

М. А. Волошина

О ПРОБЛЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ФОРМИРОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

M. A. Voloshina

ON THE PROBLEM OF IMPROVING THE QUALITY OF PROVISION OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES AND BUILDING-UP OF E-GOVERNMENT IN THE RUSSIAN FEDERATION

В статье проводится анализ проблемы формирования электронного правительства в Российской Федерации и, как следствие, проблемы повышения качества предоставления электронных государственных услуг гражданам и организациям. Дается оценка результатов административной реформы, а также реализуемой в рамках данной реформы Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства. В результате изучения данных мониторинга качества предоставления электронных государственных услуг автор выделяет наиболее острые проблемы, среди них в первую очередь следует назвать отсутствие законодательно закрепленного определения понятия «электронная государственная услуга». Исходя из анализа, автор делает вывод о необходимости устранения выявленных проблем, как условия дальнейшего формирования электронного правительства и повышения качества предоставления электронных государственных услуг.

Ключевые слова: электронное государство, электронное управление, электронное правительство, электронная государственная услуга.

In article the analysis of a problem of e-government formation in the Russian Federation and, as a result, problems of improvement the quality of provision electronic public services to citizens and organizations is carried out. The assessment of results of administrative reform, and also realized within this reform the Concept of e-government formation in the Russian Federation is given. As a result of studying of monitoring data on quality of provision electronic public services the author allocates the most acute issues, among them first of all it is necessary to name the lack of legislatively fixed definition of the concept «electronic public service». Proceeding from the analysis, the author draws a conclusion about necessity of elimination of the revealed problems, as conditions of further e-government formation and improvement of quality of provision electronic public services.

Keywords: e-state, e-governing, e-government, electronic public service.

Предоставление государственных услуг является одной из наиболее значимых функций государства, поскольку при ее реализации происходит непосредственное взаимодействие государства и населения, где у последнего возникает возможность в реальной жизни оценить качество такого взаимодействия. Госу-

дарственные услуги должны быть направлены на максимальное удовлетворение интересов граждан и организаций, что требует постоянного совершенствования деятельности органов государственной власти. В Российской Федерации в настоящее время происходит становление электронного государства, как





следствие — становление электронного управления и формирование электронного правительства, предусматривающего предоставление государственных услуг в электронной форме. Эти процессы подразумевают то, что государство должно соответствовать требованиям информационного общества, а проблемой государственного управления, требующей оперативного решения, является бюрократическая система. Решение названной проблемы возможно посредством внедрения электронного управления.

Электронное управление представляет собой способ организации государственной власти с помощью систем локальных информационных сетей и сегментов глобальной информационной сети, который обеспечивает функционирование определенных служб в режиме реального рабочего времени и делает максимально простым и доступным ежедневное общение гражданина с официальными учреждениями [3].

Реализация электронного управления связана со структурными реформами государственного управления, в частности с изменениями количества и характера функций государственных органов, внедрением административных электронных регламентов деятельности. В литературе выделяются следующие информационные функции органа государственной власти:

- информационное обеспечение работы органа;
- взаимодействие с внешними источниками и потребителями информации данной структуры;
- предоставление в установленной форме открытой и массовой, официальной информации общественности;
- обеспечение безопасности информационных ресурсов технологий, используемых в своей системе.

Электронное управление позволяет повысить показатели качества государственного управления, определенные Д. Кауфманом:

- право голоса и подотчетность — с помощью данного индекса измеряются различные аспекты политических процессов, гражданских свобод и политических прав. Оценивается степень возможности участия граждан в выборе правительства, степень независимости прессы;
- политическая стабильность и отсутствие насилия — данный индекс включает группу показателей, измеряющих вероятность дестабилизации правительства и вынужденной его отставки в результате применения насилия;

- эффективность правительства — отражает качество государственных услуг, качество бюрократии, компетенцию государственных служащих, уровень независимости государственной службы от политического давления, уровень доверия к политике, проводимой правительством;

- качество законодательства — индекс связан с проводимой политикой. Измеряются противоречивые рыночной экономике меры;

- верховенство закона — измеряется уровень доверия граждан к законам общества и приверженность к исполнению этих законов;

- контроль коррупции — отражает восприятие коррупции в обществе. Коррупция здесь понимается как использование общественной власти с целью извлечения частной выгоды.

Электронное правительство, согласно Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства, представляет собой форму организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

С точки зрения практической реализации задач развития информационного общества и создания электронного правительства в России Правительство РФ сделало важнейший шаг, утвердив 20 октября 2010 г. № 1815-р Государственную программу «Информационное общество (2011—2020 гг.)».

Цель Программы — получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных 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. В рамках данной Программы была поставлена задача — перевести предоставление государственных услуг в электронный вид.

К сожалению, основными критериями успешности выполнения планов перевода услуг в электронный вид стали формальные показатели ввода в действие электронных сервисов и подключения к системе электронного межведомственного взаимодействия, а не улучшение

качества оказания услуг. Эти показатели нашли отражение и в рейтингах, которые в настоящее время являются одним из инструментов государственной политики в сфере развития «электронного правительства».

