

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Лазарева Маргарита Сергеевна,
магистрант 2 курса факультета социологии,
Алтайский государственный университет,
г. Барнаул
rita2887@mail.ru

В последние годы в России предоставление государственных услуг в электронном виде приобрели особую актуальность. Развитие и применение которых, стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в обществе и в органах власти. В статье рассмотрено совершенствование государственного управления методом внедрения электронного правительства, с целью оптимизации предоставления услуг, расширения аудитории, оперативного получения информации, экономии времени и денежных средств, доступа к документам и др. В работе отражены этапы и виды взаимодействия государственных органов и граждан. Рассмотрены возможности предоставления интернет-услуг различными органами государственного управления. Выделены особенности работы портала электронных услуг в государственных органах Алтайского края. Результатом внедрения электронных услуг на начало 2015 года, является создание единой базы содержащей информацию о 193 федеральных, 139 региональных и 671 муниципальной услуге. На портале предоставляется возможность электронного оформления государственных услуг (предоставление справок, выписок, регистрация ребенка в электронной очереди в детские сады, оформление загранпаспорта, информация о штрафах ГИБДД, формирование пенсионных накоплений и др.). В ходе работы выявлено, что органы государственной власти стремятся повысить качество, доступность предоставляемых услуг и сократить сроки этих процедур, стараются снизить материальные издержки со стороны граждан и организаций, следят за актуальностью и доступностью информации необходимой для граждан.

Ключевые слова: государственное управление, электронное правительство, органы местного самоуправления, электронные услуги.

Не вызывает сомнения, что за последние десятилетия человечество в своем интеллектуальном, техническом, информационном, научном, социально-экономическом развитии сделало больше, чем за всю свою предыдущую историю. Применение новых перманентно-изменяющихся технологий стало важным фактором в развитии в любой области человеческой деятельности. Стремление общества к информатизации всей повседневной

жизни становится долгосрочным трендом, при этом прогрессивные страны, к которым можно отнести Российскую Федерацию, видят одной из своих задач в обеспечении гарантированного свободного доступа граждан к информации.

Учитывая современные тенденции, государство стремится удовлетворить потребности населения и одним из его приоритетных направлений является «повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг, в том числе за счет создания электронного правительства» [11].

«Электронное правительство – это формы и методы государственного управления и оказания услуг (гражданам, предприятиям и другим органам власти), а также трансформирование внутренних и внешних отношений государственных организаций на основе использования возможностей Интернета, информационных и телекоммуникационных технологий с целью оптимизации предоставляемых услуг, повышения уровня участия общества в вопросах государственного управления и совершенствования внутренних процессов» [5, стр.123].

Электронное правительство – это способ организации деятельности власти, с целью предоставления необходимой информации, оказания услуг различным категориям граждан, ветвям государственной власти, бизнесу при котором отсутствует непосредственное взаимодействие между государством и потребителем услуг.

Для внедрения системы электронного правительства на федеральном уровне были приняты правовые документы. Одним, из которых, является государственная программа «Информационное общество (2011-2020 годы)» в Российской Федерации [2], она направлена на развитие:

- доступности данных, методические материалы для органов власти по обеспечению доступа к открытым данным, содержащимся на их информационных порталах;
- автоматизированной информационной системы обеспечения открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, реализуемой в рамках государственных программ;
- автоматизированной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- информационная поддержка предпринимателей;
- поддержка ряда типовых решений, направленных на автоматизацию процессов оказания государственных услуг;
- отслеживание за ходом работы государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Российской Федерации и оценка деятельности органов государственной власти по переводу услуг [2; 11].

Внедрение передовых информационных технологий происходит во всех сферах государства, поэтому у каждой структуры и подразделения органов власти есть официальные сайты в Интернете.

На портале государственных органов предоставляется информация о деятельности структур, нормативные документы, правовые акты, рассматриваются обращения населения, предоставляются электронные услуги.

Исследователи выделяют следующие этапы взаимодействия государства и граждан:

1) Появление интернет порталов различных структур власти.

2) Увеличение количества интернет площадок по оказанию информационных услуг.

3) Появление возможности использования глобальной сети для доступа к официальным документам, загрузки необходимых заявлений и бланков, электронных обращений.

4) Налаживание связи и решение отдельных вопросов граждан через сайты органов власти.

