

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»

«Юридический факультет»
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

к.ю.н., доцент Березовский Д.В.



(подпись)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «ЭЛЕКТРОННОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО» В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Выполнил:

Писарева А.А., группа ГМУ-43



(подпись)

Научный руководитель:

к. полит.н., доцент Товченко Р.Б.



(подпись)


Оценка _____
Самара

2017

Оглавление

Введение	3
1. «Электронное правительство» как технология доступности информации.....	6
1.1. Информационные технологии и процесс их использования в государственном управлении	6
1.2. Международный опыт внедрения электронного правительства.....	13
2. Особенности системы «электронное правительство» в России и Самарской области.....	20
2.1. Основные приоритеты и направления формирования электронного правительства в России.....	20
2.2. Деятельность портала государственных услуг Самарской области	30
3. Основные проблемы и направления совершенствования механизмов портала государственных услуг Самарской области	40
3.1. Оценка жителей г. Самара и анализ деятельности портала государственных услуг Самарской области	40
3.2. Механизмы совершенствования деятельности портала государственных услуг Самарской области	48
Заключение.....	57
Список использованной литературы.....	59
Приложение	63
Приложение 1. Интерфейс портала предоставления государственных услуг Самарской области.....
Приложение 2. Анкета для проведения опроса жителей г. Самара на территории МФЦ.....
Приложение 3. Визуальное отображение предварительной записи в электронную очередь.....
Приложение 4. Бронирование путевок в летние лагеря через госуслуги

Введение

Содержание понятия «электронное правительство» сегодня заслуженно находится в одном ряду с понятием «эффективность государственного управления». В этом контексте данный термин все чаще используется в лексике руководителей органов государственной власти различного уровня.

Внедренная технология электронного правительства в стране гармонизирует отношение власти и населения, уменьшает недовольство властью, смягчает политическое противостояние благодаря конструктивному электронному диалогу всего общества и власти. В итоге формируется новая система государственного управления, основанная на взаимодействии посредством Интернет всех структур и институтов общества: госслужащие, бизнес, активные граждане, образовательные и исследовательские институты, общественные группы, гражданские организации.

Актуальность исследования связана с тем, что во многом тотальное проникновение Интернета вызвало рост потребления информационных технологий в обществе. Таким образом, граждане требуют комфортных и удобных форм взаимодействия с государством, а также выражения гражданской позиции, участия в законотворческих процессах. Такими формами взаимодействия становятся Интернет-порталы. Именно Интернет-порталы являются одной из передовых технологий в условиях современной ситуации.

Объектом исследования является технология «Электронное правительство», предоставляемая населению органами власти Самарской области.

Предметом исследования выступают механизмы оказания услуг населению посредством использования «Электронного правительства».

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по взаимодействию населения РФ с органами публичной власти посредством портала государственных услуг Самарской области. Для достижения указанной цели исследования решаются следующие задачи:

- 1) Рассмотреть информационные технологии в процессе их использования в государственном управлении.
- 2) Исследовать международный опыт внедрения электронного правительства.
- 3) Выявить основные приоритеты и направления формирования электронного правительства в России.
- 4) Исследовать деятельность портала государственных услуг Самарской области.
- 5) Провести оценку жителей г.о. Самара и анализ деятельности портала государственных услуг Самарской области.
- 6) Сформулировать механизмы совершенствования деятельности портала государственных услуг Самарской области.

Источниковой базой исследования являются нормативно-правовые акты такие, как Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг», Постановление Правительства Самарской области от 5 сентября 2007 г. №159 «О концепции развития в Самарской области информационного общества и формирования электронного правительства до 2015 года», а также Системный проект электронного правительства Российской Федерации 2020.

Информационной основой послужили труды Косовца А. «Информационные технологии и информационная безопасность в системе государственного управления», Голобуцкого А., Шевчука О. «Электронное правительство», Рудской Е.Н., Лутфуллиной Н.Э. «Информационные технологии для государства и бизнеса».

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка источников и литературы.

В первой главе рассматриваются основные понятия информационных технологий как в целом, так и в процессе их использования в государственном управлении, а также мировой опыт внедрения электронного правительства. Затронуты информационные системы и их виды, основные страны и их процесс использования электронного правительства.

Во второй главе исследуются особенности использования электронного правительства непосредственно в Российской Федерации, а затем и в Самарской области. Изучены некоторые нормативно-правовые акты, рассмотрена первая концепция электронного правительства, изучены основные положения Системного проекта электронного правительства Российской Федерации 2020, исследованы и проанализированы статистические данные Росстата, а также Отчет №19 «ИЭП Общий региональный отчёт по ЕСИА, СМЭВ, ЕПГУ».

В третьей главе проведена оценка жителей г. Самара и анализ деятельности регионального портала государственных услуг Самарской области посредством анкетирования населения на территории МФЦ. Также выявлены некоторые механизмы совершенствования деятельности портала государственных услуг Самарской области.

1. «Электронное правительство» как технология доступности информации

1.1. Информационные технологии и процесс их использования в государственном управлении

Целью данного параграфа является рассмотрение информационных технологий в процессе их использования в государственном управлении.

Развитие информационных технологий стало ведущей мировой тенденцией в различных сферах жизни общества. И в процессе этого развития одной из наиболее приоритетных сфер становится область государственного управления. Представители государственного управления в основополагающей степени должны превосходить по уровню информированности, точности, полноте доступа к источникам информации.

Прежде всего, необходимо обратиться к самому понятию информационных технологий (ИТ). ИТ представляют собой совокупность методов и средств, которые используются для сбора, хранения, обработки и распространения информации. В настоящее время деятельность человека стала сильно зависеть от этих технологий, поэтому они нуждаются в постоянном развитии.

И совершенно неудивительно, что даже основу государственного управления составляет информация, которую, прежде всего, определяют, как совокупность каких-либо сведений, характеристик чего-либо, фактов, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму.

И сегодня, при глобальной информатизации общества, не остаются в стороне и органы государственной власти.

Говоря об информационной модели государственного управления, следует понимать, что, прежде всего, речь идет об информатизации всех управленческих процессов в органах государственной власти всех уровней, об информатизации межведомственных взаимоотношений, о создании компьютерных систем,

способных поддерживать все функции взаимодействия этих органов с населением и предпринимательскими структурами [17 с.45].

Итак, из этого следует, что информационное обеспечение (далее – ИО) государственного управления – это система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей или же потребителей информацией.

Следует знать, что система ИО в свою очередь включает в себя не только информационные ресурсы, но и организационно-функциональное, функциональное, программное, техническое, технологическое, правовое, кадровое и финансовое обеспечение и предназначена для сбора, обработки, хранения и выдачи информации пользователям [28 с.75].

А информационный ресурс представляет собой сведения (данные), организованные в системах ИО в виде фондов на физических носителях (базах данных, библиотеках, архивах), находящиеся в собственности или распоряжении и пользовании юридических или физических лиц.

Управленческая же информация в этом контексте - это, прежде всего, часть социальной информации, которая выделена из общего массива по критериям пригодности к обслуживанию государственно-правовых процессов формирования и реализации управляющих воздействий.

Принято выделять следующие источники, которые могут породить управленческую информацию:

- 1) Нормы законодательных и иных актов, уполномочивающие госорганы и госслужащих на выполнение каких-либо действий в обозначенном времени и направлении;
- 2) Обращения граждан в госорганы по реализации своих законных интересов субъективных прав;
- 3) Обязательные указания вышестоящих органов, подлежащие выполнению нижестоящими;
- 4) Факты, отношения, выявляемые в процессах контроля, различных проверок;

5) Проблемные, конфликтные, экстремальные и иные сложные ситуации, нуждающиеся в оперативном и активном сильном вмешательстве госорганов и должностных лиц. Такие кризисные ситуации требуют выработку заранее соответствующих алгоритмов управленческих действий. Хотя такие ситуации неповторимы, все равно по каждой из них должны быть продуманы и отрепетированы модели быстрого и энергичного вмешательства конкретных госструктур и должностных лиц.

Таким образом, управленческая информация должна соответствовать не только требованиям актуальности, достоверности, достаточности, но и доступности и выражения в понятной людям форме.

Использование ИТ в государственном и муниципальном управлении обеспечивает более эффективное использование средств и выполнение обязанностей, повышение прозрачности их деятельности, экономию времени.

