № 1. – С. 117-122.

44. Саак, А. Э. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления [Текст] / А. Э. Саак, В. Н. Тюшняков // Известия ЮФУ. Технические науки. – 2010. – №2. – С. 193-198.

45. Сморгунов, Л. В. Сравнительный анализ административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance» [Текст] / Л. В. Сморгунов // Полис. – 2013. – № 3. – С.52.

46. Советов, Б. Я. Информационные технологии [Текст] / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский, В. С. Шибанов. – М. : Юрайт, 2013. – 264 с.

47. Солдатова, Д. Г. Формирование единого информационного пространства и его значение для исполнения функций и задач муниципальной власти [Текст] / Д. Г. Солдатова. – Пенза : Научно издательский центр «Социосфера», 2011. – 140 с.

48. Тулаганов, А. Б. Определение состава показателей качества и доступности государственных услуг [Текст] / А. Б. Тулаганов // Информационно-управляющие системы. – 2011. – № 9. – С. 15-23.

49. Тюшняков, В. Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров [Текст] / В. Н. Тюшняков // Известия ЮФУ. – 2011. – № 11. – С. 25-29.

50. Чугунов, А. В. Региональная информатизация и развитие электронного правительства в России [Текст] / А. В. Чугунов // Информационно-управляющие системы. – 2011. – № 3. – С. 25-28.

51. Южаков, В. Н. Качество государственных и муниципальных услуг [Текст] / В. Н. Южаков // Усилия и результаты административной реформы. – 2014. – № 4. – С. 90-98.

52. Государственная автоматизированная информационная система «Управление». – Режим доступа : <http://gasu.gov.ru/web/guest/home;jsessionid=XkvpXdJLhvL4jHG1pgQL2Wt3l8jfv2MyzTPF5nGb4rmT4DT6fs2!804357924!1465747944109>.

53. Единый портал государственных услуг. – Режим доступа : <https://www.gosuslugi.ru>.

54. Журнал ESQUIRE : Принцип Парето. – Режим доступа : <https://esquire.ru/ideas/clay-shirky>.

55. Качество услуги в сервисной деятельности. – Режим доступа : <http://helpiks.org/1-60330.html>.

56. Журнал ИКС медиа : новости компаний. – Режим доступа : <http://www.iksmedia.ru/news/5291801-V-Belgorodskoj-oblasti-sozdaetsya.html>.

57. Кириенко В. Е. Медиа-портал об электронном правительстве. – Режим доступа : <http://open-gov.ru/tag/kirienko/>

58. Количество пользователей интернета в России : численность интернет-аудитории. – Режим доступа : http://www.bizhit.ru/index/users_count/0-151.

59. Портал административной реформы: совершенствование государственного управления. – Режим доступа : http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html.

60. Областное государственное бюджетное учреждение: Белгородский информационный фонд. – Режим доступа : <http://bif.belregion.ru>.

61. Областное государственное унитарное предприятие «Региональный научно-производственный Центр «Одно окно». – Режим доступа : http://www.gisa.ru/info_see.php?id=1775.

62. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): справочные материалы. – Режим доступа : <https://www.gosuslugi.ru/pgu/content/120/290/309>.

63. Официальный сайт Губернатора Белгородской области : отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия. – Режим доступа : <http://www.belregion.ru/author/?ID=146>.

64. Оценка качества госуслуг. – Режим доступа : <http://fom.ru/Politika/10439>.

65. Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области : региональные услуги в электронном виде. – Режим доступа : <http://gosuslugi31.ru/web/guest/main>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия



«Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области на основе стандартов комфортности и качества»

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого подчеркните ответ, соответствующий Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

1. Укажите Ваш пол:

- мужчина
- женщина

2. Сколько Вам лет?

- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 64
- 65 или больше

3 Укажите Ваше образование.

- начальное общее
- основное общее
- среднее (полное) общее
- начальное профессиональное
- среднее профессиональное
- высшее профессиональное
- другое

4. Как Вы оцениваете свое материальное положение?

- ниже среднего
- среднее
- выше среднего

5. Пользуетесь ли Вы государственными и муниципальными услугами в электронном виде?

- да, пользуюсь
- нет, не пользуюсь
- затрудняюсь ответить

6. Как часто Вы пользуетесь государственными и муниципальными услугами в электронном виде?

- один раз в неделю
- один раз в месяц
- один раз в квартал
- один раз в год
- другое: _____

7. Как бы Вы оценили доступность оказываемых услуг в электронном виде (0 – очень плохо, 5- отлично)?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Как бы Вы оценили комфортность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде (0 – очень плохо, 5- отлично)?

- 0
- 1
- 2
- 3

- 4
- 5

9. Насколько Вас удовлетворяет, в целом качество предоставляемых услуг?