Одним из преимуществ появления электронного правительства – является всеохватываемость, поскольку оно учитывает интересы каждого гражданина. В результате эффективного использования электронного правительства, наметились определенные виды взаимодействия:

1) Государство ориентируется на граждан. Появляется возможность в режиме онлайн, вести электронную переписку с правительственными структурами. Такая система позволяет гражданам получать быстрый доступ к информации, участвовать в работе органов власти, а также указывает на потребности граждан.

2) Между ветвями государственной власти. Преимуществом данного взаимодействие является возможность получения услуг в рамках «одного окна». «Мы наблюдаем совершенствование системы управления в области результативности и эффективности предоставления государственных услуг, а также механизм организации межведомственного взаимодействия и наиболее эффективного использования информационного ресурса» [6, стр.103].

3) Между государством и чиновниками. Осуществляется оперативная работа государственной власти со структурами. Это способствует ответственному, коммуникабельному подходу к решению вопросов различного характера.

4) Между государством и бизнес структурами. Происходит более прозрачная система государственных закупок, обеспечивается доступ к нормативным документам, уменьшается время на получение услуг.

На начало 2015 года в Едином портале государственных услуг (далее по тексту – ЕПГУ) была размещена информация о 193 федеральных, 139 региональных и 671 муниципальной услуге. Не все они предоставляются в электронном виде (например, из региональных – только 23), но по каждой услуге посетитель портала сможет узнать: как получить услугу, в какие сроки, какие категории граждан имеют на нее право, какие нужны документы, какие могут быть основания для отказа в услуге и т.д. [7; 9]

В Алтайском крае предоставляется 115 позиций государственных и муниципальных электронных услуг, по 15 направлениям.

Наибольшее количество услуг в регионе оказывают Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности (насчитывается девять электронных услуг), Главное управление Алтайского края по труду и социальной защите (18 услуг в электронном виде). Муниципальные образования предоставляют населению 46 электронных услуг.

В конце 2014 на ЕПГУ зарегистрировано 207 тыс. жителей Алтайского края [7; 9]. Наиболее востребованы в регионе государственные услуги по приему и выдаче документов ЗАГС, назначению социальных пособий, получению субсидии на оплату ЖКХ и др.

Самыми популярными услугами федеральных структур, являются оформление загранпаспорта, информация о штрафах ГИБДД, а также о состоянии расчетов по налогам и формировании пенсионных накоплений [10].

Деятельность электронного правительства в органах местного самоуправления, обеспечивает реальное взаимодействие государственной структуры и общества. На данном уровне системы размещается необходимая информация, напрямую касающаяся жизнедеятельности населения: решаются вопросы предоставления государственных услуг, в сфере образования, здравоохранения и социального обеспечения [3].

В городе Барнауле в целях обеспечения прав граждан, организаций и общественных объединений на доступ к информации о деятельности администрации города принято положение от 05.03.2013 №729. В него вошли:

- 1) Возможность обеспечения доступа к информации о деятельности органов местной власти.
- 2) Способы получения данных о действиях органов местного самоуправления.
- 3) Уведомление о правах пользователей сети.
- 4) Требования при обеспечении доступа к данным о деятельности органов местного самоуправления.
- 5) Контроль за обеспечением доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления [4].

На официальном сайте администрации г. Барнаула есть раздел «Прием обращения», который позволяет обратиться в интернет-приемную и получить онлайн консультирование предпринимателей [8].

В разделе интернет-приемная предусмотрена возможность направить электронное обращение в администрацию города или района г. Барнаула с целью получения информации по интересующим вопросам.

Преимущества электронной системы услуг, получаемых в рамках электронного правительства, очевидны: это упрощение бюрократических процедур, возможность отслеживать ход запрашиваемой услуги, сокращение времени и затрат на оформление документов. Поэтому обращение к государственным услугам в электронном виде набирает популярность среди жителей Алтайского края.

На современном этапе одной из задач органов местного самоуправления становится выстраивание электронного взаимодействия с населением на основе доступности и открытости информации, обратной связи.

В целом функции, которые лежат в основе всей системы электронного правительства можно охарактеризовать как ускорение документооборота, повышение скорости оказания услуг, увеличение возможностей контроля за деятельностью структур и служащих, удешевление работы органов власти.

Для успешной работы рассматриваемой системы должны соблюдаться определенные условия:

- качество услуг должно соответствовать предъявляемым требованиям граждан;
- предоставляемая информация должна быть достоверной и понятной для населения;
- используемые технологии должны быть просты в обращении, не вызывать трудностей;
- граждане должны чувствовать заинтересованность государства и учитывать мнение каждого, это должно обеспечиваться обратной связью;
- власть должна быть открытой и вызывать доверие к принимаемым решениям.

