

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В
КОРОЧАНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Выпускная квалификационная работа бакалавра
заочного отделения 5 курса группы 05001155**

Фурмановой Галины Филипповны

**Научный руководитель
кандидат социологических
наук, проф. Реутов Е.В.**

**Рецензент
Глава администрации
Коротковского сельского
поселения муниципального
района «Корочанский район»
Коротких А.Н.**

Белгород, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ	9
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В КОРОЧАНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	27
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В КОРОЧАНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	68
ПРИЛОЖЕНИЯ	77

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломной работы. Одним из эффективных инструментов управления современным государством является внедрение технологий «электронного правительства». Это обусловлено необходимостью использования как всего спектра международного электронного налаживания связей посредством Интернет, так и реализацией планов по совершенствованию работы самих органов государственного и муниципального управления.

Суть электронного государственного управления состоит в непрерывной оптимизации предоставления услуг, участии граждан в управлении посредством преобразования внутренних и внешних взаимодействий через информационные технологии, сеть Интернет и новые средства массовой информации. Электронное правительство подразумевает использование информационных технологий, в частности Интернета, как наиболее доступного средства электронного взаимодействия. Внедрение технологий электронного правительства в государственное и муниципальное управление позволит ускорить развитие экономики, снизить затраты на бюрократические процедуры, повысить эффективность работы и производительность труда государственных ведомств, расширить возможности населения в формировании гражданского общества за счет улучшения доступа к различного рода информации, создания более прозрачной работы государственных служб, ослабления бюрократических барьеров.

Важнейшим элементом «электронного правительства» является предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде, что способствует снижению затрат на их предоставление, устранению правовых, технологических и социальных барьеров, повышению открытости органов государственного и муниципального управления.

Тем не менее, в теоретико-методологическом обосновании, разработке и внедрении технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на муниципальном уровне в настоящее время ощущается определенная недостаточность, что и определяет актуальность дипломной работы.

Анализ степени изученности темы исследования. В настоящее время проблемы управления развитием информационного общества, информатизации государственного и муниципального управления привлекают внимание как отечественных, так и зарубежных авторов и раскрываются во множестве публикаций, например, в работах таких авторов, как Л.В. Безродная, Н.Е. Зоря, Н.Н. Кузьмина, М.Э. Кушнер, А.П. Михайлов, Ф.И. Шарков и др.¹

Проблемами электронного правительства занимались Е.В. Алдошенко, Е.Г. Дьякова, Ю. Перевозкин, Е.А. Плюснина, А.Н. Швецов, И.В. Шкурат и др.²

¹ Безродная Л.В. Роль информационных технологий в социальном управлении здоровьем // Система ценностей современного общества. 2011. № 17-2; Зоря Н.Е., Кузовкова Т.А. Формирование системы мониторинга в сфере инфокоммуникаций // Век качества. 2012. № 5-6; Кузьмина Н.Н., Попов Н.А. Проблемы управления в развитии информационного общества субъекта федерации // Проблемы современной экономики. 2011. № 4. С.; Кушнер М.Э. Специфика проектов по внедрению информационных технологий в области государственного управления // Государственное и муниципальное управление в XXI веке. 2011. № 1; Михайлов А.П. Информация и коммуникация в системе социального управления // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. 2012. № 3 (75); Шарков Ф.И. Информационно-коммуникативная парадигма развития российской государственности // Коммуникология. 2014. Т. 3. № 3.

² Алдошенко Е.В. Электронное правительство как этап становления электронной демократии // Социум и власть. 2014. № 2; Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству в международных и российских рейтингах // Современные исследования социальные проблем. 2012. № 8. Перевозкин Ю. Электронное правительство. Часть I. URL: <http://www.pc.uz/publish/doc/text-38817> (дата обращения: 12.10.2014); Плюснина Е.А. Интерактивное социальное управление как феномен информационного общества // Наука и общество. 2012. № 1; Швецов А.Н. От ведомственной информатизации к «электронному правительству»: удался ли инновационный прорыв? // Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2012. Т. 5. № 6 (26); Шкурат И.В., Сидоренко Н.О. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. 2014. № 2.

Функционирование электронного правительства на региональном и муниципальном уровне отражено в работах Д.Н. Капля, А.Н. Неверова, С.И. Петросяна, Л.Р. Фионовой и др.¹

Проблемам оценки качества и совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг посвящено значительное число работ, среди них труды А.С. Абубекирова, Т.В. Губаревой, О. Жидких, М.В. Коптева, Ю.В. Рагулиной, Ж.Н. Скаковой, А.М. Степановой, И.М. Шелякова и др.²

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на муниципальном уровне и недостаточным теоретическим и методическим

¹ Капля Д.Н. Информационный мониторинг в процессе стратегического управления социально-экономическим развитием региона // Вестник Алтайской государственной педагогической академии. 2013. № 17; Неверов А.Н., Неверова А.В., Губайдуллина Г.Г. Экспериментальное изучение психологической готовности россиян к электронному правительству: экономико-психологический подход // Наука и общество. 2013. № 1 (10); Петросян С.И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2015. № 3-2 (53); Фионова Л.Р. Оценка готовности государственных служащих к работе в электронном правительстве // Теория и практика общественного развития. 2014. № 1.

² Абубекиров А.С., Шевко Н.Р. Предоставление государственных услуг в электронном виде: реалии современности // Ученые записки Казанской государственной академии ветеринарной медицины им. Н.Э. Баумана. 2014. Т. 218. № 2; Губарева Т.В., Ефимова А.А., Попова А.А. Предоставление государственных и муниципальных слуг в электронном виде // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2013. № 1 (11); Жидких О. Этапы предоставления государственных услуг в электронном виде // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2013. № 1; Коптев М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 7 (25); Рагулина Ю.В., Авакян Н.С., Скакова Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде // Вестник Академии. 2014. № 2; Скакова Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2014. № 1-2; Степанова А.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ, направления совершенствования // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2014. № 1 (9); Шеляков И.М. Предоставление государственных услуг в электронном виде в сфере государственного кадастра недвижимости в республике Башкортостан // Кадастр недвижимости. 2013. № 4 (33).

обеспечением данного процесса в муниципальном образовании «Корочанский район Белгородской области».

Объектом дипломного исследования является информатизация муниципального управления.

В качестве **предмета** исследования выступают технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в муниципальном образовании «Корочанский район Белгородской области».

Цель исследования – разработка рекомендаций по совершенствованию организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в муниципальном образовании «Корочанский район Белгородской области».

Для решения поставленной цели необходимо выполнение 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 в муниципальном образовании «Корочанский район Белгородской области»;
- 3) определить направления совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в муниципальном образовании «Корочанский район Белгородской области».

Теоретико-методологической основой работы послужили системный подход к организации электронного правительства, а также концепции организации государственного управления посредством электронных технологий, разработанные в трудах отечественных ученых (Ф.Р. Азизов,

И.Л. Бачило, Е.Г. Дьякова, А.К. Жарова¹, а также зарубежных авторов (М. Кастельс)².

В качестве методов исследования были использованы: методы логического и сравнительного анализа, сравнения, обобщения, а также анализ нормативно-правовых актов, отчетной документации МАУ Корочанского района «МФЦ», анкетирование для сбора информации в рамках авторского социологического исследования, линейная группировка данных для обработки полученной информации.

Эмпирическую базу исследования составили:

- федеральные нормативно-правовые акты и целевые программы, регулирующие развитие информационных технологий в государственном и муниципальном управлении³;
- нормативно-правовые акты и целевые программы Белгородской области и Корочанского района⁴;

¹ Азизов Ф.Р. Электронное правительство как элемент электронного государства // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2014. № 4 (35); Дьякова Е.Г. Процесс перехода к электронному правительству как объект теоретического моделирования // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. 2010. № 10; Информационное право: актуальные проблемы теории и практики : монография / под общ. ред. И.Л. Бачило. М., 2009.

² Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана. М., 2000.

³ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. Банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство»; О Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2004–2010 годы)» : Постановление Правительства РФ от 28 января 2004 г. № 65 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. Банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство»; О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября; О концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Российская газета. – 2013. – 30 декабря.

⁴ Об утверждении долгосрочной целевой программы развития информационного общества в Белгородской области на 2013–2016 гг. : Постановление правительства Белгородской области от 23 октября 2010 г. № 347-пп. URL: <http://old.belregion.ru/file/links/Dolgosrochnaya%20programma%20na%202013-2016.docx> (дата обращения: 12.12.2015); Об утверждении муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015–2020 годы (с изм. на 31.03.2015) :

– документы администрации Корочанского района и МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»¹;

– результаты авторского социологического исследования (опрос посетителей МАУ Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», N=30, время проведения – март 2016 г.).

Научно-практическая значимость дипломной работы заключается в том, что ее материалы могут быть использованы для совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в различных муниципальных районах Белгородской области.

Структура дипломной работы включает введение, три раздела, заключение, список источников и литературы, приложения.

Постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» от 12 сентября 2014 г. № 651. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428624887> (дата обращения: 12.12.2015).

¹ Муниципальный район «Корочанский район». URL: <http://www.korochoa.ru/> (дата обращения: 12.12.2015).

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

Отличительной особенностью развития современной цивилизации является глобальная информатизация всех сфер человеческой жизнедеятельности. Как подчеркивают исследователи, «сегодня мы переживаем очередную информационную революцию, связанную с формированием трансграничных глобальных информационно-телекоммуникационных сетей, охватывающих все страны и континенты, проникающих в каждый дом и воздействующих одновременно и на каждого человека в отдельности, и на огромные массы людей. Суть этой революции заключается в интеграции в едином информационном пространстве по всему миру программно-технических средств, средств связи и телекоммуникаций, информационных запасов или запасов знаний как единой информационной телекоммуникационной инфраструктуры, в которой активно действуют юридические и физические лица, органы государственной власти и местного самоуправления»¹.

Развитие информационного общества на уровне региона и отдельных муниципальных образований предполагает дальнейшую информатизацию государственного и муниципального управления, т.е. создание условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов.

Основными задачами политики в сфере информатизации государственного и муниципального управления являются:

– эффективное формирование и использование информационных ресурсов, и обеспечение широкого, свободного доступа к ним;

¹ Азизов Ф.Р. Проблема соотношения терминов «электронное правительство» и «электронное государство» в современном информационном праве // Вестник Владимирского юридического института. 2014. № 4 (33). С. 135.

- совершенствование и развитие информационно - телекоммуникационной инфраструктуры;
- развитие и совершенствование информационных, телекоммуникационных технологий;
- обеспечение граждан общественно значимой информацией и поддержка системы массового информирования общества.

Ведущим нормативно-правовым механизмом формирования информационного общества, информатизации государственного и муниципального управления в современной России является государственная программа «Информационное общество (2011-2020 годы)»¹.

Целью программы является «обеспечение получения гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления при обеспечении безопасности в информационном обществе»².

К задачам Программы относятся следующие.

1. «Повышение качества жизни граждан и улучшение условий развития бизнеса в информационном обществе, в том числе:

- развитие сервисов для упрощения процедур взаимодействия общества и государства с использованием информационных и телекоммуникационных технологий;
- перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- развитие инфраструктуры доступа к сервисам электронного государства;

¹ О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.

² Там же.

- повышение открытости деятельности органов государственной власти;
- создание и развитие электронных сервисов в области здравоохранения;
- создание и развитие электронных сервисов в области жилищно-коммунального хозяйства;
- создание и развитие электронных сервисов в области образования и науки;
- создание и развитие электронных сервисов в области культуры и спорта.

2. Построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления, в том числе:

- формирование единого пространства юридически значимого электронного взаимодействия;
- создание и развитие государственных межведомственных информационных систем, предназначенных для принятия решений в реальном времени;
- создание справочников и классификаторов, используемых в государственных (муниципальных) информационных системах;
- повышение эффективности внедрения информационных и телекоммуникационных технологий на уровне субъектов Российской Федерации и муниципальных образований;
- создание инфраструктуры пространственных данных Российской Федерации;
- развитие системы учета результатов научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, выполненных в рамках государственного заказа;
- обеспечение перевода в электронный вид государственной учетной деятельности;

– создание и развитие специальных информационных и информационно-технологических систем обеспечения деятельности органов государственной власти, в том числе защищенного сегмента сети Интернет и системы межведомственного электронного документооборота.

3. Развитие российского рынка информационных и телекоммуникационных технологий, обеспечение перехода к экономике, осуществляемой с помощью информационных технологий, в том числе:

– стимулирование отечественных разработок в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;

– подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;

– развитие экономики и финансовой сферы на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;

– формирование социально-экономической статистики развития информационного общества;

– развитие технопарков в сфере высоких технологий.