И поэтому современные системы государственного управления представляют собой комплекс, развитие которого происходит в условиях постоянного возрастания степени наукоемкости информационной инфраструктуры. Управление наукоемкими системами, обеспечение их эффективного функционирования предъявляет к государственным служащим повышенные требования в области освоения современных методов управления, использования информационных систем, методов постановки и решения задач управления [21 с.4].

Технологии, связанные с информационным обеспечением процессов управления, называют новыми информационными технологиями (НИТ), под ними понимают совокупность современных форм, методов и средств автоматизации информационной деятельности в различных сферах и, в первую очередь, в экономике и организационном управлении. Создаваемые информационная, техническая, программная и технологическая базы информатизации, прежде всего, способны обеспечить потребности региона в решении необходимых задач управления.

Административное управление основывается на широком использовании распространенных общепользовательских и специализированных программных продуктов. Информатизация этого вида деятельности должна обеспечивать:

- 1) Работу должностных лиц с нормативно-справочной информацией;
- 2) Ведение учета и отчетности технических, материальных, финансовых и других ресурсов;
- 3) Осуществление планирования и контроля выполнения планов;
- 4) Применение в процессе деятельности должностных лиц расчетных задач и моделирования ситуаций;
- 5) Осуществление проектирования и макетирования документации;
- 6) Статистическую обработку данных;
- 7) Ведение служебной переписки;
- 8) Оформление нормативно-распорядительной и финансовой документации [26 с.68].

Распределение же в свою очередь по функциональным подсистемам определяет, конечно же, основу структуры информационной системы города, прежде всего потому что информация в них легко структурируется по предметному признаку, то есть при это обеспечивая необходимую унификацию для автоматизации процессов сбора, обработки, хранения, накопления в банках данных и использования информации в пределах подсистемы. В интересах совместно решаемых задач между подсистемами осуществляется автоматизированный обмен информацией, что обеспечивает функционирование системы в целом.

Так, например, автоматизированная информационная система (АИС) представляет собой совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, аппаратно-программных, организационных, технологических средств и специалистов.

По мере развития автоматизированных систем все больше проявляется характер их взаимного влияния и взаимодействия различных сфер информационного обеспечения. В настоящее время преобладает доктрина

формирования единой информационной сферы, в которой информацию необходимо классифицировать по разным признакам.

В автоматизированных системах информационное обеспечение делят на машинное (в памяти компьютера) и немашинное (на бумажных носителях). Различные классификации предлагались и использовались в системах управления, как правило, для информации, создаваемой и хранящейся в форме документов (приказов, планов, писем, справочно-табличных форм статистической отчетности и т. п.), т.е. в виде документальной информации. Но, по мере того как развивались автоматизированные средства, появилась возможность регистрации и хранения информации в виде отдельных фактов (характеристик предметов, событий, операций и т. п.), т. е. в виде массивов фактографической информации, в которых данные могут сортироваться по различным признакам и выводиться в различных формах, удобных для решения той или иной управленческой или проектной задачи [13 с.201].

И отталкиваясь от всего вышенаписанного также необходимо рассмотреть, что в целом означает «информационная система» (далее – ИС). Это, прежде всего, система сбора, хранения, накопления, поиска и передачи информации, которая затем применяется в процессе управления или же принятия какого-либо решения.

ИС принято разделять на две большие группы:

- 1) Информационно-справочные, которые выполняют задачу обеспечения руководства необходимыми справочными данными по запросам
- 2) Информационно-советующие, в которых кроме сбора, передачи и обработки информации подготавливаются рекомендации, используемые при принятии решений.

Существуют и управляющие системы, которые принято делить на информационно-управляющие (например, система управления проектами), управляющие системы с запрограммированными командами, в которых решаются задачи регулирования (например, АСУТП – автоматизированная система управления технологическим процессом), самонастраивающиеся и

самообучающиеся системы, функционирование которых меняется в зависимости от воздействия внешней среды [25 с.136].

Следует отметить, что системы также можно выделять по степени централизации и обработки информации. Здесь выделяют три основные степени (рис. 1).



Рисунок 1 - Управляющая система по степени централизации и обработки информации.

Например, непосредственно по уровню управления системы относят к низшему уровню управления (АСУП – автоматизированная система управления предприятием – для уровня предприятий и организаций, АСУТП и т.д.), среднему уровню управления (ОАСУ – отраслевые АСУ, РАСУ – республиканские и региональные АСУ территориальных органов и др.) и высшему уровню управления (ОГАС – общегосударственная автоматизированная система).

При переходе к правовому государству, а также в процессе развития рыночной экономики, возрастает роль еще одного важного вида информации – нормативно-правовой и нормативно-методической, регламентирующей деятельность предприятий при предоставлении им самостоятельности и сокращении организационно-распорядительной документации (стандартов, приказов и распоряжений).

Системы нормативно–методического обеспечения управления предприятием регламентируют деятельность подразделений и всех исполнителей управленческих функций. В числе нормативной документации предприятий нормативно-правовые, нормативно-методические, нормативно-технические и организационно-распорядительные документы, которые обеспечивают реализацию принятых проектных и управленческих решений при создании и в процессе функционирования предприятия (организации).

В возникающем информационном обществе те уровни государственной власти, которые находятся ближе всего к людям, часто становятся наилучшими провайдерами услуг. Во многих странах ответственность за услуги для населения передается центральными органами власти на местный и региональный уровень.

Используя новые технологии, свойственные информационному веку, – в частности Интернет, – государство имеет беспрецедентную возможность реформировать вертикальную структуру власти и начать предоставлять интегрированные, комплексные услуги для улучшения взаимоотношений и развития связей между государственными службами и гражданами (G2C – government-to-citizen), государством и частными компаниями (G2B – government-to-business), государственными организациями и их сотрудниками (G2E – government-to-employee), а также между различными государственными органами и уровнями государственного управления (G2G – government-to-government) [14 с.59].

И сейчас информационное общество формирует граждан нового типа. В этом смысле оно некоторым образом упрощает взаимодействие с государственными и муниципальными органами и доступ к информации для населения, внедрение программных комплексов для государственного управления, способствуют большей открытости и прозрачности. Облегчается также доступ к разнообразным сведениям – законопроектам, материалам заседаний и документам по бюджету.

Ключевая задача реализации концепции информационной модели государственного управления – создание централизованного национального портала, через который граждане, бизнес и государственные служащие смогут оперативно взаимодействовать как с самим государством, так и между собой

посредством использования традиционной телекоммуникационной инфраструктуры с соответствующей информационной безопасностью.

Таким порталом является на сегодняшний день проект «Электронное Правительство»

Говоря об электронном правительстве и в частности о внедрении сектора G2G, следует понимать, что, прежде всего, речь идет об информатизации всех управленческих процессов в органах государственной власти всех уровней, об информатизации межведомственных взаимоотношений, о создании компьютерных систем, способных поддерживать все функции взаимодействия этих органов с населением и бизнес-структурами. Нельзя вести речь о том, что внутриправительственный перевод реализован в электронном, безбумажном режиме, если в ведомствах не автоматизирован соответствующий процесс или нет электронного документооборота. Отдельные операции - пересылка по электронной почте документа, который адресатом снова распечатывается для подачи на подпись другому чиновнику, никоим образом не характеризуют правительство как электронное.

Таким образом, рассмотрев сущность информационных технологий, а именно, определив для себя, что такое ИТ (совокупность методов и средств, используемых для сбора, хранения, обработки и распространения информации). Автор выявил и основные приоритеты в процессе использования информационных технологий в государственном управлении. К ним, прежде всего, можно отнести более эффективное использование средств и выполнение обязанностей, повышение прозрачности их деятельности, а также экономию времени. Реализацию данных приоритетов выполняет технология предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг – «электронное правительство».

1.2. Международный опыт внедрения электронного правительства

Целью данного параграфа является исследование международного опыта внедрения электронного правительства.

Общеизвестно, что проекты «электронного правительства» во многих странах стали мощнейшим толчком для развития и усовершенствования инновационного общества.

На сегодняшний день экономическое развитие любой страны и ее роль в мировом сообществе зависит от таких важнейших факторов как количество и качество информационных услуг, степень их доступности и использования различными группами населения.

