

## **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Якунин Владислав Владимирович,**

*студент 4 курса экономического факультета,*

*E-mail: v.w.yakunin@gmail.com*

*Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва,  
г. Саранск*

*В статье рассмотрены теоретические основы государственных и муниципальных услуг, а также указана сущность предоставления государственных и муниципальных услуг населению в режиме «одного окна». Проведен анализ системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению с использованием информационных технологий в городском округе Саранск, а также предложены некоторые варианты совершенствования механизма их предоставления в аспекте использования универсальных электронных карт*

Ключевые слова: государственные услуги, муниципальные услуги, информационные технологии, многофункциональный центр, универсальная электронная карта

Информационные технологии являются одним из важнейших аспектов повышения эффективности государственного и муниципального управления.

В Российской Федерации на сегодняшний момент реализуется государственная программа «Информационное общество», которая также есть и на региональном уровне – в частности, в Республике Мордовия. Необходимо также отметить, что по всей стране ведется создание и развитие многофункциональных центров, способных обеспечить предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «одного окна». При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и др.), должно проходить без участия заявителя. Все это имеет достаточно большой интерес со стороны научного сообщества.

Говоря о государственных и муниципальных услугах, необходимо, прежде всего, обратиться к нормативной базе Российской Федерации, которая дает наиболее полное определение этих терминов. Так, Федеральный закон от 27 июня 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предполагает, что:

- государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [5];

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления – деятельность реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований [5].

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

Органами государственной власти сейчас очень широко используются информационные и телекоммуникационные технологии для того, чтобы повысить качество услуг, оказываемых населению. Без такого рода технологий на сегодняшний день не получится в полной мере удовлетворить запросы и ожидания потребителей.

В большинстве стран внедрение электронного предоставления услуг развивается полным ходом и имеет широкое применение, однако в России до конца развитой возможности в этой сфере еще нет. Часть услуг уже можно получить в электронном виде, однако система еще требует развития и изменений.

При развитии системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде были выделены некоторые трудности. Во-первых, это касалось существования больших различий между

органами власти по качеству и количеству использования ИКТ, результаты внедрения подобных технологий имели зачастую ведомственный характер.

Во-вторых, это недостаточное развитие публичного доступа населения к информационно-справочным ресурсам, к сайтам органов власти и другим подобным вещам. Как следствие – получение услуг зачастую требует личной встречи, что создает неудобства и большие временные затраты.

В-третьих, это недостаточная сформированность нормативной базы предоставления данного рода услуг, а также стандартов их предоставления с помощью информационно-телекоммуникационных технологий.

Наконец, в-четвертых, это отсутствие обеспечения информационной безопасности.

В целях решения указанных проблем была принята Федеральная целевая программа «Электронная Россия», которая претерпела не одну редакцию. В ней систематизировали все цели, задачи и мероприятия, которые стояли перед Российской Федерацией для того, чтобы повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью информационно-коммуникационных технологий. В настоящее время действует другая государственная программа Российской Федерации, которая называется «Информационное общество (2011-2020 годы)». Она является неким логическим продолжением ФЦП «Электронная Россия».

Одним из результатов развития предоставления государственных и муниципальных услуг населению является разработка принципа «одного окна», который осуществляется посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Понятие многофункционального центра закреплено законодательно в постановлении Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 года №796 и звучит следующим образом: «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг».

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

На территории городского округа Саранск предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе и в электронном виде, осуществляют два учреждения. Одним из них является Государственное казенное учреждение Республики Мордовия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», который открыл свои двери 9 января 2014 года.

Рассматриваемое учреждение предоставляет 99 услуг, из которых 43 предоставляют федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов; 20 услуг предоставляют исполнительные органы государственной власти РМ; 36 муниципальных услуг органов местного самоуправления.

Вторым учреждением на территории городского округа является Казенное учреждение городского округа Саранск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Что касается данного МФЦ, то он создан постановлением Главы Администрации городского округа в 2009 году. На тот момент он являлся муниципальным учреждением. Свое нынешнее воплощение центр получил благодаря Постановлению Главы Администрации городского округа 11 января 2011 года, изменив его правовое положение.

КУ «МФЦ» организует предоставление государственных и муниципальных услуг, соответственно, федеральных органов исполнительной власти, Администрации городского округа Саранск и других организаций. Центр осуществляет взаимодействие с 10-ю учреждениями.

Всего многофункциональный центр насчитывает предоставление 52-х услуг. Каждая из них осуществляется в соответствии с административным регламентом, утверждаемым Администрацией городского округа или соответствующим министерством.

Работа по развитию МФЦ в городском округе и Республике Мордовия в целом еще не завершена и намечено достаточно серьезное увеличение показателей. Так, к концу 2015 года (предположительно, к 1 декабря), намечено открытие территориально обособленных структурных подразделений МФЦ в 48 муниципальных образованиях. Получается, что к началу 2016 года в республике будут созданы 24 МФЦ (218 окон), территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ в 70 муниципальных образованиях (77 окон). Доля населения, охваченная принципом «одного окна» составит 90%.