4. Преодоление высокого уровня различия в использовании информационных технологий регионами, различными слоями общества и создание базовой инфраструктуры информационного общества, в том числе:

– развитие телерадиовещания;

– развитие базовой инфраструктуры информационного общества;

– популяризация возможностей и преимуществ информационного общества;

– повышение готовности населения и бизнеса к возможностям информационного общества, в том числе обучение использованию современных информационных и телекоммуникационных технологий.

5. Обеспечение безопасности в информационном обществе, в том числе:

- противодействие использованию потенциала информационных и телекоммуникационных технологий в целях угрозы национальным интересам Российской Федерации;

- обеспечение технологической независимости Российской Федерации в отрасли информационных и телекоммуникационных технологий;

- развитие технологий защиты информации, обеспечивающих неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, а также безопасность информации ограниченного доступа;

- обеспечение развития законодательства Российской Федерации и совершенствование правоприменительной практики в области использования информационных и телекоммуникационных технологий.

6. Развитие цифрового контента и сохранение культурного наследия, в том числе:

- оцифровка объектов культурного наследия, включая архивные фонды;

- развитие средств обработки и предоставления удаленного доступа к цифровому контенту»¹.

Рассмотрим подробнее ключевые направления реализации обозначенных в Программе задач.

1. Построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления.

Термин «electronic government» впервые начал использоваться во времена деятельности администрации Президента США Билла Клинтона, которая придавала развитию Интернета и информационных технологий в целом особое значение. При этом термин «government» многоаспектен и может переводиться как: «1) управление, руководство, регулирование; 2)

¹ О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.

государственная власть; 3) политический строй; 4) форма правления; 5) правительство; 6) управляемая губернатором провинция»¹.

Российские исследователи рассматривают электронное правительство как «государственное управление с использованием информационно-коммуникативных технологий для оказания государственных услуг, совершенствования взаимоотношений с гражданами и организациями, между органами государственной власти, а также внутренних процедур деятельности»². Ю.А. Нисневич определяет электронное правительство «не только и не столько как механизм государственного управления в условиях информационного общества, сколько как особую философию управления в постиндустриальную эпоху развития человечества»³. А.М. Бобров предлагает следующее определение: «электронное правительство – принцип организации деятельности органов государственной власти в информационном обществе, для которой характерны, через использование развитых средств сетевых телекоммуникаций, строго определенное число типов и интенсивность управляющих сигналов, направляемых государством и гражданами друг другу, при соблюдении полной их автономности во всех остальных сферах деятельности»⁴.

В целом в современной научной литературе присутствует несколько вариантов (подходов) к интерпретации «e-Government»: европейский, американский и российский.

Сравнивая эти три подхода, А.К. Жарова отмечает:

– «в европейском варианте:

а) отделяется государственное управление и использование ИКТ;

¹ Англо-русский полный юридический словарь. М., 1993. С. 178.

² Жарова А.К. Правовые проблемы «электронного правительства» // Информационное право: актуальные проблемы теории и практики : монография / под общ. ред. И.Л. Бачило. М., 2009. С. 223.

³ Нисневич Ю.А. Электронное правительство как постиндустриальная философия государственного управления. URL: http://www.hse.ru/pubs/lib/data/access/ticket/139400619897411c994812a60aaa7030d9170b0eca/ep_filosofiya.pdf (дата обращения: 02.02.2016).

⁴ Бобров А.М. Еще раз к вопросу об определении понятий «электронная демократия» и «электронное правительство» // Вестник РУДН. Серия: Политология. 2009. № 2. С. 33.

б) подчеркивается связь технологий с организационными изменениями и новыми навыками;

в) определяется цель – улучшение услуг и поддержка государственной политики;

– в американском варианте:

а) выделяются две области деятельности – государственное управление и инновационные процессы в их системе; б) указывается цель – улучшение распространения государственной информации и услуг, а также деятельности органов власти;

– в российском подходе:

а) обозначена одна область – государственное управление с использованием ИКТ;

б) обозначаются цели – оказание государственных услуг, совершенствование взаимоотношений с гражданами, организациями и между самими органами, а также совершенствование внутренних процедур деятельности (делопроизводства и документооборота)»¹.

Таким образом, можно сказать, что общий подход к электронному правительству и понимание его функций во многом зависят от уровня внедрения информационных технологий в обществе. Например, в России, где электронное правительство проходит начальный этап своего становления, это понятие сужается до совершенствования государственного управления с помощью внедрения информационно-компьютерных технологий в деятельность органов исполнительной власти как главных органов государственного управления.

В целях реализации эффективного электронного взаимодействия государства и общества необходимо планомерное выстраивание государственной инфраструктуры электронного правительства, которое включало бы в себя следующие задачи:

¹ Жарова А.К. Правовые проблемы «электронного правительства» // Информационное право: актуальные проблемы теории и практики : монография / под общ. ред. И.Л. Бачило. М., 2009. С. 224.

1. «Создание информационно-технологической инфраструктуры всех систем электронного правительства, правовых и технических условий для процедуры электронного таможенного обслуживания, электронных технологий закупки, электронного лицензирования.

2. Формирование юридической информационной структуры в виде идентификации, авторизации акторов взаимодействия «электронного правительства».

3. Технологическая унификация государственных ведомств в целях создания единой государственной инфраструктуры удостоверяющих центров, заверяющих цифровую подпись.

4. Обеспечение государственной информационной системы едиными реестрами нормативного и справочного характера.

5. Выработка политики информационной безопасности»¹.

В течение десятилетия развития концепции электронного правительства выработаны и устоялись определенные принципы его организации. Важнейшими из этих принципов являются:

- «электронизация правотворческого, правоприменительного и правоохранительного процессов;
- электронизация внутренней деятельности (делопроизводства, документооборота) органов государственной власти;
- доступность государственной информации для населения;
- оперативность и открытость государственной деятельности;
- обратная связь граждан и организаций с органами государственной власти через глобальные электронные сети»².

Среди достоинств электронного правительства, позволяющих повысить эффективность государственной деятельности, называют следующие:

¹ Рудакова С.А. Проблемы перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде в России // Актуальные проблемы модернизации управления и экономики: российский и зарубежный опыт. Томск, 2012. С. 347-348.

² Азизов Ф.Р. Проблема соотношения терминов «электронное правительство» и «электронное государство» в современном информационном праве // Вестник Владимирского юридического института. 2014. № 4 (33). С. 140.

- «экономия государственного управления» за счет перевода информации с бумажных носителей на электронные;
- экономия временных затрат;
- возможность открытия государственными организациями своих систем управления знаниями и учета коммерческих операций для доступа общественности;
- возможность для граждан непосредственно воздействовать на принятие управленческих решений;
- повышение качества услуг, предоставляемых правительственными организациями гражданам;
- возможность получать комплексные услуги, так как различные правительственные организации могут более эффективно взаимодействовать друг с другом;
- повышение уровня информированности населения, которое может получать свежую всеобъемлющую информацию о государственных законах, правилах, политике и услугах»¹.

Сегодня существует ряд фундаментальных проблем, тормозящих реализацию концепции электронного правительства. Анализ защиты информации, обеспечиваемой правительственными сайтами, свидетельствует о том, что только 6% сайтов имеют какие-то способы защиты данных, и лишь 3% используют политику защиты. Также электронные правительства сталкиваются и еще долго будут сталкиваться с проблемой информационного неравенства, то есть недоступности для части жителей Земли средств обработки, выборки и передачи информации по телекоммуникационным сетям, включая и Интернет.

Создание электронного правительства – это не одномоментный акт, а довольно длительный процесс, предполагающий прохождение ряда последовательных стадий.

¹ Ковалёва Н.Н. Информационное право России. М., 2008. С. 35–37.

Так, согласно данным Отделения государственной экономики и управления ООН и Американского общества государственного управления были выделены «пять стадий развития электронных правительств»:

1) «становление» – официально присутствие органов государственного управления в Интернете;

2) «расширенное присутствие» – увеличение числа государственных сайтов, имеющих более совершенные функции и предлагающих динамично обновляемую информацию;

3) «интерактивное взаимодействие» – для пользователей обеспечиваются интерактивные услуги в Интернете, они имеют доступ к регулярно обновляемой информации, могут загружать типовые формы различных официальных документов, а также направлять официальным лицам сообщения по электронной почте и взаимодействовать с последними через Интернет;

4) «осуществление сделок» – пользователи могут оплачивать услуги и совершать сделки через Интернет;

5) «эффективная интеграция» – полная интеграция электронных услуг, не сдерживаемая административными границами»¹.

Некоторые исследователи говорят о наиболее высоком этапе развития электронного правительства, когда оно включается в систему электронной демократии, позволяющей осуществлять электронное голосование, сетевые публичные форумы, организовывать сетевые социологические обследования и т. д. Конечно, приведенная классификация условна, но она позволяет проанализировать состояние и динамику электронных правительств в различных странах.

Таким образом, электронное правительство – это новая форма организации деятельности органов государственной власти. Ее главная особенность – широкое применение информационно-коммуникационных

¹ Серго А.Г. Интернет и право. М., 2003. С. 15.

технологий, благодаря которым электронное правительство обеспечивает качественно новый уровень оказания услуг гражданам и организациям.

Актуальность вопроса внедрения электронного правительства сегодня трудно переоценить – удешевление технологий и тотальное проникновение Интернета вызвали устойчивый рост потребления информационных технологий в обществе. Это побуждает граждан требовать комфортных и удобных форм взаимодействия с государством, потребления публичных государственных данных, выражения гражданской позиции, участия в законотворческих процессах. Такими формами взаимодействия становятся Интернет-порталы и мобильные устройства.

Благодаря внедрению электронного правительства повышаются эффективность государственного управления, прозрачность деятельности государства и активность вовлечения граждан в деятельность государства. При этом существенно снижаются государственные расходы.

2. Повышение качества жизни населения муниципальных образований, доступности государственных и муниципальных услуг.

Изучив основные этапы организации электронного правительства, рассмотрим процесс внедрения технологий электронного правительства в процесс оказания государственных и муниципальных услуг.

Обратить внимание на ключевые понятия.

Государственная услуга – «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».

Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»¹.

Муниципальная услуга – «деятельность по 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 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации и уставами муниципальных образований»².

Заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

В настоящее время одним из наиболее перспективных направлений в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг является организация деятельности МФЦ. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) – «российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство».

² Там же.

муниципальных услуг, в т. ч. в электронной форме, по принципу «одного окна»¹.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предполагает оказание услуг населению с использованием информационно-телекоммуникационных технологий (портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств) и включает осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

В настоящее время «государственные и муниципальные услуги можно получить как в привычном режиме, так и в электронном. В последнем случае получение услуг возможно следующими способами:

- посредством использования сервисов на порталах органов государственной власти и местного самоуправления;
- посредством использования сервисов на едином портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru;
- посредством обращения в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг или использования сервисов его портала»¹.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. Банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство»

Процесс организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде состоит из пяти этапов:

- информационно-справочный: размещение информации о государственных услугах и функциях в сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на едином портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственных услуг, на едином портале государственных и муниципальных услуг – граждане и организации получают возможность самостоятельно распечатать необходимую форму;

- обеспечение доступа к формам заявлений и иным документам для их заполнения и подачи в электронном виде;

- предоставление возможности отслеживания хода предоставления услуги;

- предоставление результатов оказания государственных услуг в электронном виде, если это возможно и допускается законодательством.

Для получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде необходим ряд условий, которые условно можно разделить на традиционные и новые. К первой группе относится принадлежность к категории получателей услуги, которую необходимо получить (гражданство, возраст, семейное положение, наличие документа, подтверждающего право на получение услуги и т. д.), а также наличие документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя).

Ко второй группе условий оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде относится наличие информационно-коммуникационных средств и технологий. Данную группу условий также можно разделить на составляющие: наличие таких средств и

¹ Михайлова Э.А., Кошачова С.Н. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. 2015. № 1 (32). С. 230.

технологий у заявителей и у исполнителей. Наличие средств информатизации у заявителей подразумевает под собой возможность выхода в сеть Интернет, а также наличие электронного ключа для получения услуг на Едином портале государственных услуг. Дополнительным условием, которое не является строго обязательным, является наличие электронного почтового ящика, наличие которого облегчает процесс взаимодействия с заявителем. «Среди информационно-коммуникационных средств и технологий в органах власти и организациях необходимо выделить наличие подключения к сети Интернет с заданной скоростью передачи данных, специальные автоматизированные информационные системы, различные порталы, имеющие возможность информировать заявителей и принимать от них заявления на получение услуг, а также наличие электронных web-сервисов (служба для взаимодействия информационных систем и обмена данными), необходимых для взаимодействия с федеральной и региональной системой межведомственного электронного взаимодействия»¹.