В международной практике уже накоплен достаточный опыт (как положительный, так и отрицательный) по разработке и реализации этапов и проектов создания архитектуры электронного правительства [20 с.95]. В большинстве передовых стран мира, таких, как, например, Канада, Корея, Малайзия, Сингапур, США, разработаны и реализуются стратегии или комплексные программы информационного развития как общества в целом, так и отдельных сфер деятельности. Сегодня не существует никакого единого шаблона, который мог бы отвечать всем условиям и решениям задачи формирования электронного правительства. Каждая страна располагает своим уникальным сочетанием обстоятельств, приоритетов и наличных ресурсов, которые могут использоваться при реализации данной задачи. Большинство государств мира в процессе построения электронного правительства упор делается на электронный доступ к основным общедоступным услугам [9 с.3]. Методология Организаций Объединенных Наций (далее – ООН) определяет четырехступенчатую модель развития предоставления электронных услуг:

1) Развивающееся электронное правительство, в котором государственные сайты представлены в виде простых визиток и официальных веб-страниц. На данном этапе возможно электронное взаимодействие министерств и ведомств центрального правительства, а также между центральными и местными органами власти. Некоторая официальная информация может быть представлена в онлайн-режиме.

2) Расширенное присутствие электронного правительства, в котором государство предоставляет большой объем информации через Интернет — законы и

нормативные документы, отчеты, новости, скачиваемые базы данных. Пользователь может использовать поисковую систему для ознакомления с имеющимися на сайте документами.

3) Транзакционное присутствие, предполагающее интерактивное взаимодействие между гражданином и правительством.

4) Сетевое электронное правительство - являющееся наиболее развитым уровнем работы государства в Интернете. Сервисы G2G (государство–государство), G2C (государство–гражданин) и C2G (гражданин–государство) интегрированы между собой. Правительство вовлекает граждан в процессы подготовки и принятия решений и общественные дискуссии.

Анализируя опыт строительства электронных правительств в разных регионах и странах мира, принято выделять три основные модели, получившие практическое воплощение в Америке, Европе и Азии. Условно их можно назвать так:

1) Американская модель, отражающая специфику ее становления в США.

2) Европейская, в рамках которой осуществляется развитие электронно-государственных структур в большинстве стран Западной, Центральной и Восточной Европы.

3) Азиатская модель, которая с наибольшим успехом реализуется в Сингапуре и Южной Корее [10 с.76].

Так же процесс становления системы «электронного правительства» можно условно разделить на три основные стадии - направления:

1) Публичность, что означает использование новейших коммуникационных технологий для расширения доступа граждан и институтов гражданского общества к интересующей их информации органов государственной власти и местного самоуправления.

2) Участие подразумевает расширение возможностей участия граждан в управлении государственными и общественными делами на всех уровнях власти и на протяжении цикла подготовки и принятия политических решений. Она предполагает публикацию на соответствующих сайтах государственных и

муниципальных структур контактных адресов электронной почты, а также форм для обратной связи.

3) Онлайн-транзакции обеспечивают предоставление услуг государственных и муниципальных учреждений через Интернет – оплату коммунальных платежей, заполнение налоговых деклараций и сбор налогов, регистрацию общественных объединений, а в перспективе – предпринимателей без образования юридического лица, предприятий малого бизнеса и др. Преимущества движения в данном направлении очевидны в частности обеспечение легко верифицируемой, строгой налоговой подотчетности посредством введения унифицированной системы электронного учета повышение уровня бюджетных поступлений, сокращение масштабов коррупции и соответственно, рост доверия граждан к институтам власти.

В 1997 г. концепция «электронного правительства» была успешно реализована в начальной стадии («публичность») в большинстве постиндустриальных стран Запада и Востока [23 с.9]. Их основные правительственные учреждения открыли свои Интернет–странички. К представленной на них информации выдвинуты следующие требования: быть исчерпывающей и объективной, актуализированной, четкой, обеспечивающей равный для всех доступ, давать ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.

Ряд министерств публикует на своих веб-сайтах информацию о готовящихся ими проектах законов и представляют возможность их обсуждения в Интернете. Парламенты также предоставляют доступ к разработанным ими проектам законов и документов. Как правило, эти услуги бесплатно доступны в Интернете. В ряде стран Запада есть специальные государственные должности - уполномоченные наблюдать за соблюдением конституционных прав граждан на доступ к информации.

Так, например, В США – это главный ответственный по информации (Chief information officer), в Великобритании – электронный посланник (e-envoy).

С конца 1990-х годов в постиндустриальных странах началось использование и более высоких стадий-направлений «электронного правительства» («участие» и «онлайн-транзакции»). Стратегия компьютеризации функций

государственного управления включает в себя задачу перевода большинства видов правительственных услуг в режим «онлайн». Ведущую роль в этом направлении играют официальные системно-сетевые порталы для электронного доступа к государственным услугам. Они наиболее развиты в англосаксонских странах.

Так, электронное правительство США представляет «Официальный правительственный веб-портал[40]». Он соединяет сайты федеральных, штатных и местных органов власти, содержит 27 млн.-веб-страниц и предоставляет свыше тысячи электронных форм и реальных услуг. Классифицированные разделы услуг: «государственные блага», «государственные гранты», «государственные работы», «получение лицензий», «вопросы социальной безопасности», «получение паспортов», «иммиграция», «объявления и заявки потребителей» и др. Портал предоставляет условия для интерактивного диалога в режиме реального времени. В США службы, занимающиеся внутренними доходами (Internal Revenue Service). Канадский правительственный веб-портал называется «Государственная служба Канады» или кратко: «Служба Канады», «Канадский сайт» (Introduction to the Government of Canada official web-site /Canada site). Он предоставляет централизованный доступ почти к 1000 государственных программ и услуг[32].

Правительством Великобритании в 1999 г. была принята стратегическая программа «Модернизация государственной власти», охватывающая пять миллионов государственных служащих страны. Ее ключевым элементом является внедрение электронной системы управления информационного века. В соответствии с ней был создан правительственный портал - «Великобритания онлайн[31]». Проект «Прямой доступ» (Direct Access) позволяет всем государственным учреждениям Великобритании предоставлять гражданам в удобное для них время электронный доступ ко всем формам документов. При использовании технологии электронно-цифровой подписи, формуляры могут заполняться прямо на экране и отправляться по электронным каналам связи.

Одним из самых развитых является официальный веб-портал Сингапура[36]. Сингапурские власти, учитывая высокий уровень интернетизации преимуществ информационных технологий, еще в 1980 г. задались целью превратить свою страну

в «интеллектуальный остров». Им удалось объединить с помощью Интернета все сферы жизнедеятельности: государственное управление бизнес, образование, науку медицину и даже индустрию развлечений (на программу государево выделяет до 0,5 млрд долл. США в год). Действует интерактивная связь. Для этого нужно предварительно зарегистрироваться (указать пароль, логин и шифр пользователя) и получать необходимую информацию по любому из подразделов [16 с.2].

Для реорганизации государственного управления по типу электронного правительства необходим ряд важных условий и предпосылок:

- 1) Наличие соответствующей политической воли властей
- 2) Достаточный уровень «интернетизации» общества,
- 3) Разработка рациональной, реализуемой концепции новых управленческих структур и создание необходимых информационно-технологических форм (документов, подписи, банков данных и др.), финансового обеспечения, подготовки новых кадров в алгоритме данного правительства.

- 4) Учет сложнейших социальных и административно-правовых проблем, возникающих при внедрении новых электронно-организационных управленческих моделей, социокультурных традиций, особенностей национальной бюрократии и т.д., а, следовательно, и преодоление узкотехнологических подходов к их формированию и деятельности. Не исключена, безусловно, опасность их использования в корпоративных и антиобщественных целях [15 с.26].

Современный опыт индустриально развитых стран показывает, что в рамках деятельности электронного правительства в режиме «онлайн» для граждан, имеющих возможность регулярно использовать Интернет, стали реально доступными и удобными многие виды государственных услуг: электронный запрос многих видов информации документов, законов, постановлений, статистических сведений и о вакансиях, географических карт), получение распространенных форм официальных документов, их заполнение и отправка с идентификацией электронной подписи; многие запросы в государственные органы, их регистрация, возможность проверки этапов их прохождения, получение ответа с указанием результата и ответственных за его принятие; поступление в вузы на дистанционные,

интерактивные формы образования; заявления в полицию и т. д. Зарубежным экспертами формируются рейтинги, оценивающие степень готовности различных государств к информационному обществу и соответствующим управленческим структурам.