Совершенствование государственных услуг и применение электронного правительства для удаленного доступа населения, предполагает: развитие официальных сайтов органов власти в сети Интернет, предоставление актуальной информации, возможность доступа к типовым формам документов, организацию общественного доступа к опубликованной в сети Интернет информации о деятельности органов власти и предоставляемых услугах организациям и гражданам, развитие системы информационно-справочной поддержки населения по вопросам взаимодействия граждан с органами власти и предоставления им услуг.

Возможность использования системы электронного правительства позволяет расширить аудиторию, а так же открывает новые возможности для информирования и самоорганизации людей. Кроме того, отмечается снижение материальных и временных затрат при получении государственных и муниципальных услуг, что является определяющим достоинством при обращении к электронным государственным услугам.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 28 ЯНВАРЯ 2002 Г. № 65 «О ФЕДЕРАЛЬНОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЕ «ЭЛЕКТРОННАЯ РОССИЯ (2002 - 2010 ГОДЫ)».
2. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 15 АПРЕЛЯ 2014 Г. № 313 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО (2011 - 2020 ГОДЫ)».

3. ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БАРНАУЛА ОТ 30 ДЕКАБРЯ 2009 № 5800 «О РАБОТЕ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ГОРОДА БАРНАУЛА».

4. ПОЛОЖЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОТ 05 МАРТА 2013 № 729 «ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА БАРНАУЛА».

5. ГАРАЕВА С.В. ИНТЕРНЕТ РЕСУРС КАК ИНСТРУМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ. УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ КАЗАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА. № 5-1 / ТОМ 151 / 2009. (СТР. 122 – 128).

6. ПЛЯТО С.С. ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО И ГРАЖДАНИН: ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. ИЗВЕСТИЯ САРАТОВСКОГО УНИВЕРСИТЕТА. 2010. Т. 10. СЕР. СОЦИОЛОГИЯ. ПОЛИТОЛОГИЯ, ВЫПУСК 4. (СТР. 102 – 105).

7. АДМИНИСТРАЦИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ [ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ] [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] URL: [HTTP://WWW.ALTAIREGION22.RU/GOV/ ADMINISTRATION/STUCT/RADIATION/NEWS](http://www.altaregion22.ru/gov/administration/stuct/radiation/news). (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 15.10.2015).

8. БАРНАУЛ: ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ГОРОДА URL: [HTTP://BARNAUL.ORG](http://barناول.org). (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 15.10.2015).

9. ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ [ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ] [HTTP://WWW.GOSUSLUGI.RU/](http://www.gosuslugi.ru/) (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ ОКТЯБРЬ 2015).

10. КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ОПЕРАТОР ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА АЛТАЙСКОГО КРАЯ» [ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ]. URL: [HTTP://OERAK22.ORG](http://oerak22.org). (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 10.10.2015).

11. МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: [ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ] [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] URL: [HTTP://ECONOMY.GOV.RU](http://economy.gov.ru). (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 25.09.2015).

IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION THROUGH THE INTRODUCTION OF E-GOVERNMENT

Lazareva Margarita Sergeevna

Graduate student of 2 nd course of faculty of sociology,
Altai state University, Barnaul

Sate electronic services extremely actual nowadays in Russia. Widespread of information-communicative technologies in society and government in practice lead to development and application of such services. The article concerns about ways of optimization of governmental management with use of electronic government in course to perfect the provision of services attract consumers, efficient access to information and documents and economy in time and money. We consider stages and types of interaction between governmental bodies and citizens, possibilities of state Internet services provision, and point out peculiarities of work of Government Electronic Service Portal in Altai region. On the beginning of 2015, creation of unite data base on 193 federal, 139 regional and 671 municipal services is a result of implementation of electronic services. The given Portal provides possibilities of electronic state services (references, extracts, child registration for kinder gardens, foreign passports, information about the Department of Motor Vehicles and Traffic Control; State Inspection for Road Traffic Safety penalties, formation of pension, and

etc.). We revealed the tendency of governmental bodies to increase the quality and access to state services, to reduce deadlines for procedures and financial expenses of citizens and organizations and watch for necessary information for service consumers.

Keywords: state administration, electronic government, local self-government bodies, electronic services.