Помимо услуг, которые в настоящее время доступны в электронном виде, можно предложить гражданам как на федеральном, так и на местном уровне, следующие виды услуг:

- «предоставление информации о начислении налогов на доходы, возможность получения социальной помощи, помощь в поиске работы;
- обработка личных документов, регистрация автомобилей;
- оформление документов в связи с рождением детей и вступлением в брак;
- организация работы публичных библиотек;
- организация приема в вузы, обработка заявлений о смене места жительства;

¹ Михайлова Э.А., Коцакова С.Н. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. 2015. № 1 (32). С. 231.

– услуги здравоохранения»¹.

Для работы системы оказания электронных услуг правительственные порталы нового поколения должны обеспечивать единый интерфейс для доступа к информации и услугам различных департаментов, обеспечивать простой доступ к информации. Информация должна быть структурирована в соответствии с потребностями различных категорий пользователей с учетом вероятности, а также должна обеспечивать средства персонализации сведений и доступа к интерактивным сервисам, предоставляемым государственными и муниципальными органами. При этом необходимо «принимать во внимание различный уровень технической подготовки пользователей, проблемы пользователей с ограниченными возможностями; предусмотреть поддержку многоязычности. Решающее значение в процессе функционирования правительственного портала имеет адекватное управление контентом, подразумевающее оперативное обновление и мониторинг актуальности сведений, содержащихся на веб-ресурсе. Кроме того, важным является обеспечение поддержки различных средств доступа к portalу (персональный компьютер, КПК и т.д.)»².

Таким образом, можно сказать, что интернет-ресурсы являются важным инструментом государственного и муниципального управления. Предоставление и оказание муниципальных услуг в электронной форме – действенное средство по налаживанию эффективного взаимодействия органов власти с населением и организациями на территории муниципального образования. Его реализация требует более активного использования достижений электронной коммуникации. В результате повышается качество предоставляемой информации, ее точность, объективность, оперативность и, как следствие, возможность принятия своевременных и эффективных управленческих решений.

¹ Дубова Н. Государство с человеческим лицом // Открытые системы. СУБД. 2005. № 4. С. 25.

² Плюснина Е.А. Интерактивное социальное управление как феномен информационного общества // Наука и общества. 2012. № 1. С. 131.

3. Формирование и развитие инфраструктуры информационного общества, в том числе на уровне регионов и муниципальных образований.

Информационная инфраструктура представляет собой систему организационных структур, обеспечивающих функционирование и развитие информационного пространства определенной территории (страны, субъекта федерации муниципального образования) и средств информационного взаимодействия. Информационная инфраструктура включает совокупность информационных центров, банков данных и знаний, систем связи; обеспечивает доступ потребителей к информационным ресурсам.

Уровень развития информационной инфраструктуры в различных муниципальных образованиях существенно различается. Во многих районах, особенно на территории отдельных сельских поселений, наблюдается низкое качество коммуникаций, в частности телефонных линий, высокая стоимость коммуникационных услуг, доля населения, владеющего умениями и навыками использования современных информационных и телекоммуникационных технологий, невелика.

Таким образом, рассмотрев теоретические основы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, можно сделать следующие выводы.

1. Основными направлениями развития информационного общества в России являются построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления, повышение качества жизни населения муниципальных образований, доступности государственных и муниципальных услуг, формирование и развитие инфраструктуры информационного общества. Внедрение электронного правительства способствует повышению эффективности государственного управления, прозрачности деятельности государства и более активному вовлечению граждан в деятельность государства.

2. Ведущим нормативно-правовым механизмом формирования информационного общества, информатизации государственного и

муниципального управления в современной России является государственная программа «Информационное общество (2011-2020 годы)», к задачам которой относится перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид, т.е. оказание услуг при помощи информационно-телекоммуникационных технологий (портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств), осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

3. Предоставление и оказание муниципальных услуг в электронной форме – действенное средство по налаживанию эффективного взаимодействия органов власти с населением и организациями на территории муниципального образования. Его реализация требует более активного использования достижений электронной коммуникации. В результате повышается качество предоставляемой информации, ее точность, объективность, оперативность и, как следствие, возможность принятия своевременных и эффективных управленческих решений.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В КОРОЧАНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Корочанский район образован 30 июля 1928 года постановлением ВЦИК и СНК РСФСР в результате перехода на областное, окружное и районное административно-территориальное деление. Изначально Корочанский район входил в состав Белгородского округа Центрально-Черноземной области, а с 13 июня 1934 года после ее разделения стал составной частью Курской области. С 6 января 1954 года и по сегодняшний день он является административно-территориальной единицей Белгородской области.

С 1 января 2006 года муниципальное образование «Корочанский район» наделено статусом муниципального района и включает в себя 23 муниципальных образования – городское поселение «Город Короча» (административный центр района) и 22 сельских поселения. На «1 января 2015 года в районе проживает 38967 человек, из них 33064 человека – сельское население, 5903 человека – городское. Плотность населения составляет 26,6 человека на 1 квадратный километр. Численность экономически активного населения – 18 500 человек»¹.

С целью повышения эффективности местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами местного самоуправления, качества и оперативности предоставления муниципальных услуг на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий в Корочанском районе реализуется муниципальная программа «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015 - 2020 годы»².

¹ Общая информация о Корочанском районе. URL: http://www.korocha.ru/obshchaya_informaciya_o_korochanskom_rayone (дата обращения: 20.03.2016).

² Об утверждении муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015 - 2020 годы».

К числу основных задач, требующих решения для достижения цели развития информационного общества в Корочанском районе, относятся:

– создание условий для обеспечения доступа населения и хозяйствующих субъектов к муниципальным услугам, оказываемым в электронном виде, и внедрение принципа «одного окна» на базе муниципального автономного учреждения Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ КР «МФЦ»);

– повышение уровня информированности населения о деятельности государственной власти и местного самоуправления, о реализации приоритетных направлений социально-экономического развития Белгородской области и Корочанского района.

С 2014 года в Белгородской области развитие информационного общества осуществляется на основе мероприятий в рамках государственной программы «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы»¹. Реализация указанных мер оказала существенное влияние на развитие информационных и телекоммуникационных технологий. Была сформирована корпоративная сеть Правительства Белгородской области, в которую были успешно подключены структурные подразделения Корочанского района.

Для устранения проблемы цифрового неравенства между муниципальными образованиями Корочанского района ведутся работы по созданию единой информационно-коммуникационной сети, которая обеспечит широкий доступ населения к информации о деятельности

самоуправления на 2015-2020 годы (с изм. на 31.03.2015) : Постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» от 12 сентября 2014 г. № 651. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428624887> (дата обращения: 20.03.2016).

¹ Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года № 518-пп. URL: <http://docs.cntd.ru/document/469027754> (дата обращения: 21.03.2016).

органов власти, обеспечит оказание ими услуг в электронном виде и предоставление широкополосного доступа в сеть Интернет.

Для обеспечения перехода органов местного самоуправления, а также находящихся в их ведении учреждений и организаций на оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде создан региональный Портал государственных и муниципальных услуг (далее – региональный Портал).

47 государственных и муниципальных услуг доступны в электронном виде через Единый портал государственных услуг. Для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, ведется работа по организации электронного межведомственного взаимодействия.

Создана Региональная система межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), которая интегрирована с федеральной СМЭВ по защищенному каналу связи. К СМЭВ подключены все структурные подразделения Корочанского района.

Приоритетами в сфере развития информационного общества в Корочанском районе являются:

- повышение эффективности местного самоуправления;
- реализация проектов, направленных на развитие современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам и хозяйствующим субъектам, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания;
- совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых управленческих решений;
- обеспечение информационной открытости органов местного самоуправления, их готовность и способность к диалогу с общественностью по широкому кругу проблем;
- обеспечение требуемого уровня информационной безопасности.

По итогам реализации муниципальной программы к концу 2020 года планируется достижение следующих результатов:

1. «Уровень удовлетворенности населения информационной открытостью органов местного самоуправления – 90% от числа опрошенных.

2. Доля объектов, подключенных к единой информационно-коммуникационной сети, от числа запланированных – 100%.

3. Доля электронного документооборота между органами местного самоуправления в общем объеме документооборота – 84%.

4. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг, в том числе на площадке МАУ КР «МФЦ» - 90%.

5. Увеличение доли площади газеты «Ясный ключ» с информацией о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления к общему объему тиража до 20%.

6. Увеличение доли времени вещания местного радио «Корочанский вестник» для освещения деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в общем объеме времени радиовещания до 50%.

7. Увеличение посещаемости официального сайта до 250 раз в день»¹.

Одна из двух подпрограмм муниципальной программы Корочанского района «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015 - 2020 годы» «Развитие информационного общества» направлена на повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Корочанском районе.

В рамках реализации данного направления планируется осуществить следующие основные виды работ:

¹ Об утверждении муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015-2020 годы (с изм. на 31.03.2015) : Постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» от 12 сентября 2014 г. № 651. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428624887> (дата обращения: 22.03.2016).

- «методологическое и организационное обеспечение перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- организация технологического перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг;
- сопровождение региональной СМЭВ и обеспечение ее бесперебойной работы;
- техническое оснащение многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и территориально обособленные структурные подразделения (офисы);
- подключение автоматизированных рабочих мест многофункционального центра к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, развитие автоматизированной информационной системы многофункционального центра;
- обеспечение доступа к государственным, муниципальным и коммерческим услугам с использованием универсальной электронной карты;
- сопровождение системы автоматизации деятельности администраторов доходов и обеспечение взаимодействия с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах»¹.

Большую роль в повышении доступности и качества оказания государственных и муниципальных услуг играет сеть многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, которая формируется в Корочанском районе с 2010 года. Муниципальное автономное учреждение Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» создано

¹ Об утверждении муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015-2020 годы (с изм. на 31.03.2015) : Постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» от 12 сентября 2014 г. № 651. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428624887> (дата обращения: 22.03.2016).

распоряжением администрации района от 22 ноября 2010 года №335-р и открыто 8 декабря 2010 г. Учреждение располагается по адресу: 309210, РФ, Белгородской области, Корочанский район, г. Короча, ул. Пролетарская, 26. В настоящее время на территории района также функционирует 10 территориально-обособленных структурных подразделений (офисов) МАУ КР «МФЦ» в с. Бехтеевка, с. Дальняя Игуменка, с. Ломово, с. Яблоново, с. Поповка, с. Афанасово, с. Кошеево, с. Новая Слободка, с. Алексеевка, с. Погореловка.

В своей деятельности многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», взаимодействуя при этом с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Белгородской области, а также органами местного самоуправления.

Задачами деятельности МАУ КР «МФЦ» являются:

- оптимизация (упрощение) процедур предоставления физическим лицам и организациям (далее - Получателям услуг) массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- сокращение сроков предоставления массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- повышение уровня комфортности получения Получателями услуг массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- повышение информированности Получателей услуг о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- реализация принципа «единого окна» - создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов Получателями услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности Получателям услуг получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- организация консультационной деятельности и полное, всестороннее информирование Получателей услуг по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- упорядочение административных процедур, административных действий и принятия решений;

- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг;

- снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счет использования межведомственных согласований при предоставлении государственных и муниципальных услуг без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также за счет принятия межведомственных административных регламентов федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти на территории Корочанского района, органами местного самоуправления на территории Корочанского района;

- организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти на территории Корочанского района, органами местного самоуправления на территории Корочанского района, подведомственными им организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием инфраструктуры Федерального центра управления межведомственным информационным обменом и доступом к данным государственных и муниципальных информационных систем для предоставления государственных и муниципальных услуг; организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг.

При этом необходимо обеспечить соответствующий уровень комфортности оказания государственных и муниципальных услуг, который

установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Правила предусматривают:

– «функционирование в многофункциональном центре электронной системы управления очередью, предназначенной для регистрации заявителя в очереди;

– оснащение рабочего места сотрудника многофункционального центра персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам;

– использование автоматизированной информационной системы, которая должна обеспечивать взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты»¹.

МАУ КР «МФЦ» предоставляет широкий спектр государственных и муниципальных услуги населению, в том числе:

– в сфере миграционного учета населения, по вопросам оформления и выдачи паспорта гражданина РФ на территории РФ;

¹ Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (с изм. и дополн.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство».

- в области государственного кадастрового учета регистрации права собственности на землю;
- в сфере налогообложения и получения справочной информации для налогоплательщиков;
- предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения; выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования;
- предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица;
- широкий спектр услуг, связанный с деятельностью Управления Пенсионного фонда РФ в Корочанском районе (прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства; выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал; рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала; выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат); предоставление информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и др.);
- в сфере социального страхования (прием документов, служащих основанием для исчисления и уплаты (перечисления) страховых взносов; - Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством др.);
- прием заявлений о повторной выдаче свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния, и повторная

выдача свидетельства о государственной регистрации акта гражданского или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.