Так, Network Readiness Index, подготовленный Гарвардским университетом, ставит Россию на 61 место из 75 рассмотренных стран. Первые места занимают США, Исландия, Финляндия, Сингапур. Общая оценка складывается из развитости информационной инфраструктуры, национальной политики в области инфокоммуникаций и технологий, экономического климата, социального капитала, доминирующей модели этики производства и отношений, онлайн-обучения (пользование Интернетом), электронной коммерции, принципов государственного управления.

Таким образом, рассмотрев опыт внедрения «электронного правительства» на примере таких стран, как США, Великобритания, Южная Корея, Сингапур можно сделать вывод о том, что Российская Федерация на сегодняшний день в рамках деятельности электронного правительства отнюдь не является одной из передовых стран, поэтому еще есть над чем работать, что развивать и проблемы, которые необходимо решать. Однако в существующих условиях можно улучшить не только саму систему электронного правительства в Российской Федерации, но и сделать это крайне хорошо, так как нынешний Системный проект в полной мере описывает все положения, которые стоит затронуть и решить и проблемы, которые стоит решить.

2. Особенности системы «электронное правительство» в России и Самарской области

2.1. Основные приоритеты и направления формирования электронного правительства в России

Целью данного параграфа является выявление основных приоритетов и направлений формирования электронного правительства в России.

16 августа 2007 года правительством России была утверждена концепция «электронное правительство». Согласно этой концепции электронное правительство (далее – ЭП) было создано в два этапа:

На 1-м этапе в 2008 году были разработаны необходимые нормативные правовые и нормативно-технические документы, которые регламентировали порядок использования информационно-коммуникационных технологий для обеспечения доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и предоставления государственных услуг. На этом этапе также были разработаны типовые ведомственные технологические решения поддержки предоставления государственных услуг и обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов посредством информационно-коммуникационных технологий.

На 2-м этапе в 2009 - 2010 годах было произведено обеспечение необходимого тиражирования и внедрения в широкую практику деятельности органов государственной власти типовых ведомственных технологических решений [6].

Затем было утверждено постановление Правительства РФ от 10 сентября 2009 г. № 721, которое звучало как «Постановление Правительства РФ от 10

сентября 2009 г. № 721 «О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»

Основными целями данной программы являлись: формирование в Российской Федерации инфраструктуры ЭП, необходимой для:

1) Повышения качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти.

2) Повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения единых стандартов обслуживания населения.

3) Повышения эффективности межведомственного взаимодействия и внутренней организации деятельности органов государственной власти на основе организации межведомственного информационного обмена и обеспечения эффективного использования органами власти информационных и телекоммуникационных технологий, повышения эффективности управления внедрением информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов государственной власти.

4) Повышения эффективности систем информационно-аналитического обеспечения государственного управления, обеспечения оперативности и полноты контроля за деятельностью органов государственной власти.

Однако в июле 2010 года Правительственная комиссия, которая внедряла информационные технологии в деятельность как государственных органов, так и органов местного самоуправления под председательством Сергея Собянина, утвердила «Системный проект формирования электронного правительства». В результате чего документ был предназначен для разработки на его основе уже долгосрочной целевой программы по развитию электронного правительства на 2011-2015 года.

В данном Системном проекте рассматривались такие направления работ по формированию ЭП в РФ, как:

- 1) Переход на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде.
- 2) Перевод в электронный вид государственной учетной деятельности.
- 3) Информационно-технологические и инженерные компоненты электронного правительства.
- 4) Формирование ключевых инфраструктур электронного правительства [24 с.13].

Существуют также и обеспечивающие направления работ по формированию ЭП, к ним относятся: во-первых, обеспечение доступности государственных услуг для граждан и организаций, во-вторых, обеспечение эффективности бюджетных расходов на внедрение информационно-коммуникативных технологий федеральными органами исполнительной власти, в-третьих, порядок управления процессом формирования ЭП. Необходимо также отметить ИКТ-составляющую электронного правительства.

ИКТ-системы ЭП можно классифицировать следующим образом:

- 1) Прикладные государственные информационные системы, эксплуатируемые федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в рамках своих полномочий.
- 2) Информационно-технологическая структура электронного правительства.
- 3) Инженерия (телекоммуникационная и аппаратная) инфраструктура.
- 4) В состав информационных систем электронного правительства входит программно-аппаратное, нормативно-методическое, правовое, кадровое, финансовое и другие виды обеспечения [3].

Не обошлось и без трудностей на пути создания и развития технологии ЭП. Потенциально из 74 государственных функций/услуг, предусмотренных Перечнем (по распоряжению №1555-р), полностью были переведены в электронный вид только 47, т.е. это приблизительно 64%. В остальных же случаях также остается

личный контакт заявителя с должностными лицами федерального или же исполнительного органа.

Конечно, для того чтобы электронные услуги нашли широкую поддержку у населения, они должны получить такое же признание, как и соответствующие им так называемые «бумажные» процедуры. Необходимо было обеспечить конфиденциальность и безопасность, прежде чем услуги в режиме online смогли бы успешно развиваться.

Другой проблемой явилась неоднозначность юридических норм. Уже созданные и действующие структуры должны чётко разграничить меру дозволенного, прежде всего, в сферах информационной безопасности и технических стандартов [12 с.68].

Также некоторые проблемы возникли с психологическими особенностями чиновников, которым необходимо было перестроиться на другой стандарт, чтобы начать работу по-новому, не так как раньше.

Одной из главных проблем в реализации концепции «электронное правительство» стали финансы. Как известно, электронные услуги дороже обычных. Для их реализации пользователям необходимо, как минимум, иметь компьютер, который будет подключен к сети Интернет.

В настоящее время сформирован Системный проект электронного правительства, разработанный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, содержащий комплексное описание концептуальных и плановых решений по развитию электронного правительства РФ до 2020 года. Основанием же разработки Системного проекта электронного правительства Российской Федерации с горизонтом планирования до 2020 года (далее – Системный проект) является поручение Президента Российской Федерации от 25.03.2013 г. № Пр-646.

То есть данный проект, по сути, является продолжением уже существовавшего доньше системного проекта электронного правительства.

Учитывая проблемы, с которыми проект столкнулся в первой редакции, и направления развития деятельности, а также существенный рост уровня развития

информационно-коммуникационных технологий, были сформированы новые задачи по внедрению электронного правительства в реалии РФ. Среди всех задач, выделенных Системным проектом, можно также отметить основные (рис.2).

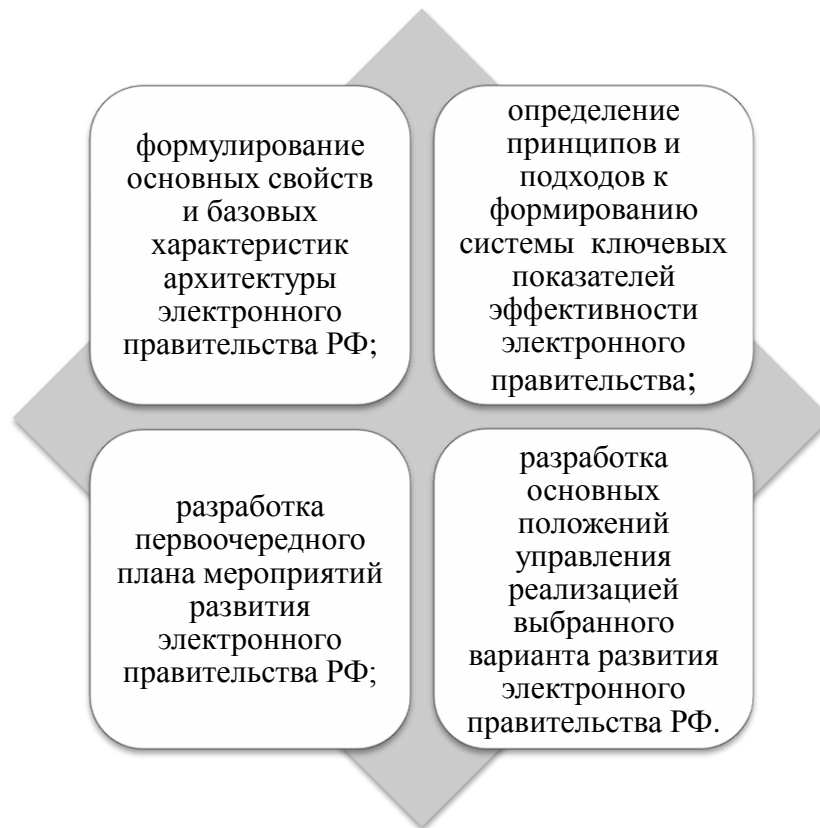


Рисунок 2 - Основные задачи системного проекта.

