

Секция «Теория и современные проблемы практики государственного и муниципального управления»

**Обеспечение доступности граждан к государственным и муниципальным услугам в электронной форме**

**Петрова Мария Николаевна**

*Студент (бакалавр)*

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

*E-mail: maria.petrovaa@mail.ru*

В настоящее время информационные технологии широко используются как органами власти в целях повышения качества оказания услуг населению. В соответствии со ст. 4 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» одним из основных принципов их предоставления является доступность для граждан, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья [3]. На наш взгляд, в числе таких факторов доступности для граждан государственных и муниципальных услуг как информированность о видах услуг, сроках их предоставления, достаточности окон для обслуживания в местах предоставления услуг, оснащенности мест оказания услуг необходимыми информационными стендами и т.д., особое место сегодня занимают информационно-коммуникационные технологии, позволяющие придать этому процессу масштабный и оперативный характер.

В 2014 году в России отмечен значительный рост количества региональных и муниципальных услуг, заказанных пользователями на портале государственных услуг РФ. За год количество заказанных региональных услуг возросло на 112% — со 160 тысяч до 339 тысяч; муниципальные услуги продемонстрировали рост на 643% — с 53 тысяч до 394 тысяч. Также возросло количество заказанных федеральных услуг. В 2014 году пользователи заказывали услуги в электронном виде 16,8 миллионов раз, та же цифра по итогам 2013 года составляла 12,9 миллионов [4].

Согласно исследованию, проведенному Федеральной службой государственной статистики, доля граждан, использующих электронные услуги, по итогам 2014 года составила 35,2%, на 4,4 % больше, чем в 2013 году. Плановый показатель на 2014 год составляет 35%, на 2015 год — 40%. При этом, в соответствии с указом Президента Российской Федерации № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 года, доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году должна достичь 70% [6].

Вместе с тем надо отметить, что регионы РФ значительно разнятся по развитию электронных государственных и муниципальных услуг. Лидерами среди федеральных округов РФ стали Уральский (47,1%), Дальневосточный (41,8%), Приволжский (38,1%), Центральный (37,6%) и Северо-Западный (31,9%) федеральные округа. Среди субъектов по данному показателю лидируют Ямало-Ненецкий автономный округ (66,3%), Приморский край (66,1%), Республика Татарстан (63%), Ханты-Мансийский автономный округ (62,3%) и Республика Мордовия (60,7%). Среди субъектов РФ наименьшая доля граждан, использующих электронные госуслуги, зафиксирована в Республике Дагестан (1,8%), Республике Ингушетия (2,8%), Тамбовской (10%), Костромской (10,3%) и Орловской областях (10,7%) [2].

Если говорить о Волгоградской области, то на начало 2015 год лишь около 5% жителей использовало механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при плановом показателе в 30% [1]. Самыми доступными и востребованными

среди населения являются услуги в электронной форме только по двум государственным региональным услугам: запись на прием к врачу и получение информации о результатах ЕГЭ. Среди муниципальных услуг лидирует запись ребенка на очередь в детский сад и муниципальный сервис по записи на подачу заявления в ЗАГС [1].

По оценкам КСП Волгоградской области главными причинами не востребованности электронных услуг в Волгоградской области являются их сложность и затратность. Например, Комитету информационных технологий в 2014 год было выделено 111,5 млн. на оплату работ по развитию механизма предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в рамках которого был создан платёжный сервис для оплаты государственных и муниципальных услуг, а также услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями Волгоградской области. Однако на момент окончания проверки областной контрольно-счетной палаты (19.03.2015) сервис был лишь введен в тестовый режим и возможность реальной оплаты услуг отсутствовала, то есть было установлено, что результаты этой работы не достигнуты [1]. Этот и другие примеры позволяют предположить, что в настоящее время действующие методы реализации областной программы «Информационное общество» не могут обеспечить выполнение поставленной задачи - доступ 70% граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме к 2018 году.

Особую сложность решению этой проблемы придают финансовые ограничения региональных бюджетных возможностей. Поэтому необходимо искать такие формы обеспечения доступности государственных услуг, которые требуют минимум финансовых ресурсов. На наш взгляд, к их числу относятся мероприятия по популяризации сервисов дистанционного оказания услуг.

Так, проведенный нами обзор практики оказания государственных услуг в Тульской, Астраханской и Тюменской областях показал, что популяризации сервисов способствуют внедрение и использование универсальной электронной карты (УЭК). Эта карта позволит дистанционно заказать, оплатить и получить государственные услуги, что позволяет сократить финансирование по созданию отдельного платежного сервиса. Например, в Астраханской области на 16.02.2016 используют УЭК для оказания услуг в МФЦ и оплаты проезда 16757 человек [5].

Другим перспективным направлением может стать, по нашему мнению, интеграция сервисов электронного предоставления государственных услуг в популярные среди молодежи социальные сети - Вконтакте и Одноклассники. Это позволит при минимальных финансовых затратах значительно увеличить информированность потенциальных пользователей и предоставить широкой аудитории «продвинутых» пользователей возможность дистанционного получения государственных и муниципальных услуг.

### Источники и литература

- 1) [www.ksp34.ru](http://www.ksp34.ru) (Контрольно-счетная палата Волгоградской области)
- 2) [minsvyaz.ru](http://minsvyaz.ru) (Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России))
- 3) Российская Федерация. Законы. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: Федер. Закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ / Российская Федерация. Законы // Собрание законодательства РФ. – 2010. - №31.- Ст. 4179.
- 4) [ar.gov.ru](http://ar.gov.ru) (Совершенствование государственного управления: портал административ-

ной реформы)

5) [www.uescard.ru](http://www.uescard.ru) (УЭК технологии)

6) [www.gks.ru](http://www.gks.ru) (Федеральная служба государственной статистики)