– в сфере социальной защиты населения (реализация единого социального проездного билета; организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; организация выплаты ежемесячного пособия на ребёнка гражданам, имеющим детей; назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности; назначение пособия по беременности и родам; назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребёнком в возрасте до полутора лет лицам, фактически осуществляющим уход за ребёнком и не подлежащим обязательному социальному страхованию и др.);

– предоставление информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного образования, муниципальными бюджетными образовательными учреждениями, реализующими основную общеобразовательную программу дошкольного образования; прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МАУ Корочанского района «МФЦ», в любом из иных многофункциональных центров, привлекаемых организаций и территориальных обособленных структурных подразделениях (офисов).

В соответствии с муниципальным заданием МАУ КР «МФЦ» на 2015 год, объем оказываемых государственных и муниципальных услуг должен составлять, исходя из количества заявителей, 15024, при этом среднее количество обратившихся в месяц – 1252, время ожидания (при наличии электронной системы управления очередью) – 15 минут.

Согласно отчетным данными, представленным в приложении 1, все участники многофункционального центра предоставляли услугу заявителю в пределах запланированного времени. Например, для пользователей услуг Управления федеральной миграционной службы по Белгородской области среднее время ожидания услуги составило 8 минут 32 секунды, оказания услуги – 10 минут 36 секунд в среднем, Управления социальной защиты населения администрации Корочанского района ожидание услуги – 8 минут 14 секунд, оказание – 10 минут 15 секунд; Управление Пенсионного фонда России – 10 минут 23 секунды и 9 минут 34 секунды соответственно и т.д. Лишь Отдел по Корочанскому району ФБУ «Кадастровая палата» по Белгородской области (Госрегистрация) незначительно превысил установленный лимит ожидания (среднее время ожидания услуги составило 15 минут 31 секунда). Количество оказанных услуг превысило запланированные показатели и составило 18226.

Для получения информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг был проведен опрос посетителей МАУ КР «МФЦ» в форме анкетирования (стихийная выборка, N=30 человек). Социально-демографические характеристики опрошенных оказались следующими: 33,3% респондентов – мужчины, 66,7% - женщины; 10% составили молодые люди в возрасте от 18 до 29 лет, 43,3% - респонденты 30-39 лет, 36,7% - от 40 до 59 лет, оставшиеся 10% - лица в возрасте от 60 лет и старше.

Как свидетельствуют данные, представленные на рисунке 1, большинство респондентов пользуются государственными и муниципальными услугами не реже одного раза в год, из них 33,33% - несколько раз в год, 43,33% - примерно раз в год. Довольно редко – один раз

в несколько лет – пользуются государственными и муниципальными услугами менее четверти опрошенных (23,33%).

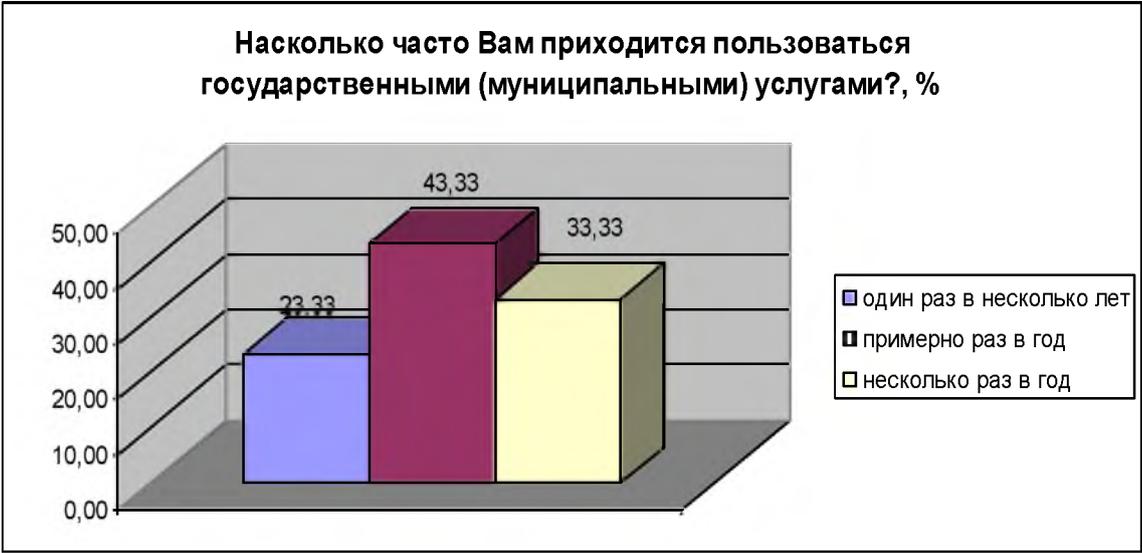


Рис. 1. Частота обращений граждан за государственными и муниципальными услугами, %

При этом, как показывают данные на рисунке 2, весьма велика доля опрошенных, не имеющих опыта получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде (40%). Почти столько же респондентов (43,33%) имели такой опыт один раз, и лишь 16,67% получали услуги посредством Интернет несколько раз.

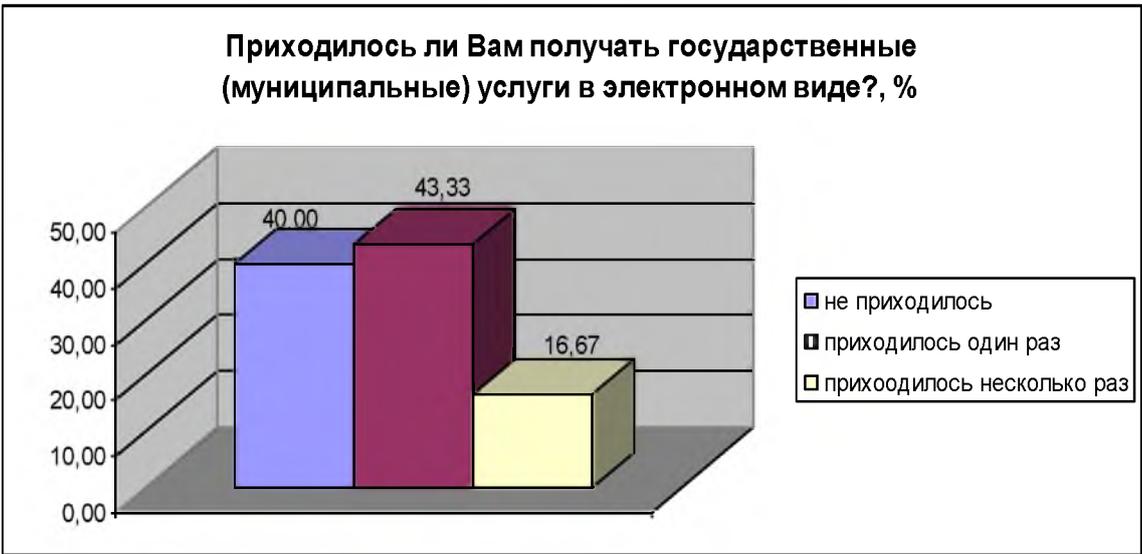


Рис. 2. Наличие опыта получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, %

Основными услугами, которые респонденты получали в электронном виде (открытый вопрос) были: регистрация на портале государственных и муниципальных услуг, замена паспорта, получение загранпаспорта, в том числе на ребенка, оплата жилищно-коммунальных услуг, просмотр налоговых платежей, запись на приеме к врачу, запрос справки об отсутствии судимости, оформление кадастрового паспорта на земельный участок.

Тем респондентам, которые получали государственные и муниципальные услуги в электронном виде, было предложено оценить, в какой мере они удовлетворены оперативностью оказания услуги, а также доступностью и простотой регистрации и оформления услуги на портале. Подавляющее большинство (83,3%) оказались полностью удовлетворены оперативностью оказания услуги, но при этом испытывали небольшие трудности при работе с порталом государственных и муниципальных услуг – 27,8% были удовлетворены полностью, а 72,2% - скорее удовлетворены (таблица 2).

Таблица 1

Если приходилось, насколько вы удовлетворены (в % от тех, кто пользовался услугами)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем неудовлетворен	Скорее неудовлетворен, чем удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативностью оказания услуги	83,3	16,7	-	4
Доступностью и простотой регистрации и оформления услуги на портале	27,8	72,2	-	-

Поскольку в результате опроса выяснилось, что весьма значительная доля опрошенных (40%) вообще не имеет опыта получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, представляет интерес ответ на вопрос: «Почему Вы не пользуетесь государственными и муниципальными услугами в электронном виде?» (рисунок 3).

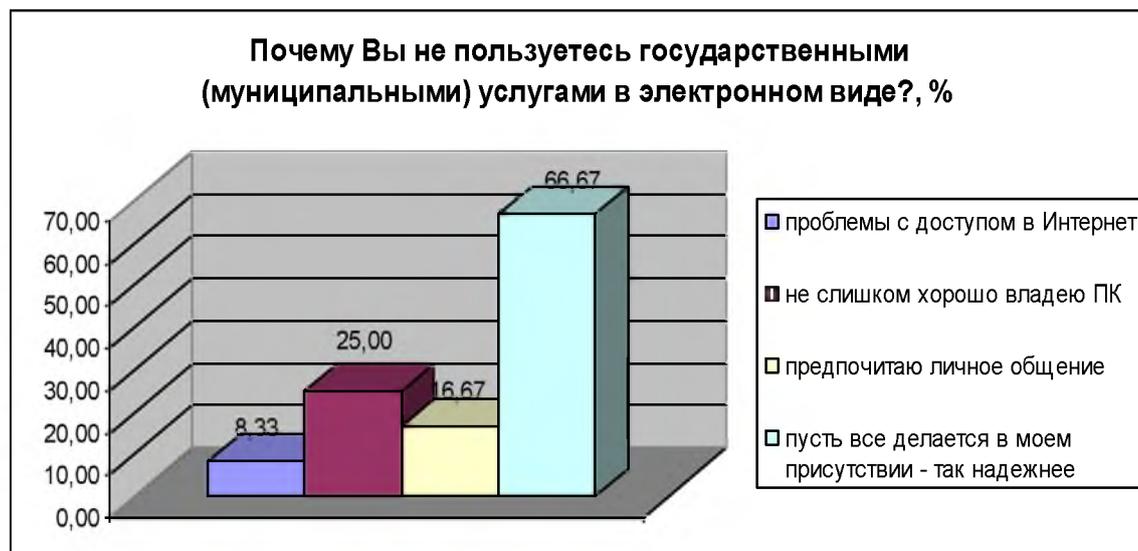


Рис. 3. Причины получения государственных и муниципальных услуг в традиционной форме, %

Так, большинство респондентов (66,67%) выразило мнение, что не вполне доверяют заочному способу получения услуги, предпочитая лично присутствовать при этом, поскольку так надежнее; 25% - не слишком хорошо владеют компьютером, 16,67% - предпочитают личное общение и 8,33% имеют проблемы с доступом в Интернет. При этом каких-либо претензий к организации работы самого МФЦ высказано не было. Очевидно, наличие некоторых барьеров на пути к более широкому распространению электронной формы получения государственных и муниципальных услуг связано в большей степени с устоявшимися привычками и предубеждениями, а также – в меньшей степени – с недостаточной развитостью инфраструктуры информационного общества в отдельных населенных пунктах на территории района.

Довольно закономерными являются ответы на следующий вопрос: «Если Вам еще раз понадобится получить ту или иную услугу, Вы предпочтете получить ее в традиционном или электронном виде?»: те респонденты, которые получали услуги в электронном виде (46,67%), предпочитают такой способ и в дальнейшем, те, кто прибегал к

традиционной форме получения услуг, предпочитают ее (40%), при этом удельный вес опрошенных практически тот же (рисунок 4).

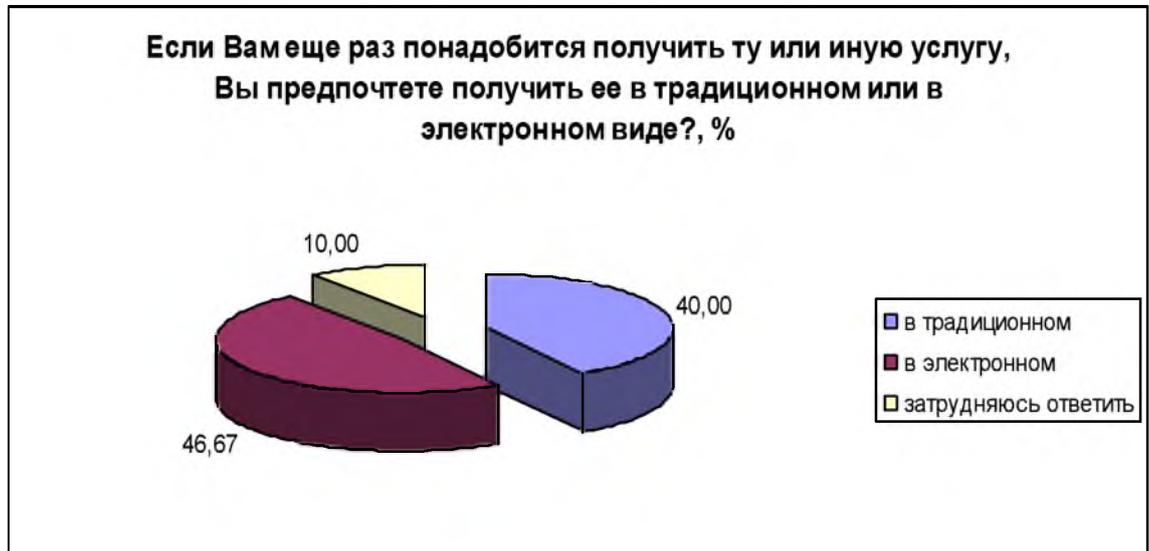


Рис. 4. В какой форме Вы планируете получение государственных и муниципальных услуг в будущем, %

Отмечая преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, респонденты назвали следующие (открытый вопрос):

- экономия времени, доступность информации;
- упрощение получения услуги;
- удобно – можно сделать заявку из дома;
- отсутствие очередей, возможность в любое время получить информацию и подать заявление без очереди;
- возможность быстро получить документы.