Данные задачи помогут как в сейчас, так и в будущем, улучшить формирование Электронного правительства на территории Российской Федерации. Так как на данный период времени, население не совсем готово к тому, что многие государственные и муниципальные услуги можно получить электронным образом. А также узнать свои пенсионные накопления, задолжности разного рода и погасить их на месте.

Также данный проект помимо основных целей и задач, которые были рассмотрены выше, предусматривает реализацию направлений, по которым будет проходить дальнейшая работа.

Среди этих направлений есть как создание компонентов электронного правительства, так разработка документов технического проектирования, сюда можно отнести: наборы архитектурных требований, руководящих документов для основных компонентов и отдельных сегментов электронного правительства.

Некоторые другие направления можно наблюдать на рисунке 3.

Направления	Изменение нормативной правовой базы;
	разработка документов технического проектирования (наборы архитектурных требований, руководящих документов для основных компонентов и отдельных сегментов электронного правительства и т.д.);
	создание компонентов электронного правительства;
	построение эффективной системы мониторинга развития электронного правительства.

Рисунок 3 - Направления реализации системного проекта.

Разработчики Системного проекта ко всему прочему провели некий анализ относительно будущего видения ЭП в РФ и в результате выделили 3 основополагающих принципа:

1) Государственные и муниципальные услуги будут реализовываться по принципу: «любой гражданин», «любое ведомство», «любое время», «любое место».

Данный принцип, прежде всего, характеризует идеальное качество электронных услуг, которое будет исключать ощущение любой категорией получателей бюрократических барьеров, пространственных и временных ограничений. Но также при этом обеспечивается персональная ответственность государственных (муниципальных) служащих на всех этапах предоставления услуг.

2) Принципом развития электронного правительства будет стремление к показателям: «ноль бумаги», «ноль чиновников», «ноль проблем взаимодействия».

Этот принцип в свою очередь характеризует некий образ максимально эффективного и результативного электронного правительства, в котором рутинные процедуры полностью автоматизированы, а также сведен к минимуму субъективный компонент в принятии решений, в том числе в рамках контроля и надзора. При этом поддерживается непрерывное электронное взаимодействие на всех уровнях

компетенций, поэтому необходимость использования бумажных документов практически отсутствует.

3) И третий принцип позволяет думать, что интерактивный уровень правительства станет общедоступным.

То есть, принцип характеризует такой уровень прозрачности, динамичности и гибкости новых форм интеграции между правительством, бизнесом и гражданами, когда информирование о деятельности органов власти осуществляется на всех административных этапах, а при публичном обсуждении вопросов государственного управления действует механизм учета мнений каждого участника взаимодействия в целях удовлетворения всех потребностей[35].

Так, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

Основными требованиями здесь являются как получение информации о порядке и сроках предоставления услуги, так и запись, формирование запроса, оплата государственных пошлин, получение сведений о ходе выполнения услуги, а также результата и осуществления оценки полученных услуг.

И, рассмотрев сущность системного проекта электронного правительства, применяемого в современных условиях, а также задачи и основные направления его развития, можно сделать вывод о том, что в принципе данный проект реализуется и будет продолжать реализовываться, но население все также боится доверять автоматизированным процессам, поэтому эффективность технологии ЭП будет зависеть в первую очередь, от людей, отвечающие за проведение данной программы в жизнь.

В связи с этим до сих пор продолжается основная работа по внедрению электронного документооборота к модернизации канцелярии, т.е. необходимо перевести данные с бумажных носителей в электронный формат. Полный перенос данных займет достаточно много времени и средств.

«Точно так же, как железные дороги явились новым средством коммуникации в индустриальную эпоху, в нарождающуюся информационную эру

роль базовой инфраструктуры играет сеть Интернет. Сегодня она оказывает заметное влияние на все новые и старые экономические структуры, помогая предприятиям промышленности и сферы услуг снижать затраты на материалы, по-новому строить взаимоотношения с партнерами, выходить на новые рынки сбыта и создавать дополнительные источники дохода. Государственные службы также должны идти в ногу с процессом перехода от индустриального века к информационному [22 с.35]».

Пока Системный проект электронного правительства РФ все больше и больше набирает обороты по внедрению и помощи в оказании основных услуг населению, не обходится и без рейтингов. Так, за последние года, полностью система ЭП в РФ существенно снизилась по показателям в мире.

Например, в 2016 году Россия опустилась с 27 на 38 место по индексу онлайн-услуг.

Развитие ЭП в РФ характеризуется таким показателем как «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (введен Указом Президента РФ от 07.12.2012 г. № 601). Контрольное значение данного показателя на 2015 год по данным Росстата было достигнуто с небольшой погрешностью – 39,6% (планировалось 40%), причем его значение достаточно быстро растет. Но при этом достижение целевого значения показателя - 70% в 2018 году предполагает резкое увеличение аудитории электронного правительства в ближайшие 2-3 года. На данный период времени абсолютное число граждан, использующих электронные сервисы взаимодействия с государством, увеличилось почти вдвое с 11,6 млн. до 20,3 млн. человек: 61,7% граждан и 31,2% организаций[4].

Однако следует понимать, что достигнуть данное целевое значение в ближайшие 2-3 года будет весьма тяжело. Огромная часть населения страны не умеет пользоваться интернетом, а иногда и вовсе не доверяют ему.

В Таблице 1 представлены цифры на 2016 год по данным Федеральной службы государственной статистики (далее – Росстат) о взаимодействии населения с властью, в том числе электронным образом, через веб-сайты, Порталы, МФЦ и пр.

Но стоит также учитывать, что 43,9%, также по данным Росстата, и вовсе не взаимодействуют с государственной и муниципальной властью.

Таблица 1 – Взаимодействие населения с властью в РФ.

	из них			
	через Интернет (используя официальные сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства, электронную почту, терминалы самообслуживания)	в многофунк ционально м центре (МФЦ)	при личном посещении	другими способами (по почте, факсу и др.)
Российская Федерация	28,8	11,8	22,5	3,6

Из данной таблицы следует, что только для 28,8% населения, которое взаимодействует с государственными и муниципальными органами, это взаимодействие происходит через Интернет.

Необходимо все больше и больше проводить какие-либо мероприятия как на федеральном, так и на региональном уровне по информированию граждан, популяризации ЭП, а также его сервисов, порталов и отделов.

Необходимо отметить, что Самарская область одна из первых после утверждения концепции ЭП от 16 августа 2007 года правительством России приступила к созданию и дальнейшему развитию данной концепции на территории субъекта. Об этом свидетельствует Постановление Правительства Самарской области от 5 сентября 2007 г. №159 «о концепции развития в Самарской области информационного общества и формирования электронного правительства до 2015 года[7]».

Результатом данной программы явилось создание информационного сайта «Электронное правительство Самарской области», а также регионального портала государственных услуг Самарской области, центров и офисов государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Самарской области.

Таким образом, выявив основные этапы зарождения ЭП в РФ, среди которых, во-первых, разработка нормативно правовых и нормативно-технических документов, которые регламентируют порядок использования ИКТ для обеспечения доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и предоставления государственных услуг. А во-вторых, производство и обеспечение необходимого тиражирования и внедрения в широкую практику деятельности органов государственной власти типовых ведомственных технологических решений. При этом сформировав концепцию технологии ЭП, а также определив проблемы, такие как:

1) Неопределенность так называемых «границ» государственной/муниципальной услуги, которая подлежит переводу в электронный вид, что привело к невозможности описания тех самых целевых характеристик, по которым происходило исполнение государственной/муниципальной услуги в электронной вид.

2) Неоднозначность юридических норм. Уже созданные и действующие структуры должны чётко разграничить меру дозволенного, прежде всего, в сферах информационной безопасности и технических стандартов.

3) Также некоторые проблемы возникли с психологическими особенностями чиновников, которым необходимо было перестроиться на другой стандарт, чтобы начать работу по-новому, не так как раньше.