В связи с этим, эффективность внедрения и применения информационных технологий в системе государственных (муниципальных) услуг является наиболее важным параметром на сегодня. Именно он показывает, насколько целесообразной является реализация государственных программ в сфере информатизации общества.

В Таблице 1 представлена динамика некоторых показателей, связанных со внедрением информационных технологий в рассматриваемую сферу, в городском округе Саранск.

Анализируя данные, можно сказать о том, что количество услуг и их предоставление в электронном виде имеет тенденцию роста. Безусловно, это говорит о том, что развитие МФЦ идет полным ходом. Напомним, что процесс информатизации еще не закончен и впоследствии картина должна быть такова, что каждую из предоставляемых услуг можно будет получить удаленно.

**Показатели внедрения и применения информационных технологий в систему государственных (муниципальных услуг) в г. о. Саранск**

Название показателя	Значения		
	2011 год	2012 год	2013 год
Количество муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями, ед.	2011 год	2012 год	2013 год
	93	119	130
Количество муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями в электронном виде, ед.	2011 год	2012 год	2013 год
	79	93	110
Число заявителей-граждан в 2013 году, обратившихся за получением муниципальной услуги, чел.	136981		
Соотношением заявителей, обратившихся за получением муниципальной услуги в электронном виде и общего числа жителей в 2013 году	Число заявителей	Число жителей	%
	26481	326815	8.1
Число заявителей-граждан, обращающихся за получением государственных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, чел.	Число заявителей		Число заявителей (услуги в электронном виде)
	38064		250
Число заявителей-граждан в 2013 году, обратившихся за получением муниципальной услуги в электронном виде, чел.	26481		

Рассматривая значения, касающиеся заявителей, можно сказать следующее: несмотря на то, что количество муниципальных услуг в электронном виде с каждым годом возрастает, за получением услуги в электронном виде обращаются лишь малая часть жителей. Вероятно, здесь играет большую роль возрастной барьер и грамотность в области сети Интернет и пользования информационными технологиями в целом. Отсутствие пользователей электронными услугами говорит о том, что целесообразность увеличения числа услуг в электронном виде теряется. Поэтому, для данной проблемы необходимо разработать оперативное и эффективное решение. К примеру, проведение тренингов, курсов, мастер-классов. А для большего энтузиазма жителей финансовый вопрос нужно постараться решить силами бюджета.

Значимость указанной проблемы подчеркивается рассмотрением процентного соотношения населения, которое обратилось за получением

муниципальной услуги в электронном виде к общему числу жителей городского округа, что указано также в таблице 1.

Наконец, анализируя значения показателей числа заявителей-граждан, обратившихся за получением государственных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, можно увидеть, что картина здесь аналогична, той, которая описана по предыдущему показателю.

Исходя из вышесказанного, необходимо сделать вывод о том, что, несмотря на стремительное развитие системы МФЦ в целом, фактическое применение населением информационных технологий в аспекте государственных и муниципальных услуг остается на очень низком уровне. Преимущественно, это связано с низким уровнем компьютерной грамотности населения и возрастными рамками. Тем не менее, власти должны решить эту задачу как можно быстрее и эффективнее для того, чтобы действия в сторону развития информатизации не теряли свой начальный смысл.

Одним из аспектов совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг населению является также внедрение универсальных электронных карт. Использование УЭК закреплено законодательством; конкретнее – в уже упомянутом выше Федеральном законе № 210-ФЗ.

С 2013 года любой желающий имеет право на выдачу универсальной электронной карты и пользование ей. Срок ее действия составляет 5 лет. В ней может содержаться около 260 приложений, что делает ее практически универсальным документом. Кроме того, она позволяет государственные и муниципальные услуги в электронном виде посредством банкоматов, инфоматов и прочих аппаратов.

С точки зрения безопасности, УЭК имеет специальные механизмы защиты и шифрования информации. Проще говоря, персональных данных на самой карте нет. Все они хранятся в базах данных соответствующих органов и организаций.

Безусловно, применение универсальных электронных карт является довольно перспективным и востребованным способом получения услуг. Однако есть ряд проблем, которые не позволяют применять их полноценно и повсеместно.

Одной из важнейших причин является то, что систему межведомственного электронного взаимодействия и систему УЭК не удалось полноценно запустить своевременно. Проблема остается и сегодня. Главный аспект в данной проблеме заключается в том, что именно создание межведомственного электронного взаимодействия послужило причиной создания проекта УЭК. Для скорейшего решения проблемы, на мой взгляд, необходимо внести соответствующие поправки в области финансирования данного направления, а также усилить контроль его реализации.