Таким образом, проанализировав практику оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Корочанском районе Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. К числу важнейших задач деятельности органов местного самоуправления Корочанского района в процессе управления развитием информационного общества в муниципальном образовании относится создание условий для обеспечения доступа населения и хозяйствующих

субъектов к муниципальным услугам, оказываемым в электронном виде, и внедрение принципа «одного окна» на базе муниципального автономного учреждения Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ КР «МФЦ»).

2. МАУ КР «МФЦ» осуществляет свою деятельность на территории района с 2010 г. и оказывает государственные и муниципальные услуги в сфере определения или подтверждения гражданско-правового статуса, регулирования предпринимательской деятельности, регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, социальной поддержки населения, образования и т.д. Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, их передачу в информационные системы органов, предоставляющих услуги, получение заявителем результата предоставления услуги. В 2015 г. МАУ КР «МФЦ» было выполнено муниципальное задание как по объему оказываемых государственных и муниципальных услуг и количеству заявителей, так и по соблюдению оптимального времени ожидания услуги пользователем.

3. Результаты авторского опроса посетителей МАУ КР «МФЦ» показали, что доля заявителей, пользующихся государственными и муниципальными услугами при помощи информационно-коммуникационных технологий, не превышает 60%; а 40% респондентов предпочитают получать государственные и муниципальные услуги в традиционной форме. Сдерживающими факторами на пути перехода к массовому получению услуг в электронном виде выступают устоявшиеся привычки и предубеждения граждан (многие респонденты предпочитают личное общение с представителями органов власти, доверяют им только тогда, когда все делается в их присутствии, слабый уровень владения компьютером), а также недостаточная развитость инфраструктуры

информационного общества в отдельных населенных пунктах на территории района (проблемы с доступом в Интернет).

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В КОРОЧАНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Анализ практики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Корочанском районе Белгородской области показал, что в данной сфере деятельности наблюдается ряд проблем. К ним относятся следующие:

– недостаточно высокий уровень доверия граждан к безличным формам взаимодействия с представителями государственной или муниципальной власти, занимающимися оказанием услуг населения посредством информационных технологий;

– различный уровень компьютерной грамотности различных категорий населения, неравный доступ к услугам Интернет;

– неразвитость инфраструктуры информационного общества в отдельных населенных пунктах на территории района.

Таким образом, выделенные выше проблемы обозначили необходимость проведения мероприятий, направленных на совершенствование деятельности администрации Корочанского района Белгородской области по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Следует отметить необходимость реализации следующих направлений деятельности.

1. Развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Одной из форм взаимодействия является интеграция. Инициативы по интеграции предоставления услуг ведомствами – это такие инициативы, в которых два или более ведомства сотрудничают для совместного предоставления услуг гражданам. Ведомства-партнеры могут быть

государственными, муниципальными или негосударственными организациями. Интегрированное предоставление услуг может принимать различные формы и предполагает разные уровни интеграции услуг. В некоторых случаях ранее независимые ведомства или их части объединяются в одну новую организацию или в де-факто новое ведомство по скоординированному оказанию услуг. Другие инициативы используют более ограниченный уровень интеграции услуг в виде совместного использования информации и средств оценки прав граждан на те или иные услуги, партнерства на интерфейсе обслуживания клиентов или сотрудничества в особых случаях.

Различные формы интеграции предоставления государственных и муниципальных услуг позволяют государству и муниципальным образованиям:

- давать более эффективные ответы на сложные потребности граждан;
- обеспечивать универсальный доступ граждан к услугам;
- сокращать временные затраты граждан на получение услуг;
- повышать эффективность и сокращать затраты ведомств на обслуживание граждан. Используя единый фронт-офис (подразделение организации для работы с клиентами), государственные учреждения могут достичь экономии от масштаба деятельности, избегая дублирования функций, особенно в части сбора информации, ведения папок с делами клиентов и управления контактами с ними. Во многих случаях они могут сократить размер необходимых офисных площадей или объединить свои ИКТ-ресурсы. В большинстве инициатив коллективного предоставления услуг через фронт-офисы государственные учреждения трансформировали распределение человеческих ресурсов для более эффективного их использования за счет оптимизации контактов с клиентами или, что особенно важно, за счет эшелонирования предоставления услуг таким образом, что сотрудники широкого профиля сфокусированы на удовлетворении рутинных

запросов, в то время как специалисты сосредоточены на более сложных случаях и соответствующих запросах.

Выделяют следующие «модели интеграции» предоставления услуг ведомствами:

1) совместное использование (разделение) ведомствами некоторых систем и поведомственное взаимодействие с пользователями: в этой группе моделей ведомства совместно используют определенные функции, системы и даже офисные площади, но не используют совместно функции доставки услуг;

2) сотрудничество ведомств в целях обеспечения беспрепятственного предоставления ряда услуг: в этой группе моделей многочисленные государственные органы, на самом деле, несут совместную ответственность за предоставление услуг клиентам или пользователям»¹.

Принятие решения о том, какая из моделей подходит в конкретном случае, зависит от вида услуги и, в частности, природы результатов предоставления услуги, на достижение которых она направлена. Фундаментальный принцип для руководства в выборе модели прост: чем больше сложность целевых результатов услуг, тем больше и необходимый уровень их интеграции.

2. Использование методологии IDEF0² для анализа бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в МАУ Корочанского района «МФЦ» и разработка путей их совершенствования.

Основными элементами, используемыми в методологии IDEF0, являются «функциональные блоки и входящие в него стрелки.

¹ Шестакова С.В., Зуденков С.А. О возможных путях решения проблем организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2012. № 11. С. 54.

² Михайлова Э.А., Коцакова С.Н. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. 2015. № 1 (32). С. 229.

Функциональный блок – это конкретный бизнес-процесс, который важен с точки зрения анализа. Стрелки, входящие в него, также имеют свой смысл:

- стрелка, входящая в верхнюю сторону блока, имеет значение «Управление»;
- стрелка, входящая в левую сторону блока, имеет значение «Вход»;
- стрелка, выходящая из правой стороны блока, имеет значение «Выход»;
- стрелка, входящая в нижнюю сторону блока, имеет значение «Механизм»¹.

Процессы, подлежащие анализу:

- организация работы МФЦ как учреждения;
- организация процесса предоставления услуг заявителю;
- оценка качества и эффективности работы МФЦ в целом.

3. Реализация проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно» в Корочанском районе Белгородской области.

1. Обоснование проектных мероприятий.

Качество жизни современного человека во все большей мере определяется способностью общества предоставлять ему необходимые информационные продукты и услуги, т.е. «информационным качеством» самого общества. Категория качества жизни достаточно важна в современных условиях развития любого государства. А в ситуации постоянных изменений, идущих как от органов власти, так и от бизнеса и от самих граждан, она также претерпевает значительные трансформации. Связано это в том числе и с процессом информатизации общества, который вызывает кардинальные преобразования практически во всех сферах человеческой деятельности.

¹ Михайлова Э.А., Кошачова С.Н. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. 2015. № 1 (32). С. 231.

Во-первых, информатизация общества меняет его социальную структуру. Это проявляется одновременно в увеличении количества социальных групп и в уменьшении их численности, а также в изменении соотношения между ними. Кроме этого, расширяется круг людей, занимающихся интеллектуальным трудом. Информация становится основным предметом труда, а определенная часть людей начинает оказывать информационные услуги.

Информационные технологии становятся важным фактором развития человека. Поэтому государству при внедрении новых технологий необходимо обеспечивать равный доступ к ним для всех граждан, т.к. не только желание, но и возможность использовать информационные технологии значительно улучшают их жизнь. Именно в информационном обществе информация становится открытым и доступным каждому ресурсом, повышающим качество жизни. Так, например, существенно упрощаются и ускоряются процедуры получения государственных и муниципальных услуг, а новые коммуникационные технологии способствуют получению оперативной помощи в любой момент времени.

Причем в России, как и во многих других странах, немалая часть информационных услуг оказывается населению бесплатно, а затраты по их предоставлению принимают на себя федеральный, региональные и муниципальные бюджеты.

Информационные технологии позволяют людям с ограниченными возможностями, пенсионерам и любым гражданам, не способным работать вне дома, продолжать свою трудовую деятельность, тем самым расширяя возрастные границы трудоспособности населения и создавая новые рабочие места для людей с ограничениями.

Во-вторых, для дальнейшего продолжения своей трудовой деятельности все большему и большему числу работников приходится проходить переподготовку, овладевая навыками работы с информационными технологиями, а порой и меняя профессию в ответ на вызовы структурных

изменений на рынке труда. К работникам начинают предъявляться более высокие требования, касающиеся как их профессиональных, так и психофизиологических качеств, поскольку удельная трудовая нагрузка на человека увеличивается.

Государство в настоящий момент создало необходимые условия для развития «электронного правительства», информатизации всех сфер общественной жизни с целью повышения качества жизни, а гражданам необходимо начать пользоваться всеми новыми возможностями, приобретая новые знания и навыки, необходимые для получения электронных услуг. Однако данные общероссийских исследований¹, а также результаты опроса населения в Корочанском районе показывают, что граждане пока не обладают достаточными возможностями для их получения, отдавая предпочтение традиционным способам. При этом объективные требования современного этапа развития общества требуют от граждан более активного участия в «электронном государстве», становления «электронного гражданина», что обуславливает важность и необходимость реализации предлагаемых проектных мероприятий в Корочанском районе Белгородской области.

2. Цель и задачи внедрения проекта.

Цель проекта – повышение информированности населения Корочанского района Белгородской области о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Задачи проекта:

- повышение информационной культуры жителей района;
- развитие умений и навыков «электронного гражданина»;
- повышение мотивации у населения к использованию государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

¹ Блусь П.И., Вагина А.В. Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения // *Ars Administrandi*. 2015. № 3. С. 5.

– повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ КР «МФЦ» и его подразделениях.

3. Целевая группа проекта.

В качестве целевой группы проекта выступают:

- Администрация муниципального района «Корочанский район»;
- муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Корочанского района Белгородской области;
- жители Корочанского района Белгородской области.

4. Сроки реализации проекта.

Проект является краткосрочным и рассчитан на один год: с 1 сентября 2016 г. по 31 августа 2017 г.

5. Состав мероприятий проекта.

5.1. Проведение тренингов по формированию умений навыков получения государственных и муниципальных услуг на базе библиотек района для всех желающих.

Тренинг – это метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок.

Задачами тренинга:

- информирование потенциальных пользователей о том, что представляет собой Портал государственных и муниципальных услуг, какие возможности для граждан он предоставляет;
- формирование умений и навыков регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг, получения наиболее востребованных видов услуг;
- повышение уровня доверия пользователей к получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Программа тренинга включает в себя 4 тематических блока и рассчитана на 4 аудиторных часа.

1. Структура органов государственной и муниципальной власти РФ. Что такое государственная (муниципальная) услуга. Способы получения государственных и муниципальных услуг: в соответствующих органах государственного и муниципального управления, в многофункциональном центре (МФЦ), на едином портале государственных и муниципальных услуг (1 час).

2. Единый портал государственных и муниципальных услуг, его функции (доступ к сведениям о государственных и муниципальных услугах, возможность подачи запроса о предоставлении услуги, возможность получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, возможность получения результатов госуслуги, возможность оплаты). Структура портала (основные разделы). Услуги, которые можно получить при помощи портала (классификация по тематике, ведомству, ответственному за оказание услуги, жизненным ситуациям, в которых эта услуга может быть необходима, популярности и т.д.) (1 час).

3. Регистрация на портале государственных и муниципальных услуг: регистрация, получение кода, активация (1 час).

4. Получение государственных (муниципальных) услуг при помощи портала государственных и муниципальных услуг. Выполнение практических заданий (1 час).