4) Одной из главных проблем в реализации концепции «электронное правительство» стали финансы. Как известно, электронные услуги дороже обычных. Для их реализации пользователям необходимо, как минимум, иметь компьютер, который будет подключен к сети Интернет.

Можно сделать вывод о том, что технология «электронное правительство» успешно прошла первые этапы формирования, оказалась вполне востребованной в

Российской Федерации, но некоторые значительные проблемы требуют дальнейших доработок.

2.2. Деятельность портала государственных услуг Самарской области

Целью данного параграфа является исследование деятельности портала государственных услуг Самарской области.

Итак, как уже обозначалось ранее, Самарская область одна из первых после утверждения концепции ЭП от 16 августа 2007 года Правительством России приступила к созданию и дальнейшему развитию данной концепции на территории субъекта (Постановление Правительства Самарской области от 5 сентября 2007 г. №159 «О концепции развития в Самарской области информационного общества и формирования электронного правительства до 2015 года»).

В Самарской области реализация электронного правительства осуществляется посредством Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

В данном законе представлены, прежде всего, основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. К ним относят:

1) Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона;

2) Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

3) Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона;

4) Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг;

5) Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

6) Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя[2].

Наряду с принципами представлены и права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг (далее – ГМУ). Среди них есть право на получение ГМУ в электронной форме, своевременно и в соответствии со стандартом предоставления ГМУ, а также получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в электронной форме). У заявителей также есть право на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб уже в процессе получения ГМУ.

В свою очередь органы, предоставляющие ГМУ, имеют ряд своих обязанностей. Одной из основных обязанностей является предоставление ГМУ в соответствии с административными регламентами. Плюс, конечно же, обеспечивать возможность получения заявителем ГМУ в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, но соответственно по выбору заявителя[41].

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе также создавать региональные порталы государственных и муниципальных услуг, которые являются государственными информационными системами субъектов

Российской Федерации и обеспечивают в свою очередь предоставление государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг в электронной форме. В Самарской области таким порталом является Региональный портал государственных услуг Самарской области.

И он является ключевым элементом региональной информационно-справочной системы. Портал предоставляет гражданам и организациям единый интерфейс доступа к получению государственных услуг в электронном виде (Приложение 1). Портал дает возможность перехода на интернет-сайт органа власти или органа местного самоуправления, ответственного за предоставление конкретной государственной или муниципальной услуги. Необходимым элементом также является то, что Портал содержит полную информацию о стоимости услуг, если они, само собой, оказываются на возмездной основе. Также есть ссылки на НПА, которые устанавливают пошлины, их размеры и порядок оплаты и информацию о льготных категориях граждан, которые освобождены от уплаты государственных пошлин.

Сам процесс оказания государственных услуг в электронном виде через Портал происходит примерно таким образом:

Все начинается с того, что гражданин обращается на Портал, где проходит аутентификацию с использованием СНИЛС и пароля, выданным в ходе регистрации на едином портале государственных услуг. Далее портал с помощью единой системы идентификации и аутентификации проверяет действительность аутентификационной пары, выданной гражданину, после чего пользователь продолжает работу.

Затем гражданин выбирает доступную ему услугу и формирует запрос на ее оказание. Сформированный запрос передается в систему межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

Полученный СМЭВ запрос передается в модуль бизнес-логики. В зависимости от логики оказания услуги взаимодействие с несколькими ведомственными информационными системами может быть организовано как последовательно, так и параллельно.

Запрос передается в ведомственную информационную систему, обрабатывается самой информационной системой, после чего формируется ответ. Он подлежит подписанию электронной цифровой подписью ведомственной информационной системы. В случае если требуется участие человека в процессе формирования и подписания ответа (недостаточная степень автоматизации или необходимость подписания конкретным сотрудником), то ответ может быть сформирован и подписан на автоматизированном рабочем месте сотрудника органа исполнительной власти.

Сформированный и подписанный ответ ведомственной информационной системы передается в СМЭВ. После логирования и маршрутизации в СМЭВ, ответ ведомственной информационной системы поступает на Портал, где предоставляется гражданину в доступном интерфейсе. После получения ответа ведомственной информационной системы, гражданин заканчивает сеанс работы с Порталом, и услуга считается полученной[39].

Кратко данный процесс выглядит примерно так (рис. 4).



Рисунок 4 - Процесс оказания государственных услуг в электронном виде через Портал.

Использование Портала происходит весьма просто, но следует учитывать, что не у всех граждан есть доступ к сети Интернет. Здесь можно привести

некоторую статистику, опираясь на которую, становится прозрачны реальные цифры использования сети Интернет.

Итак, Федеральная служба государственной статистики (далее – Росстат) в открытом доступе опубликовала итоги анкетирования выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей за 2016 год.

Таким образом, результаты пользования персональным компьютером и сети Интернет можно наблюдать в Таблице 2.

Таблица 2 –

Использование информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей на территории Самарской области.

	Число обследованных домашних хозяйств -	Из них имевших (в процентах от общего числа обследованных домашних хозяйств)			
	всего, тыс. единиц	персональный компьютер	доступ к сети Интернет	доступ к сети Интернет с персонального компьютера	широкополосный доступ к сети Интернет
Самарская область	1265,5	73	69,4	67,9	64,7

Данные цифры свидетельствуют о том, что доступ к сети Интернет в Самарской области есть только у 69,4% опрошенного населения (1265,5). Поэтому внедрение электронного правительства возможно в данной ситуации при конкретных цифрах, обозначенных в таблице.

Говоря о населении, которое напрямую взаимодействует с органами государственной власти и местного самоуправления в целях получения какой-либо государственной или муниципальной услуги путем использования ЭП, Портала, многофункционального центра, Росстат приводит данные, взяв за основу 100% - население в целом, среди которых 57,3% – это люди, которые не взаимодействуют с органами государственной власти и МСУ.

Из этих данных видно, что только 18,4% от 42,7% взаимодействующих с органами государственной власти и МСУ, взаимодействуют через сеть Интернет, используя сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства, электронную почту, терминалы самообслуживания. Чуть меньше – 15,6% предпочитают получать услугу в МФЦ, а 16,5% опрошенных и вовсе отдают предпочтение личной встрече. Остальные 2,3% взаимодействуют другими способами. А это учитывая то, что 57,3% опрошенного населения не взаимодействуют с властью вообще.

Но следует понимать, что взаимодействие с органами государственной власти – это еще не получение конкретной услуги.

Что же касается получения услуг, то Самарское население, использующее сеть Интернет для получения государственной и муниципальной услуги по разным видам, отдает предпочтение здравоохранению и медицине.

Использование Портала или других каких-либо форм получения государственных услуг и услуг МСУ влечет за собой трудности, с которыми население сталкивается и по сей день. Росстат в своем документе об итогах анкетирования населения также опубликовал данные о доли населения, которые столкнулись с проблемами при получении услуги. Какие именно проблемы возникли в каком соотношении можно наблюдать в Таблице 3.

Таблица 3 –

Доля населения Самарской области, столкнувшаяся с проблемами при получении государственной и муниципальной услуги через официальные веб-сайты и порталы (данные за 2016 год).

	Население, столкнувшееся с проблемами и	из них				
		с техническими сбоями на сайте/портале	недостаточной, неясной или устаревшей информацией	не удалось получить необходимую поддержку и помощь (онлайн или офлайн)	для которой услуги нет кнопки «получить услугу»	другое

Самарская область	31,4	18,4	9,2	4,2	1,9	5,9
-------------------	------	------	-----	-----	-----	-----

Среди 43,0% населения, которые использовали официальные веб-сайты и Порталы при получении услуги, 31,4% столкнулись с проблемами. Среди основных проблем здесь можно выделить технические сбои как на веб-сайте, так и на Портале (18,4%), далее столкнулись с недостаточной, неясной или устаревшей информацией (9,2%), некоторым и вовсе не удалось получить необходимую помощь как онлайн, так и офлайн (4,2%), ну 1,9% не удалось получить необходимую услугу, т.к. отсутствовала кнопка «получить услугу», 5,9% - это частные, менее распространенные проблемы.

Исходя из проблем, которые возникли, возникали и будут возникать, все же население Самарской области (по данным Росстата) больше скорее удовлетворены качеством предоставленных услуг в электронном виде (75,1%), а 24,9 % в свою очередь частично удовлетворены.