Д. Р. Трутнев и А. В. Чугунов говорят о наличии следующих наиболее острых проблем, связанных с развитием электронного правительства: низкий приоритет задачи повышения качества и эффективности государственного и муниципального управления (реинжиниринг); наличие недостатков в проектном управлении, отсутствие адекватных критериев оценки результативности проектов; низкое качество целеполагания, для целей (задач) ставятся недостижимые сроки; практика реализации не соответствует стандартам разработки больших информационных систем (не используется архитектурный подход, отсутствует главный архитектор проекта); лоббирование федеральными структурами программно-технических решений [5].

Устойчивость системы предоставления государственных услуг «электронного правительства» России — острая проблема, не решенная до сих пор. Очевидно, что для обеспечения устойчивости системы предоставления электронных услуг недостаточно организации реестров нормативных правовых актов, реестров государственных услуг или реестров законодательно утвержденных электронных форм документов. Конкретные требования нормативных актов должны быть увязаны с элементами информационного обмена в рамках единой, целостной системы, тогда их изменение на протяжении жизненного цикла и влияние на систему предоставления электронных услуг в целом будет не только контролируемым, но и позволит обеспечить тот уровень устойчивости, в котором будут действительно минимизированы риски и учтены факторы, оказывающие влияние на систему предоставления электронных услуг в условиях развития административной реформы [1].

Ю. М. Большакова говорит о том, что органы государственного управления должны обратить внимание на реформы, направленные на облегчение внутренних и внешних административных процессов, таких как укрепление потенциала стратегического и бюджетного планирования, поощрение инноваций за счет внедрения новых организационно-коммуникационных моделей, а также поддержка государственных закупок ин-

новационных технологий. В то же время необходимо создавать условия для повышения уровня профессионализма и привлекательности государственной службы, качественного управления человеческими ресурсами, поощрять прозрачность набора, аттестации, а также повышение квалификации кадров, основанное на заслугах и практике продвижения по службе независимо от политического цикла гражданской службы [2].

Электронное правительство считается до сих пор до конца не сформированным, следовательно нельзя говорить и о полноценном эффективном электронном управлении, а качество предоставляемых государственных услуг в электронной форме остается низким [4] в связи с рядом причин:

- отсутствие законодательно закрепленного определения понятия «электронная государственная услуга»;
- отсутствие системного подхода к формированию электронного правительства и переводу государственных услуг в электронный вид. Все проекты и предложения носят «лавиный» характер;
- неэффективность электронного межведомственного взаимодействия государственных органов, оказывающих государственные услуги в электронной форме;
- отсутствие необходимой нормативной правовой базы для оказания государственных услуг в электронном виде. Несмотря на принятие большого количества подзаконных нормативных правовых актов в дополнение к Федеральному закону от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не обеспечено надлежащее правовое регулирование сложившегося многообразия отношений, возникающих в сфере оказания электронных государственных услуг, действующие нормативные правовые акты регламентируют отдельные аспекты электронного межведомственного взаимодействия и не согласованы между собой.

Безусловно с момента начала реализации административной реформы в Российской Федерации сделан большой шаг в сфере предоставления электронных государственных услуг населению и организациям, но постепенно, с увеличением темпов информатизации, происходит отставание государственного управления от развития наравне с процессами информатизации. Сократить такое отставание представляется возможным только при условии решения вышеназванных проблем.



Литература

1. Акаткин, Ю. М. Устойчивость системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде / Ю. М. Акаткин, В. И. Дрожжинов, В. А. Конявский // Информационное общество. — 2014. — №4. — С. 2—7.
2. Большакова, Ю. М. О проблеме повышения качества государственного управления и реализации концепции электронного управления / Ю. М. Большакова // Власть. — 2014. — №7. — С. 28—35.
3. Калиушко, И. Б. Электронное управление — путь к эффективности и прозрачности государственного управления / И. Б. Калиушко, М. С. Демкова // Информационное общество. — 2004. — № 2.
4. Мониторинг качества предоставления государственных услуг // Совершенствование государственного управления. Портал административной реформы. — URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_monitoring_predostavleniya_gos_uslug/index.html (дата обращения 01.11.2015).
5. Трутнев, Д. Р. Развитие электронных услуг и методов «электронного управления»: вопросы оценки эффективности реализации проектов / Д. Р. Трутнев, А. В. Чугунов // Информационное общество. — 2014. — № 5. — С. 5—9.

ВОЛОШИНА Милана Андреевна, аспирант кафедры конституционного и административного права Юридического факультета Южно-Уральского государственного университета (НИУ). 454080, г. Челябинск, пр. Ленина 76. E-mail: avril-milana@mail.ru

VOLOSHINA Milana Andreevna, post graduate student of constitutional and administrative law department of Law faculty of South Ural state university (NRU). 454080, Chelyabinsk, Lenina Prospekt 76. E-mail: avril-milana@mail.ru

For citation: **M. A. Voloshina** On the problem of improving the quality of provision of electronic public services and building-up of e-government in the Russian Federation *Problemy prava (Issues of Law) founders journal № 6(54).2015. pp. 85—88.*