Тренинг рекомендуется проводить 2 раза в неделю, общая продолжительность – 2 недели, периодичность проведения – один раз в месяц, число участников определяется размером имеющего помещения (читальный зал, комната для работы в Интернет и т.п.), количеством имеющихся в распоряжении компьютеров в доступом в Интернет. Для формирования групп необходимо проводить информационно-разъяснительную работу (объявления, устная информация для читателей).

Проводить тренинги будут библиотечные работники, прошедшие обучение в форме семинара в МАУ КР «МФЦ».

5.2. Создание и демонстрация обучающих видео о том, как пользоваться порталом государственных и муниципальных услуг в зале ожидания МАУ КР «МФЦ».

Сюжет обучающего фильма должен включать следующие элементы:

- какова конкретная практическая польза от единого портала государственных и муниципальных услуг для населения;
- внешний вид портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области, структура интерфейса;
- как пользователи могут найти необходимую услугу;
- как можно зарегистрироваться на портале (желательно пошаговая инструкция);
- пример получения услуги (из числа наиболее востребованных услуг – например, прием заявлений в образовательные учреждения, информация о результатах ЕГЭ, получение загранпаспорта, принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях и т.п.);
- акцентирование качества предоставления услуги, простоты и безопасности.

В качестве образца можно ознакомиться с подобными обучающими фильмами, например, обучающий фильм, созданный агентством по информационным технологиям республики Башкортостан¹.

5.3. Установка в зале ожидания МАУ КР «МФЦ» веб-камер, передающих видеоизображение в режиме реального времени на портал государственных и муниципальных услуг.

Это позволит повысить качество информационного обслуживания населения, каждый пользователь может, не выходя из дома, оценить загруженность зала приема и выбрать для себя наиболее удобное время посещения.

¹ Обучающее видео по работе с порталом государственных и муниципальных услуг. URL: <http://yandex.ru/video/search?filmId=py4mL68ZUXI&text=как%20пользоваться%20порталом%20государственных%20услуг&path=wizard> (дата обращения: 15.05.2016).

5.4. Наружная реклама – установка рекламных тумб (пилларов) в наиболее оживленных местах районного центра.

Наружная (внешняя) реклама – графическая, текстовая либо иная информация рекламного характера, которая размещается на специальных временных и/или стационарных конструкциях, расположенных на открытой местности, а также на внешних поверхностях зданий, сооружений, элементах уличного оборудования, над проезжей частью улиц и дорог или на них самих.

Несмотря на наличие ряда недостатков (исчезновение по истечении определенного времени эффекта новизны, подверженность воздействию атмосферных осадков, необходимость постоянного контроля за состоянием рекламных объектов, возможность передачи лишь небольшого объема информации из-за кратковременного контакта потребителя с рекламной продукцией), данный вид рекламы имеет значительные преимущества:

- широкий охват аудитории;
- частота и гибкость в размещении плакатов;
- относительно невысокая стоимость одного контакта;
- долговременность воздействия на аудиторию;
- большое количество рекламных контактов;
- четкое обозначение географических границ воздействия рекламы и др.

Наиболее распространенные формы наружной рекламы: «крышная установка, билборд (рекламный щит), суперсайт, суперборд, видеоэкран, призматрон, стела, ситилайт (панель-кронштейн), роллерный дисплей, перетяжка, флаговая композиция, брендмауэр, рекламная сетка или сетка на лесах (облегченный временный брендмауэр), электронное табло (бегущая строка), маркиз (рекламный или декоративный козырек), вывеска (световой короб), дорожный указатель, сити-формат, пиллар, объемно-пространственная конструкция (увеличенное искусственное изображение

людей, животных, предметов), реклама на и в общественном транспорте, реклама в лифтах, живая реклама, реклама в метро и на парковках»¹.

В рамках реализации данного направления проекта необходимо решить следующие основные задачи:

- выбор типа наружной рекламы;
- разработка контента;
- определение места установки;
- выбор размера носителя рекламы;
- определение времени и длительности размещения.

В качестве типа наружной рекламы предлагается рекламные тумбы (пиллары).

В рамках реализации данного проектного мероприятия предлагается установить 3 пиллара с тремя сторонами – всего можно будет увидеть 9 изображений.

Для разработки контента целесообразно провести конкурс социальной рекламы среди учащихся школ и средних специальных учебных заведений Корочанского района.

Конкурс объявляет и проводит Управление образования Корочанского района по разработанному положению.

Основные задачи:

- развитие интеллектуальной и творческой активности учащейся молодежи;
- формирование у молодого поколения умений и навыков «электронного гражданина»;
- популяризация получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

При разработке положения о проведении конкурса следует принимать во внимание определенные требования к макету рекламного продукта:

¹ Наружная реклама, ее особенности, виды и способы изготовления. URL: <http://www.grandars.ru/student/marketing/naruzhnaya-reklama.html> (дата обращения: 08.05.2016).

- необходимо создать макет, настолько компактный по форме и содержанию, чтобы информация считывалась за 1 секунду;
- использование кратких текстов и простых изображений. В среднем время контакта с рекламной информацией - несколько секунд. У человека просто не хватит времени на чтение длинного или сложного текста, поэтому рекомендуется использовать в слогане не более 3-4 слов, не более 1-2 изображений, однородный и контрастный фон для акцентирования внимания;
- минимизирование адресного блока и использование только одного ключевого способа контакта;
- использование крупных букв, четких шрифтов, контрастных цветов;
- использование крупных букв, четких шрифтов, контрастных цветов;
- фокусировка на одной идее или сообщении;
- учет факторов окружающей среды, чтобы они не мешали восприятию рекламного продукта.

Для размещения предлагаются проекты участников, занявших 1, 2 и 3 места. Победители получают денежные премии (1 место – 5000 руб., 2 место 3000 руб., 3 место – 1000 руб.), на рекламном продукте указывают автора.

В качестве мест для установки объектов стационарной наружной рекламы предлагаются следующие:

- территория, примыкающая к автостанции г. Короча;
- перекресток ул. Красноармейкой и ул. Дорошенко;
- ул. Ленина, рядом с Пенсионным фондом.

Длительность размещения – один год, впоследствии носители рекламы можно использовать для других целей: размещение иной социальной рекламы или коммерческой, на условиях аренды.

5.5. Привлечение волонтеров, в том числе студентов, проходящих производственную и преддипломную практику в МАУ КР «МФЦ» для оказания консультаций гражданам, помощи в получении талона на прием,

ориентации в учреждении. В качестве вознаграждения волонтеры получают благодарственные письма, которые можно включить в портфолио.

Примерный календарный план мероприятий по проекту.

1. Подготовительный этап (сентябрь – октябрь 2016 г.)

Нормативно-правовое обеспечение реализации проекта включает в себя:

– разработку и принятие решения в виде постановления администрации муниципального района «Корочанский район» «О реализации проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно» в Корочанском районе Белгородской области;

– распоряжение начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Корочанского района «Об организации тренингов в библиотеках района «Получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде», адресованное директорам библиотек района. В соответствии с распоряжением, в каждой библиотеке, где имеется компьютерная техника и возможность выхода в Интернет, должны быть выбраны сотрудники для прохождения обучения и проведения тренингов на местах, организовано информирование населения, составлен график проведения тренингов, консультаций с работниками МФЦ (по необходимости);

– приказ директора МАУ Корочанского района «МФЦ» об организации обучающего семинара для библиотечных работников, создании обучающих видео, установке оборудования в зале ожидания (телевизор, веб-камеры);

– распоряжение начальника Управления образования администрации муниципального района «Корочанский район» о проведении конкурса макетов социальной рекламы для учащихся средних и средних специальных учебных заведений района.

2. Этап реализации (ноябрь 2016 – июль 2017 г.).

В рамках данного этапа планируется реализация основных проектных мероприятий, а именно:

- проведение тренингов в библиотеках района;
- проведение конкурса социальной рекламы, изготовление и размещение пилларов в городе Короча;
- создание и демонстрация обучающих видео в зале ожидания МАУ Корочанского района «МФЦ»;
- установка веб-камер в зале ожидания МАУ Корочанского района «МФЦ» и предоставление возможности наблюдать за работой учреждения с портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области;
- участие волонтеров в обеспечении поддержки посетителей МАУ Корочанского района «МФЦ».

3. Заключительный этап: оценка полученного результата (август 2017 г.).

На заключительном этапе подводятся итоги реализации проекта по следующим параметрам:

- число граждан, участвовавших в тренингах на базе библиотек;
- количество услуг, оказанных гражданам в электронном виде, в сравнении с аналогичным временным отрезком предшествующего периода;
- снижение средней продолжительности оказания услуги на базе МАУ Корочанского района «МФЦ»;
- повышение мотивации граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

6. Планируемые результаты проекта.

- увеличение доли услуг, оказываемых в электронном виде, среди общего количества услуг до 60%;
- снижение средней продолжительности оказания услуги на базе МАУ Корочанского района «МФЦ» с 15 до 13 минут;
- увеличение доли граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами в электронном виде до 75%.

7. Оценка эффективности проекта.

Предлагаемый проект является социальным и основным направлением оценки его эффективности является социальная составляющая.

Социальная эффективность данного проекта выражается в степени удовлетворенности основных пользователей проекта достигнутыми по итогам его реализации результатами. К основным пользователям относятся жители Корочанского района, работники МАУ Корочанского района «МФЦ», администрации Корочанского района. Увеличение доли граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами в электронном виде, позволит разгрузить работников МФЦ, уменьшить среднее время ожидания услуги и среднюю продолжительность ее оказания. Для граждан приобретение умений и навыков получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде будет означать уменьшение временных и материальных затрат, способствовать личностному росту. В качестве методов оценки эффективности проекта предлагается анкетный опрос работников МФЦ и пользователей государственных и муниципальных услуг на базе уже использованного инструментарий с некоторой его корректировкой, проведение сравнительного анализа данных до и после реализации проекта.

8. Ресурсное обеспечение проекта.

Ресурсное обеспечение проекта может включать различные виды ресурсов.

Нормативно-правовое обеспечение проекта определяется принятием решения в виде постановления администрации муниципального района «Корочанский район» «О реализации проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно» в Корочанском районе Белгородской области; распоряжения начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Корочанского района «Об организации тренингов в библиотеках района «Получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде»; приказом директора МАУ Корочанского района «МФЦ» об организации

обучающего семинара для библиотечных работников, создании обучающих видео, установке оборудования в зале ожидания (телевизор, веб-камеры); распоряжением начальника Управления образования администрации муниципального района «Корочанский район» о проведении конкурса макетов социальной рекламы для учащихся средних и средних специальных учебных заведений района.

В качестве *информационных и материально-технических ресурсов* выступает портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области, соответствующее телевизионное и электронное оборудование, необходимое для реализации основных проектных мероприятий, база данных МАУ Корочанского района «МФЦ», персональные компьютеры и другая оргтехника, рекламные продукты в виде рекламных тумб (пилларов), обучающие видеофильмы.

Кадровое обеспечение проекта определяется профессионализмом и опытом работы муниципальных служащих администрации района, в частности управления экономического развития, управления культуры и молодежной политики, управления образования, управления по строительству, транспорту, связи и ЖКХ, специалистов МАУ Корочанского района «МФЦ», специалистов компании «БелСофт» (изготовление обучающих видео), «Белвидео» - установка веб-камер, «Формек» (изготовление рекламных пилларов).

Финансовое обеспечение проекта обеспечивается за счет средств муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015-2020 годы». Общая стоимость проекта составляет 110 000 руб., в том числе:

– изготовление рекламных тумб (пилларов) – 54 000 руб. (изготовитель – компания «Формек»¹);

¹ Компания Формек. URL: <http://formek.ru/production/product/afishnaya-tumba-pillar/?success=Y> (дата обращения: 20.05.2016).

– приобретение и установка LED-телевизора для демонстрации обучающих видео и социальной рекламы в зале ожидания МАУ Корочанского района «МФЦ» - 40 000 руб. (по каталогу продукции сети магазинов «Эльдорадо»);

– приобретение и установка веб-камер (2 шт.) – 6 000 руб. (фирма Белвидео¹);

– премии победителям конкурса социальной рекламы – 9 000 руб.;

– поощрение волонтеров (грамоты, благодарственные письма) – 1000 руб.

9. Оценка рисков проекта.

К основным рискам реализации проекта и мерам снижения их негативного воздействия относятся следующие.

К внутренним рискам относятся:

– недобросовестное выполнение участниками проекта своих задач, что может привести к недостаточно эффективному выполнению мероприятий проекта, срыву сроков реализации;

– сбои в нормативно-правовом обеспечении проекта;

– недостаточная оперативность при корректировке плана реализации проекта в случае каких-либо форс-мажорных обстоятельств.