А граждане же, которые не намеренно отказываются от получения государственной и муниципальной услуги через веб-сайты и порталы, предпочитают личный визит и персональные контакты. Об этом свидетельствуют данные Росстата в документе «Итоги анкетирования выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей».

Но самое интересное в этом документе – это, непосредственно, нестыковка данных, которые были собраны путем анкетирования и данных зарегистрированных на региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Согласно Отчету №19 «ИЭП Общий региональный отчет по ЕСИА, СМЭВ, ЕПГУ» на 4 апреля 2017, предоставленный Департаментом информационных технологий и связи Самарской области, количество зарегистрированных пользователей на Портале составляет 41,0% и это дает нам право занимать 25 место по данному показателю по стране. Однако, факт регистрации не означает факт получения услуг, а также из 41% не у всех есть полная подтвержденная учетная запись, так как для этого нужно посетить какую-либо организацию, которая сможет

подтвердить личность гражданина и таким образом повысить учетную запись до последнего уровня.

Департаментом также были предоставлены данные за 2016 год по количеству принятых заявлений и предоставленных на получение услуг на территории Самарской области. Результаты можно посмотреть на рисунке 5.



Рисунок 5 - Количество принятых заявлений на получение государственной услуги в Самарской области.

Из диаграммы видно, что количество заявлений, полученных в электронном виде, существенно меньше от общего количества.

Рассмотрим количество предоставленных услуг региональными организациями (Министерство образования и науки и др.). Результаты также можно наблюдать на рисунке 6.



Рисунок 6 - Количество услуг, предоставленных региональными организациями Самарской области.

Можно заметить, что в совокупности результат получается 3% к 97%. Количество поданных заявлений и предоставленных услуг полностью совпадает.

В государственном и региональном аспекте цифры и данные полностью совпадают, но следует рассмотреть еще и данные по муниципальным органам власти. То есть, предоставленных услуг муниципалитетами Самарской области. Данные представлены на рисунке 7.



Рисунок 7 - Предоставление услуг муниципальными органами власти Самарской области.

Таким образом, количество услуг, предоставленных муниципальными органами власти Самарской области в электронном виде достигло 1/3 всех услуг. Это свидетельствует о том, что население привыкает пользоваться Порталом и Интернет-сайтами в целях получения нужной им услуги.

В результате рассмотренных документов выявляются 3 основные цифры:

По данным Росстата на 2016 количество зарегистрированных пользователей на Портале составляет 43%. По данным ЕСИА на 4.04.2017 эта цифра меняется до 41%, а по данным, которые были предоставлены Департаментом информационных технологий и связи Самарской области, количество уже непосредственно поданных заявлений в электронном виде сводится к 3%. То есть, пользователи, которые уже

зарегистрированы на Портале, не все им пользуются и заказывают услуги, а только 3% от 41% пользователей.

Таким образом, проанализировав сложившуюся ситуацию в Самарской области на 2016 год, а именно – использование Портала населением, можно сделать вывод о том, что население в принципе пользуется и заказывает разного рода услуги (здравоохранение и медицина здесь пользуется наибольшим спросом - 93% всех услуг), но при этом не обходится и без проблем. В данном вопросе население сталкивается с проблемами больше технического характера на самом Портале, нежели с незнанием или же устаревшей информацией.

И в результате всех проблем, которые удалось выявить благодаря документам Росстата, Самарская область в деятельности Портала занимает отнюдь не последнее место в РФ, а набирает и увеличивает количество зарегистрировавшихся пользователей еженедельно, занимая по этому показателю 25 место.

3. Основные проблемы и направления совершенствования механизмов портала государственных услуг Самарской области

3.1. Оценка жителей г. Самара и анализ деятельности портала государственных услуг Самарской области

Целью данного параграфа является проведение оценки жителей г. Самара и анализ деятельности портала государственных услуг Самарской области.

Методика исследования заключается в следующем: опрос проводился с помощью индивидуальной анкеты на территории многофункционального центра №1 (далее – МФЦ). Анкета была предоставлена Департаментом информационных технологий и связи Самарской области, все данные использованы в обобщенном виде и личности не указываются.

Анкета по своей структуре состоит из закрытых и открытых вопросов (Приложение 2). В ходе анкетирования было опрошено 66 респондентов разного возраста (Таблица 4).

Таблица 4 – Возрастная категория респондентов.

Количество респондентов	Среди них		
	До 25	От 25 до 40	От 40
66	30	16	20

Анкета имеет вопросы, которые касаются непосредственно организации, в которой проводилось анкетирование, поэтому данные в этом аспекте использоваться не будут.

Представленные ниже вопросы, заданные респондентам, касались как качества получаемых ими государственных и муниципальных услуг путем использования Регионального портала государственных услуг Самарской области, так и проблем, с которыми население сталкивается при работе с Порталом.

В условиях нынешнего технического и электронного прогресса и того, как это упрощает жизнь людям, респондентам был задан вопрос: «Знаете ли Вы, что существует возможность получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме»? Результаты отражены в Таблице 5.

Таблица 5 –

Результаты вопроса о существовании возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Всего	Да	Нет
66 респондентов (100%)	62 (94%)	4 (6%)

Исходя из полученных цифр, становится ясно, что среди всех опрошенных респондентов большинство знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а именно – 62 респондента из 66. Это весьма высокий показатель уровня информированности граждан.

Уровень информированности в свою очередь складывается из таких показателей как:

1) Знание без подсказки (сильный уровень осведомленности. Является также «чистым знанием» логотипа (рис.8) и означает, что гражданин может вспомнить Портал без дополнительной информации).



Рисунок 8 - Логотип Портала.

2) Знание с подсказкой (считается самым слабым уровнем осведомленности логотипа. Означает, что гражданин может вспомнить логотип только при непосредственном контакте с элементами системы. Например, если

увидит логотип, услышит название, прочитает слово или увидит знакомый образ[37]).

3) Осведомленность о значении и использовании Портала.

4) Из каких источников гражданин получил информацию о возможности использования Портала.

И действительно, во время анкетирования население с уверенностью заявляло, что знает о таком логотипе, Портале и его возможностях, ну а некоторые даже активно им пользуются.

Об этом свидетельствуют данные, представленные на рисунке 9.

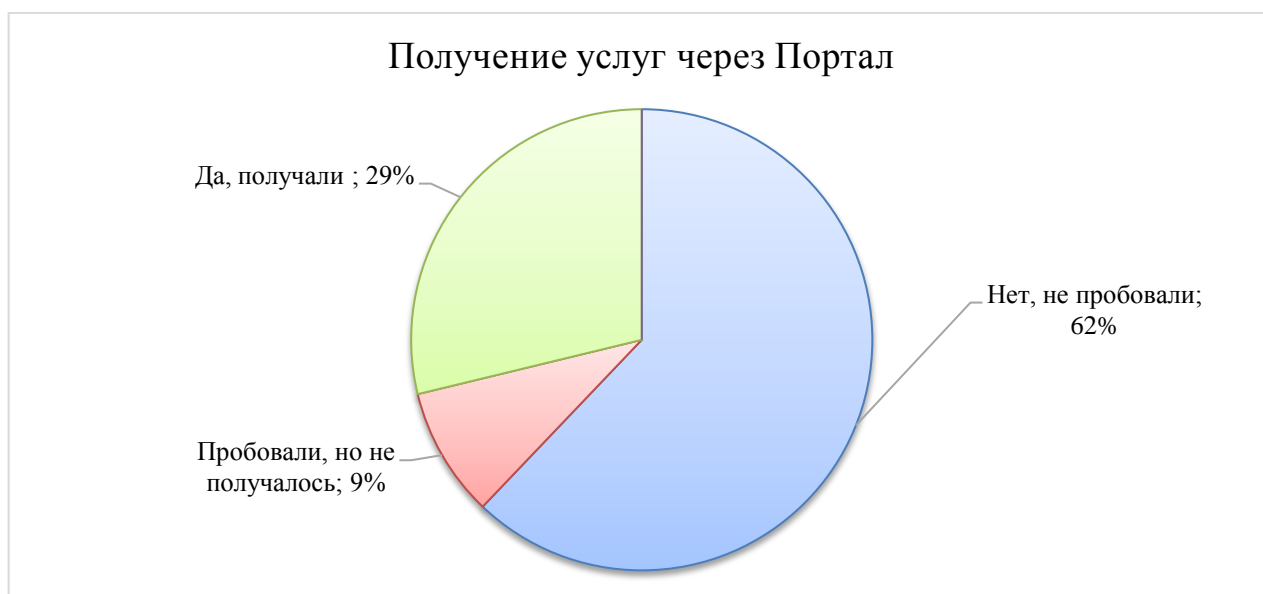


Рисунок 9 - Результаты получения государственных и муниципальных услуг через Портал.