Фонд «Федеральное Общественное Мнение» проводил опрос, который касался темы внедрения УЭК в массы. В результате получилось, что 18% жителей России боятся внедрения карт в силу того, что опасаются сложностей

с их восстановлением; 14% населения не доверяют их безопасности. Отдельная же группа населения вообще противодействует их распространению (опять же из соображений безопасности). На мой взгляд, эта проблема тоже не менее важная. В данном аспекте, все сводится к тому, что население просто не имеет понятия об устройстве карты, о принципе ее действия и условиях применения (ведь не все читают законодательство). Получается, что вытекает еще одно предложение по дальнейшему развитию УЭК – проведение инструктажа, который бы правильно разъяснял и наглядно показывал все аспекты пользования универсальными электронными картами. На мой взгляд, это значительно уменьшило бы процент людей, который боятся ими пользоваться.

Еще одна проблема, связанная с реализацией УЭК частично связано с первой, которая касалась несвоевременности запуска системы УЭК и межведомственного взаимодействия. Это техническое оснащение. До сих пор немалая часть органов и организаций, где в теории свободно можно пользоваться универсальной электронной картой, не имеет на то оборудования.

Причина

тому – несовершенство разработанного проекта, а также, возможно, недостаточное финансирование. Проблема важна, потому что получается, что выдача электронных карт для многих пройдет впустую. Соответственно, и финансирование, направленное на реализацию проекта, не покажет свою эффективность. Решение проблемы может найтись, например, в законодательно установленном переходе на новое техническое оснащение, которое позволяло бы в полной мере пользоваться УЭК.

Таковыми можно видеть основные, но далеко не все проблемы, а также рекомендации по их решению. Несмотря на все, универсальная электронная карта является большим шагом вперед в развитии предоставления государственных и муниципальных услуг. Дальнейшее совершенствование этой технологии, а также решение проблем, касающихся нормативной базы, и грамотная информационная политика способствуют усилению престижа универсальной электронной карты и значительно расширить круг ее пользователей.

Подводя итоги всего выше сказанного, можно сказать следующее:

- Внедрение информационных технологии в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день являются одним из приоритетных направлений развития информационного общества в Российской Федерации в целом.

- Развитие информационных технологий в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг идет полным ходом и имеет достаточно неплохие показатели. Однако вопрос о степени их применения до сих пор остается открытым и необходимо срочно предпринять некоторые усилия для устранения соответствующих проблем.

Грамотное решение всех существующих проблем в аспекте развития информационного общества и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также улучшение

уже существующих результатов позволит добиться достижения плановых значений параметров и вырваться в лидеры среди конкурентов.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ГРИНБЕРГ А. С. ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ: учеб. пособие для ВУЗов / А. С. ГРИНБЕРГ, И. А. КОРОЛЬ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 401 с.
2. ЗАХАРОВ В. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ / В. ЗАХАРОВ // ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ. – 2008. – № 4. – С. 96-100.
3. КОЗЫРЕВ А. А. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЭКОНОМИКЕ / А. А. КОЗЫРЕВ, А. П. ЮДИН. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2011. – 348 с.
4. КОЛЕСНИК А. П. КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРОЙ / А. П. КОЛЕСНИК. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 354 с.
5. Мордовия: статистический ежегодник / под ред. А. Г. Шкурихина, Ю. В. Сажина, Л. Ф. Занькина и др. – Саранск: Мордовиястат, 2014. – 463 с.
6. ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ [Электронный ресурс]: ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 27.07.2010 Г. № 210-ФЗ. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
7. О ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО (2011-2020 ГОДЫ)» [Электронный ресурс]: РАСПОРЯЖЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 20.10.2010 Г. №1815-Р. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
8. О ФЕДЕРАЛЬНОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЕ «ЭЛЕКТРОННАЯ РОССИЯ (2002-2010 ГОДЫ)» [Электронный ресурс]: ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 3.10.2009 Г. № 65. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
9. УКОЛОВ В. Ф. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВЛАСТИ, БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВА. Учебник / В. Ф. УКОЛОВ. – М.: Экономика, 2009. – 662 с.
10. ЯКОВЛЕВА Н. А. СОЗДАНИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИИ: РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА / Н. А. ЯКОВЛЕВА // ВОПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ. – 2009. – № 2. – С. 182-189.

### PROVIDING GOVERNMENT AND MUNICIPAL SERVICES WITH THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES

**Yakunin V.V.,**  
4th year student,  
E-mail: v.w.yakunin@gmail.com  
Mordovia State University,  
Saransk

*The article describes the theoretical foundations of the state and municipal services, and also contains the essence of the state and municipal services to the population in the «single window». The analysis of the system of state and municipal services to the population with the use of information technology in the urban district Saransk, and offered some options for improving their delivery mechanisms in terms of the use of universal electronic cards*



Keywords: government services, municipal services, information technology, multifunctionalcenter, a universal electronic card