Мерами управления внутренними рисками являются:

– детальное планирование хода реализации проекта;

– своевременный промежуточный контроль;

– своевременная актуализация, корректировка состава и сроков исполнения мероприятий с сохранением ожидаемых результатов.

К внешним рискам относятся:

– изменение действующего законодательства в сфере развития информационного общества на федеральном и региональном уровне;

¹ Белгородские системы безопасности. URL: http://belvideo.ru/c5_0569.php (дата обращения: 20.05.2016).

– возникновение бюджетного дефицита, недостаточное бюджетное финансирование муниципальной программы «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015-2020 годы», и вследствие этого недостаточное финансирование проекта;

– возникновение форс-мажорных обстоятельств, требующих к себе повышенного внимания органов местного самоуправления и отвлекающих внимание от реализации данного проекта;

– пассивность населения, нежелание использовать инфраструктуру электронного правительства.

Для управления рисками этой группы необходимы:

– проведение в течение всего срока реализации проекта мониторинга и прогнозирования текущих тенденций в действующем законодательстве в сфере развития информационного общества и при необходимости актуализация мероприятий проекта;

– более активная работа с гражданами, осуществление работы с обращениями граждан и организаций;

– оказание методической помощи при корректировке административных регламентов общественными организациями и объединениями;

– определение приоритетов для первоочередного финансирования расходов по проекту, поиск альтернативных источников финансирования.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Корочанском районе Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. В процессе анализа практики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Корочанском районе был выявлен ряд проблем, к которым относится: недостаточно высокий уровень доверия граждан к безличным формам взаимодействия с представителями государственной или муниципальной власти, занимающимися оказанием

услуг населения посредством информационных технологий; различный уровень компьютерной грамотности различных категорий населения, неравный доступ к услугам Интернет; неразвитость инфраструктуры информационного общества в отдельных населенных пунктах на территории района.

2. Выявленные проблемы обозначили необходимость проведения мероприятий, направленных на совершенствование деятельности администрации Корочанского района Белгородской области по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг; использование методологии IDEF0 для анализа бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в МАУ Корочанского района «МФЦ»; реализация проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно».

3. Цель проекта – повышение информированности населения Корочанского района Белгородской области о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Достижение поставленной цели предполагается путем реализаций следующих мероприятий: проведение тренингов; создание и демонстрация обучающих видео в зале ожидания МАУ КР «МФЦ»; установка веб-камер, передающих видеоизображение в режиме реального времени на портал государственных и муниципальных услуг; использование наружной рекламы; привлечение волонтеров для оказания консультаций гражданам, помощи в МАУ КР «МФЦ».

4. Реализация проекта позволит увеличить долю услуг, оказываемых в электронном виде, среди общего количества услуг; уменьшить среднюю продолжительность оказания услуги на базе МАУ Корочанского района «МФЦ»; увеличить долю граждан, пользующихся государственными и

муниципальными услугами в электронном виде; будет способствовать более интенсивному развитию информационного общества в муниципальном образовании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенный в рамках дипломного исследования анализ организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Корочанском районе Белгородской области позволил сделать следующие обобщающие выводы по работе.

Основными направлениями развития информационного общества в России являются построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления, повышение качества жизни населения муниципальных образований, доступности государственных и муниципальных услуг, формирование и развитие инфраструктуры информационного общества.

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде, т.е. оказание услуг при помощи информационно-телекоммуникационных технологий (портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств), осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Процесс организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде состоит из пяти этапов: информационно-справочный (размещение информации о государственных услугах и функциях); размещение форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственных услуг, на едином портале государственных и муниципальных услуг; обеспечение доступа к формам заявлений и иным документам для их заполнения и подачи в электронном виде; предоставление возможности отслеживания хода предоставления

услуги; предоставление результатов оказания государственных услуг в электронном виде, если это возможно и допускается законодательством.

К числу важнейших задач деятельности органов местного самоуправления Корочанского района в процессе управления развитием информационного общества в муниципальном образовании относится создание условий для обеспечения доступа населения и хозяйствующих субъектов к муниципальным услугам, оказываемым в электронном виде, и внедрение принципа «одного окна» на базе муниципального автономного учреждения Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ КР «МФЦ»).

МАУ КР «МФЦ» осуществляет свою деятельность на территории района с 2010 г. и оказывает государственные и муниципальные услуги в сфере определения или подтверждения гражданско-правового статуса, регулирования предпринимательской деятельности, регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, социальной поддержки населения, образования и т.д. Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, их передачу в информационные системы органов, предоставляющих услуги, получение заявителем результата предоставления услуги. В 2015 г. МАУ КР «МФЦ» было выполнено муниципальное задание как по объему оказываемых государственных и муниципальных услуг и количеству заявителей, так и по соблюдению оптимального времени ожидания услуги пользователем.

Согласно результатам авторского опроса посетителей МАУ КР «МФЦ» доля заявителей, пользующихся государственными и муниципальными услугами при помощи информационно-коммуникационных технологий, не превышает 60%; а 40% респондентов предпочитают получать государственные и муниципальные услуги в традиционной форме. Сдерживающими факторами на пути перехода к массовому получению

услуг в электронном виде выступают устоявшиеся привычки и предубеждения граждан (многие респонденты предпочитают личное общение с представителями органов власти, доверяют им только тогда, когда все делается в их присутствии, слабый уровень владения компьютером), а также недостаточная развитость инфраструктуры информационного общества в отдельных населенных пунктах на территории района (проблемы с доступом в Интернет).

Для совершенствования деятельности администрации Корочанского района Белгородской области по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде целесообразно проведение ряда мероприятий: развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг; использование методологии IDEF0 для анализа бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в МАУ Корочанского района «МФЦ»; реализация проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно».

Целью проекта предложенного проекта является повышение информированности населения Корочанского района Белгородской области о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Достижение поставленной цели предполагается путем реализаций следующих мероприятий: проведение тренингов по формированию умений навыков получения государственных и муниципальных услуг на базе библиотек района для всех желающих; создание и демонстрация обучающих видео в зале ожидания МАУ КР «МФЦ»; установка веб-камер, передающих видеоизображение в режиме реального времени на портал государственных и муниципальных услуг; использование наружной рекламы; привлечение волонтеров, в том числе

студентов, для оказания консультаций гражданам, помощи в получении талона на прием, ориентации в МАУ КР «МФЦ».

Реализация проекта позволит увеличить долю услуг, оказываемых в электронном виде, среди общего количества услуг; уменьшить среднюю продолжительность оказания услуги на базе МАУ Корочанского района «МФЦ»; увеличить долю граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами в электронном виде; будет способствовать более интенсивному развитию информационного общества в муниципальном образовании.

Для более эффективной реализации предложенных направлений деятельности целесообразно рекомендовать:

- администрации Корочанского района более активно содействовать развитию инфраструктуры информационного общества на территории муниципального образования; использовать средства наглядной агитации для стимулирования населения к использованию государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

- МАУ Корочанского района «МФЦ» провести анализ бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде с целью их оптимизации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.
2. О концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Российская газета. – 2013. – 30 декабря.
3. О создании МАУ Корочанского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : Распоряжение администрации муниципального района «Корочанский район» № 335-р от 22 ноября 2010 г. – Режим доступа: http://www.gosuslugi.ru/pgu/cat/STATE_STRUCTURE.html#online.
4. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс] : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. Банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство».
5. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.
6. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Обеспечение населения Белгородской области информацией о деятельности органов государственной власти и приоритетах региональной политики на 2014-2020 гг. [Электронный ресурс] : Постановление правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 511-пп. – Режим доступа: <http://beltrvpech.ru/upload/gosprogramma/53043bbf3adda.doc>.

7. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие информационного общества в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года № 518-пп. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/469027754>.

8. Об утверждении долгосрочной целевой программы развития информационного общества в Белгородской области на 2013-2016 гг. [Электронный ресурс] : Постановление правительства Белгородской области от 23 октября 2010 г. № 347-пп. – Режим доступа: <http://old.belregion.ru/file/links/Dolgosrochnaya%20programma%20na%202013-2016.docx>.

9. Об утверждении муниципальной программы муниципального района «Корочанский район» «Развитие информационных технологий в деятельности органов местного самоуправления на 2015-2020 годы (с изм. на 31.03.2015) [Электронный ресурс] : Постановление Администрации муниципального района «Корочанский район» от 12 сентября 2014 г. № 651. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/428624887>.

10. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (с изм. и дополн.). – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70290064/>.

11. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/92762/#ixzz3W2ypXGeG>.

12. Абубекиров, А.С. Предоставление государственных услуг в электронном виде: реалии современности [Текст] / А.С. Абубекиров, Н.Р. Шевко // Ученые записки Казанской государственной академии ветеринарной медицины им. Н.Э. Баумана. – 2014. – Т. 218. – № 2. – С. 3-7.

13. Агамирзян, И. Мировой опыт реализации концепции «электронного правительства» [Электронный ресурс] / И. Агамирзян. – Режим доступа: <http://www/microsoft.com/rus/government/analytics>.
14. Алдошенко, Е.В. Электронное правительство как этап становления электронной демократии [Текст] / Е.В. Алдошенко // Социум и власть. – 2014. – № 2. – С. 57-61.
15. Азизов, Ф.Р. Электронное правительство как элемент электронного государства [Текст] / Ф.Р. Азизов // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2014. – № 4 (35). – С. 22-27.
16. Азизов, Ф.Р. Проблема соотношения терминов «электронное правительство» и «электронное государство» в современном информационном праве [Текст] / Ф.Р. Азизов // Вестник Владимирского юридического института. – 2014. – № 4 (33). – С. 135-143.
17. Александров, Д.Д. О некоторых социально-политических последствиях становления сетевой структуры общества [Электронный ресурс] / Д. Д. Александров. – Режим доступа: <http://www.futura.ru/index.php3?idart=109>.
18. Арутюнова, Л.Б. Предоставления государственных услуг и исполнение функций в электронном виде [Текст] / Л.Б. Арутюнов // Правовая информация. – 2012. – № 1. – С. 16-21.
19. Безродная, Л.В. Роль информационных технологий в социальном управлении здоровьем [Текст] / Л.В. Безродная // Система ценностей современного общества. – 2011. – № 17-2. – С. 169-173.
20. Блусь, П.И. Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения [Текст] / П.И. Блусь, А.В. Вагина // *Arg Administrandi*. – 2015. – № 3. – С. 5-18.
21. Бобров, А.М. Еще раз к вопросу об определении понятий «электронная демократия» и «электронное правительство» [Текст] / А.М. Бобров // Вестник РУДН. Серия: Политология. – 2009. – № 2. – С. 26-36.

22. Всяких, Ю.В. Оценка действующей нормативно-правовой базы, регулирующей порядок предоставления государственных услуг, в том числе в электронном виде [Текст] / Ю.В. Всяких, М.В. Всяких // Вестник Белгородского государственного университета им. В.Г. Шухова. – 2012. – № 1. – С. 99-104.
23. Губарева, Т.В. Предоставление государственных и муниципальных слуг в электронном виде [Текст] / Т.В. Губарева, А.А. Ефимова, А.А. Попова // Проблемы социально-экономического развития Сибири. – 2013. – № 1 (11). – С. 19-28.
24. Дрожжинов, И.В. Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации [Текст] / И.В. Дрожжинов. – М. : Инфра-М, 2008. – 264 с.
25. Дьякова, Е.Г. Переход к электронному правительству в международных и российских рейтингах [Текст] / Е.Г. Дьякова // Современные исследования социальные проблем. – 2012. – № 8. – С. 10-13.
26. Дьякова, Е.Г. Процесс перехода к электронному правительству как объект теоретического моделирования [Текст] / Е.Г. Дьякова // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. – 2010. – № 10. – С. 204-224.
27. Жидких, О. Этапы предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / О. Жидких // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2013. – № 1. – С. 230-233.
28. Зоря, Н.Е. Формирование системы мониторинга в сфере инфокоммуникаций [Текст] / Н.Е. Зоря, Т.А. Кузовкова // Век качества. – 2012. – № 5-6. – С. 23-25.
29. Зотов, А.В. Предоставление государственных услуг в электронном виде (на примере многофункционального центра Алтайского края) [Текст] / А.В. Зотов // Актуальные вопросы функционирования экономики Алтайского края : сборник статей молодых ученых / под ред.

В.В. Мищенко. – Барнаул: Изд-во Алтайского государственного университета, 2013. – С. 112-137.

30. Информационное право : актуальные проблемы теории и практики : колл. монография / под общ. ред. И.Л. Бачило. – М. : Издательство Юрайт, 2009. – 530 с.

31. Капля, Д.Н. Информационный мониторинг в процессе стратегического управления социально-экономическим развитием региона [Текст] / Д.Н. Капля, Р.В. Кашпаров // Вестник Алтайской государственной педагогической академии. – 2013. – № 17. – С. 19-22.