- полностью удовлетворяет
- в основном удовлетворяет
- средне
- в большой степени не удовлетворяет
- совсем не удовлетворяет

10. Если не удовлетворяет, укажите что именно:

- отсутствие информации о предоставляемых услугах
- высокая плата за услугу
- система предоставления необходимых документов
- сроки предоставления услуг
- другое: _____

11. Насколько Вас устраивает результат предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

- полностью устраивает
- средне
- совсем не устраивает

12. Пользуетесь ли Вы консультациями по предоставлению государственных и муниципальных услуг?

- да, пользуюсь
- нет, не пользуюсь
- впервые слышу об этом

13. Как Вы считаете, необходимы ли гражданам консультации по предоставлению государственных и муниципальных услуг?

- да, необходимы
- в этом нет необходимости
- затрудняюсь ответить

14. Насколько сложной является программа заказа государственных

и муниципальных услуг в электронном виде для Вас?

- очень простая
- скорее простая
- нормальная
- скорее сложная
- очень сложная

15. Как долго Вы ожидали ответ на запрос по получению государственной или муниципальной услуге в электронном виде?

- очень долго
- долго
- в пределах нормы
- быстро
- реакция была почти мгновенная

16. Насколько понятна была информация, которую Вы получили от

учреждения, в котором запрашивали информацию?

- полностью понятна
- понятна
- почти понятна
- не слишком понятна
- совсем непонятна

17. Устраивает ли Вас порядок предоставления государственных и муниципальных услуг?

- полностью устраивает

- средне
- абсолютно не устраивает

18. Как Вы оцениваете степень Вашей информированности о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

- низкая
- средняя
- высокая

19. Откуда Вы узнали о Едином портале государственных и муниципальных услуг?

- по телевидению
- по радио
- в газете
- в журнале
- в Интернете/на веб-сайте
- у знакомых или друзей
- другое: _____

20. По сравнению с МФЦ, получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде для Вас является более удобным?

- да
- нет
- отчасти

21. Вы бы рекомендовали ЕПГУ другим лицам?

- несомненно, да
- вероятно да
- я не знаю

- вероятно, нет
- несомненно, нет

22. Насколько Вы в общем довольны получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

- я очень доволен/льна
- я доволен/льна
- я скорее доволен/льна
- я средне доволен/льна
- я скорее недоволен/льна
- я недоволен/льна
- я полностью недоволен/льна

23. Выберите, пожалуйста, главную причину по которой Вы бы не стали пользоваться государственными или муниципальными услугами в электронном виде услуг:

- услуга мне уже не нужна
- я нашел/ла другую возможность в получении услуг
- неподходящее качество услуги
- сложность, связанная с использованием услуги
- дороговизна услуги
- другое (напишите, пожалуйста): _____

24. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых услуг в электронном виде:

Паспорт проекта

«Повышение заинтересованности государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде на 2016 - 2020 годы»

| | |
|--|---|
| <p>Цель проекта</p> | <p>Повысить заинтересованность государственных гражданских и муниципальных служащих в предоставлении качественных и доступных государственных и муниципальных услуг в электронном виде населению Белгородской области.</p> |
| <p>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Модернизация системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. 2. Проведение обучающих тренингов для государственных гражданских и муниципальных служащих. 3. Мотивирование государственных гражданских и муниципальных служащих, которые непосредственно занимаются предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронном виде. 4. Нормативное закрепление развития и повышения качества предоставляемых |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <p>государственных и муниципальных услуг.</p> <p>5. Разработка методов повышения заинтересованности государственных гражданских служащих в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области в электронном виде</p> <p>6. Подготовка высококвалифицированных кадров, желающих предоставлять услуги в электронном виде</p> <p>7. Создания приложения «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».</p> |
| <p>Результаты проекта</p> | <p>1. Увеличение количества удовлетворенных граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде по Белгородской области минимум на 30% к 2020 году.</p> <p>2. Сокращение времени обработки информации государственными гражданскими служащими – увеличение скорости исполнения необходимых задач минимум на 25%.</p> <p>3. Функционирующее приложение для мобильных устройств «Государственные и муниципальные услуги в Белгородской области».</p> <p>4. Работающая система мотивации государственных гражданских и муниципальных служащих, в целях повышения их заинтересованности в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</p> <p>5. Заинтересованность государственных гражданских и муниципальных служащих</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>в качественном предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</p> |
| <p>Пользователи результата проекта</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Население Белгородской области; 2. Организации, которые систематически пользуются услугами в электронном виде; 3. Государственные гражданские и муниципальные служащие; 4. Государственные и муниципальные учреждения Белгородской области, осуществляющие координирующую деятельность и заинтересованные в развитии и популяризации государственных и муниципальных услуг в электронном виде; 5. Администрация Губернатора Белгородской области, управление информационных технологий и связи, отдел информатизации и электронного межведомственного взаимодействия, подведомственные учреждения. |