32. Клифт, С. Электронное правительство и демократия [Текст] / С. Клифт // Слово. – 2007. – № 5. – С. 7.

33. Ковалёва, Н.Н. Информационное право России [Текст] / Н.Н. Ковалева. – М.: Дашков и К, 2008. – 359 с.

34. Коптев, М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / М.В. Коптев // Проблемы современной науки и образования. – 2014. – № 7 (25). – С. 117-119.

35. Красноселова, Т.А. Совершенствование предоставления государственных услуг в сфере регистрации прав и кадастрового учета [Текст] / Т.А. Красноселова, К.А. Ельцова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 450.

36. Кузьмина, Н.Н. Проблемы управления в развитии информационного общества субъекта федерации [Текст] / Н.Н. Кузьмина, Н.А. Попов // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 4. – С. 267-271.

37. Кушнер, М.Э. Специфика проектов по внедрению информационных технологий в области государственного управления [Текст] / М.Э. Кушнер // Государственное и муниципальное управление в XXI веке . – 2011. – № 1. – С. 106-109.

38. Лавров, В.А. Система предоставления государственных электронных услуг в Российской Федерации в контексте административной

реформы [Текст] / В.А. Лавров // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). – 2013. – № 15. – С. 101-104.

39. Ларин, А.А. Тенденции развития права и государственного управления в русле формирования информационного общества в России [Текст] / А.А. Ларин, А.В. Петухова // Бизнес в законе. – 2010. – № 1. – С. 150-153.

40. Матвеев, Д.С. Переход к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в электронном виде в сфере образования Псковской области [Текст] / Д.С. Матвеев, А.В. Тупицын // Информатика и образование. – 2012. – № 9. – С. 40-43.

41. Михайлов, А.П. Информация и коммуникация в системе социального управления [Текст] / А.П. Михайлов // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2012. – № 3 (75). – С. 143-146.

42. Михайлова, Э.А. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) [Текст] / Э.А. Михайлова, С.Н. Коцакова // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. – 2015. – № 1 (32). – С. 229-237.

43. Неверов, А.Н. Экспериментальное изучение психологической готовности россиян к электронному правительству: экономико-психологический подход [Текст] / А.Н. Неверов, А.В. Неверова, Г.Г. Губайдуллина // Наука и общество. – 2013. – № 1 (10). – С. 129-136.

44. Нисневич, Ю.А. Электронное правительство как постиндустриальная философия государственного управления [Электронный ресурс] / Ю.А. Нисневич. – Режим доступа: http://www.hse.ru/pubs/lib/data/access/ticket/139400619897411c994812a60aaa7030d9170b0eca/ep_filosofiya.pdf.

45. Перевозкин, Ю. Электронное правительство. Часть I [Электронный ресурс] / Ю. Перевозкин // Интернет-журн. – Режим доступа: <http://www.pc.uz/publish/doc/text-38817>.

46. Петросян, С.И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.И. Петросян // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2015. – № 3-2 (53). – С. 140-144.

47. Плюснина, Е.А. Интерактивное социальное управление как феномен информационного общества [Текст] / Е.А. Плюснина // Наука и общества. – 2012. – № 1. – С. 126-132.

48. Рагулина, Ю.В. Предоставление государственных услуг в электронном виде [Текст] / Ю.В. Рагулина, Н.С. Авакян, Ж.Н. Скакова // Вестник Академии. – 2014. – № 2. – С. 89-92.

49. Рудакова С.А. Проблемы перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде в России [Текст] // Актуальные проблемы модернизации управления и экономики: российский и зарубежный опыт. Материалы всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). – Томск: Изд-во Томского университета, 2012. – С. 346-353.

50. Серго, А.Г. Интернет и право [Текст] / А.Г. Серго. – М.: Бестселлер, 2003. – 272 с.

51. Сидоров, А. Экономические аспекты информационных технологий [Текст] / А. Сидоров // Проблемы теории и практики управления. – 2009. – № 1. – С. 28.

52. Скакова, Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде [Текст] / Ж.Н. Скакова // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. – 2014. – № 1-2. – С. 5-6.

53. Степанова, А.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ,

направления совершенствования [Текст] / А.М. Степанова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2014. – № 1 (9). – С. 30-33.

54. Степанова, Е.Е. Информационное обеспечение управленческой деятельности [Текст] / Е.Е. Степанова, Н.В. Хмелевская. – М. : Эксмо, 2009. – 658 с.

55. Титоренко, Г.А. Автоматизированные информационные технологии в экономике [Текст] / Г.А. Титоренко. – М. : Инфра-М, 2009. – 249 с.

56. Уоллер, П. Электронное правительство на службе демократии [Текст] / П. Уоллер, П. Ливси, К. Эдин // Менеджмент в России и за рубежом. – 2008. – № 8. – С. 24.

57. Федосеева, Н.Н. Электронное правительство как способ организации и развития государственного управления в условиях информационного общества (теоретический аспект) [Текст] / Н.Н. Федосеева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2008. – № 10. – С. 9-12.

58. Фионова, Л.Р. Оценка готовности государственных служащих к работе в электронном правительстве [Текст] / Л.Р. Фионова // Теория и практика общественного развития. – 2014. – № 1. – С. 73-77.

59. Халиков, М.И. Система государственного и муниципального управления [Текст] / М.И. Халиков. – М. : Мир, 2008. – 647 с.

60. Черный, Д.С. К вопросу о сущности управления современной глобализацией [Текст] / Д.С. Черный // Теоретические и прикладные аспекты современной науки. – 2014. – № 5-4. – С. 133-134.

61. Шарков, Ф.И. Информационно-коммуникативная парадигма развития российской государственности [Текст] / Ф.И. Шарков // Коммуникология. – 2014. – Т. 3. – № 3. – С. 111-118.

62. Шварцман, В.О. Некоторые проблемы реализации ФЦП «Электронная Россия» [Текст] / В.О. Шварцман // Электросвязь. – 2008. – № 4. – С. 22–25.

63. Швецов, А.Н. От ведомственной информатизации к «электронному правительству»: удался ли инновационный прорыв? [Текст] / А.Н. Швецов // Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. – 2012. – Т. 5. – № 6 (26). – С. 6-17.

64. Шеляков, И.М. Предоставление государственных услуг в электронном виде в сфере государственного кадастра недвижимости в республике Башкортостан [Текст] / И.М. Шеляков // Кадастр недвижимости. – 2013. – № 4 (33). – С. 38-41.

65. Шестакова, С.В. О возможных путях решения проблем организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] С.В. Шестакова, С. А. Зуденков // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 11. – С. 50-63.

66. Шкурат, И.В. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет [Текст] / И.В. Шкурат, Н.О. Сидоренко // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2014. – № 2. – С. 7-19.

67. Шубин, А. Единая государственная система управления и передачи данных (ЕГСУПД) и ее законодательное обеспечение [Текст] / А. Шубин // Информационные ресурсы. – 2010. – № 7. – С. 15–19.

68. E-center: Инфраструктура организованных рынков: электронные интерфейсы с системой государственного регулирования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ecenter.com.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Отчет о количестве государственных и муниципальных услуг
предоставленных на базе МАУ КР «МФЦ» за 12.01.2015-30.09.2015 гг.

№	Участник МФЦ	Среднее время ожидания услуги, мин. (01.07.2015-30.09.2015)	Среднее время оказания услуги, мин. (01.07.2015-30.09.2015)	Всего оказано услуг (12.01.2015-30.09.2015)
1	Управление федеральной миграционной службы по Белгородской области	8.32	10.36	2466
2	ОКУ «Корочанский районный ЦЗН»	04:28	10:15	21
3	Отдел по Корочанскому району ФБУ «Кадастровая палата» по Белгородской области	14.37	24.28	2181
4	Отдел по Корочанскому району ФБУ «Кадастровая палата» по Белгородской области (Госрегистрация)	15.31	28.28	4455
5	Выдача документов ФГБУ	6.08	7.27	3379
6	ГУП «Белоблтехинвентаризация» Корочанского района	2.55	3.07	31
7	Управление социальной защиты населения администрации Корочанского района	8.14	10.15	1724
8	Отдел архитектуры Корочанского района, отдел земельных отношений администрации Корочанского района	11.24	12.10	306
9	Сектор информирования (юридический отдел)	9.09	22.11	1205
10	УЭК	00:01	10:09	8
11	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №7 по Белгородской области	11.14	5.0	28
12	Управление Пенсионного фонда России	10.23	9.34	114
13	ОГУП «Белрегионинфо»	11.25	13.40	1808
14	Управление федеральной службы судебных приставов	13:42	07:57	27
15	ОМВД РФ по Корочанскому району	4:17	9:40	238

16	Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Белгородской обл.	14:57	30:06	201
17	Управление Роспотребнадзора по Белгородской области	14:13	5:39	16
18	Росимущество	13:09	8:26	12
	Всего по всем участникам			18226

Анкета для опроса посетителей МАУ Корочанского района «МФЦ»

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы данной анкеты с целью выяснения степени удовлетворенности оказанием государственных (муниципальных) услуг в электронном виде Корочанском районе. Для ответа обведите кружком или подчеркните тот вариант ответа, который в наибольшей степени совпадает с Вашим мнением. Анкета анонимная, все результаты будут использованы только в обобщенном виде.

1. Насколько часто Вам приходится пользоваться государственными (муниципальными) услугами?

- 1 Один раз в несколько лет
- 2 Примерно раз в год
- 3 Несколько раз в год

2. Приходилось ли Вам получать государственные (муниципальные) услуги в электронном виде?

- 1 Не приходилось
- 2 Приходилось один раз
- 3 Приходилось несколько раз

3. Какие услуги Вы получали в электронном виде? (укажите)

4. Если приходилось, насколько вы удовлетворены:

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен, чем неудовлетворен	Скорее неудовлетворен, чем удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативностью оказания услуги	1	2	3	4
Доступностью и простотой регистрации и оформления услуги на портале	1	2	3	4

4. Если Вы не пользуетесь государственными (муниципальными) услугами в электронном виде, каковы причины этого?

- 1 проблемы с доступом в Интернет
 - 2 не слишком хорошо владею компьютером
 - 3 предпочитаю личное общение с представителями власти, занимающимися оказанием услуг
 - 4 пусть все делается в моем присутствии – так надежнее
 - 5 другое (напиши, что именно)
-

5. Если Вам еще раз понадобится получить ту или иную услугу, Вы предпочтете получить ее в традиционном или электронном виде?

- 1 В традиционном
- 2 В электронном
- 3 Затрудняюсь ответить

6. Каковы преимущества, на Ваш взгляд, получения государственных (муниципальных) услуга в электронном виде?

Для статистической обработки информации, укажите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

7. Ваш пол:

- 1 мужской
- 2 женский

8. Ваш возраст:

- 1 18-29 лет
- 2 30-39 лет
- 3 40-59
- 4 60 и старше

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Паспорт проекта «Государственные и муниципальные услуги в электронном виде – быстро, качественно, доступно»

Цель проекта	Повышение информированности населения Корочанского района Белгородской области о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<p>Проведение тренингов по формированию умений навыков получения государственных и муниципальных услуг на базе библиотек района для всех желающих.</p> <p>Создание и демонстрация обучающих видео о том в зале ожидания МАУ КР «МФЦ».</p> <p>Установка веб-камер, передающих видеоизображение в режиме реального времени на портал государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Использование наружной рекламы.</p> <p>Привлечение волонтеров, в том числе студентов, для оказания консультаций гражданам, помощи в получении талона на прием, ориентации в МАУ КР «МФЦ».</p>
Результаты проекта	<p>Увеличение доли услуг, оказываемых в электронном виде, среди общего количества услуг до 60%.</p> <p>Снижение средней продолжительности оказания услуги на базе МАУ Корочанского района «МФЦ» с 15 до 13 минут.</p> <p>Увеличение доли граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами в электронном виде до 75%.</p>
Риски проекта	<p>Внутренние:</p> <ul style="list-style-type: none"> - недобросовестное выполнение участниками проекта своих задач, что может привести к недостаточно эффективному выполнению мероприятий проекта, срыву сроков реализации;

	<ul style="list-style-type: none"> - сбои в нормативно-правовом обеспечении проекта; - недостаточная оперативность при корректировке плана реализации проекта в случае каких-либо форс-мажорных обстоятельств. <p>Внешние:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изменение действующего законодательства в сфере развития информационного общества на федеральном и региональном уровне; - возникновение бюджетного дефицита; - возникновение форс-мажорных обстоятельств, требующих к себе повышенного внимания органов местного самоуправления и отвлекающих внимание от реализации данного проекта; - пассивность населения, нежелание использовать инфраструктуру электронного правительства.
Пользователи результата проекта	<p>Администрация муниципального района «Корочанский район».</p> <p>МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Корочанского района Белгородской области.</p> <p>Жители Корочанского района Белгородской области.</p>