Из рисунка видно, что несмотря на уровень информированности респондентов о получении государственных и муниципальных услуг, все же весьма малый процент (29%) действительно получали услуги через Портал. Есть также категория опрашиваемых, которая пробовала получать какие-либо услуги, но по возникшим в течение получения услуги проблем, не получалось этого сделать.

Среди основных проблем, с которыми сталкивается население, можно выделить:

- 1) Долгая обработка данных;
- 2) неполадки в работе Портала;

- 3) Плохая межведомственная связь;
- 4) Технические сбои;
- 5) Отсутствие срочности.

Исходя из данных, которые были получены ранее, следующим был задан вопрос о том, каким образом удобнее получать государственные услуги? Респондентам предоставлялось два варианта ответа, но некоторые не смогли с точностью дать однозначный ответ. Потому что о получении одних услуг через Портал они осведомлены, а о других – нет. Результаты можно наблюдать на рисунке 10.



Рисунок 10 - Предпочтение в удобстве получении государственных услуг.

Данные цифры свидетельствуют о том, что респондентам действительно было трудно выбрать что-то одно. Однако все же в электронном виде получать услуги удобнее (52%). Но в совокупности с предыдущим вопросом о получении государственных услуг через Портал, только лишь 29% процентов опрошенных респондентов получали услуги таким образом, однако другие опрошенные, которые не получали или не удавалось заказать услуги, все же тоже предпочитают получать их в электронном виде. Отсюда возникает вопрос: почему население понимает всю удобность процесса получения государственной услуги через Портал, но все равно приходит в организации и заказывает услуги обычным способом?

Ответом может быть как и недоверие в целом в Интернету, так и плохая осведомленность, и информативность о самом Портале.

Многие респонденты, понимая всю удобность использования Портала для получения услуг, все равно отказываются им пользоваться из-за страха и неуверенности, отсутствия готовности принять век информационных технологий и пользоваться существующими способами упрощения бюрократии, а у некоторых и вовсе нет необходимости.

Однако были и те, кто пользовался или хотя бы пытался пользоваться Порталом для получения услуг или прохождения полной идентификации. Но здесь возникали и до сих пор возникают разного рода проблемы, обозначенные ранее.

Так, например, многие респонденты жаловались на долгую обработку данных. В среднем обработка данных занимает 15-20 минут, но были и есть случаи, когда данные просто не принимаются при их полном порядке, поэтому людям становится необходимым посещать другие организации такие, как МФЦ, чтобы понять в чем ошибка Портала и как её устранить. Также были многие случаи, когда СНИЛС не был принят Порталом. То есть в этом случае ведомства, которые проверяют данные и дают ответ на сам Портал, не всегда вовремя или вообще не сообщают о том, что какие-либо документы не проходят проверку.

В других случаях респонденты были недовольны тем, что Портал периодически не работает и, соответственно, некоторые ведомства тоже. В этом случае стоит не забывать о том, что по любым проблемам и вопросам, можно и нужно обратиться в службу поддержки при Портале. Найти её не составит особого труда: достаточно оказаться в самом низу страницы (рис.11).

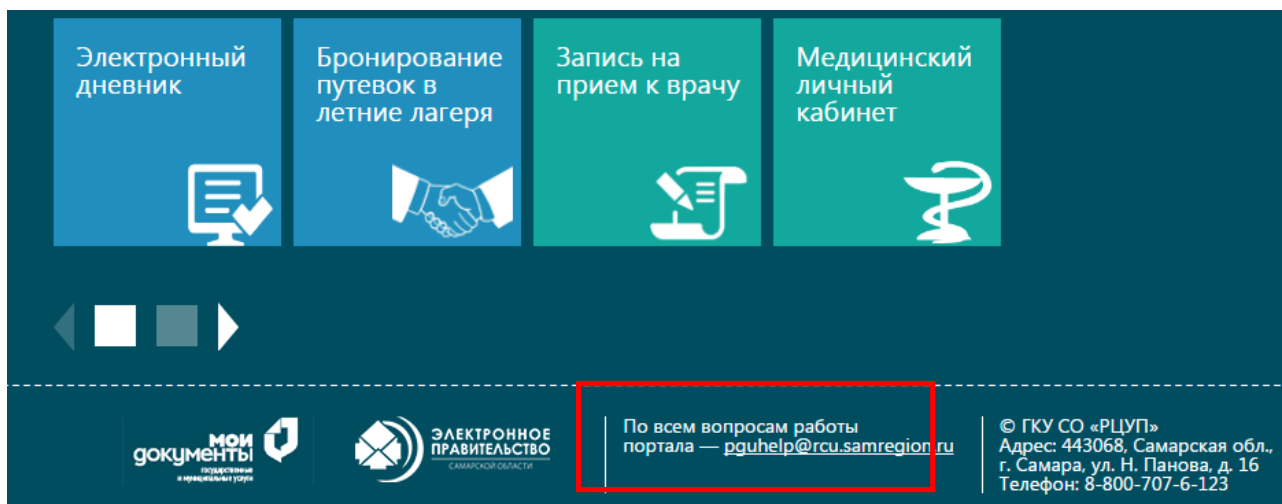


Рисунок 11 - Служба поддержки Портала госуслуг Самарской области.

Также существуют некоторые «технические сложности» - как говорят опрошенные респонденты при записи к врачу через Портал. Какие сложности конкретно возникают в этом случае – неизвестно, так как каждый случай индивидуален и общую картину здесь выявить пока не удастся. Но работники в области электронного правительства должны взаимодействовать с населением больше и знать о проблемах, которые могут возникать, чтобы вовремя их устранять.

Некоторая доля опрошенных посчитала проблемой Портала – отсутствие электронной очереди в МФЦ[38]. Так как очереди в МФЦ действительно огромные и их продвижение идет обычно крайне медленно, население можно понять и их экономию своего времени. Но на сайте МФЦ есть графа на главной странице, которая так и называется «Предварительная запись в электронную очередь» (Приложение 3). Поэтому данная проблема неактуальна. Можно сделать отдельную графу на самом Портале, но тогда отпадает весь смысл его существования и заказа услуг через Интернет, не посещая при этом МФЦ и другие организации.

Респондента 2-3 назвали проблемой, с которой они сталкивались при работе с Порталом, – отсутствие срочности. То есть многие услуги действительно можно получить через Портал, но на момент, когда услуга нужна крайне срочно, ни Портал, ни МФЦ срочность предоставить не могут. Эта проблема действительно актуальна, но из-за нехватки работников в многофункциональных центрах и загруженности ведомств, данную проблему пока решить становится трудно. Однако Портал предоставляет более сжатые сроки получения услуг, чем, например, МФЦ.

Огромная проблема возникает с ведомствами, которые предоставляют Порталу данные. Люди часто не могут получить ответа от Налоговой службы, Росреестра и некоторых других. И это не единичные случаи, на это действительно стоит обратить внимание и устранить проблему, так как не получив ответа через Портал, население в любом случае будет получать услуги через организации и заинтересованность в том, чтобы разобраться в работе Портала и получать услуги через него, будет падать.

Основные проблемы, которые удалось выявить посредством проведения анкетирования, действительно заслуживают устранения. И стоит начать, пожалуй, с долгой обработки данных или устранения неполадок с ведомствами.

Потому что население отчасти готово пользоваться Порталом и пытается разобраться в его работе, но такие проблемы не дают в полной мере попытаться и отсюда потеря интереса и отсутствие доверия к Интернету.

Наконец, последний вопрос, заданный респондентам, касался напрямую того хотели бы они зарегистрироваться на Портале прямо сейчас, то есть на момент проведения анкетирования.

Результаты можно наблюдать на рисунке 12.



Рисунок 12 - Готовность респондентов зарегистрироваться на Портале прямо сейчас?

Как показывают цифры, большая часть опрошенных респондентов уже зарегистрированы на Портале. У многих учетные записи не прошли полную идентификацию по разным на то причинам: нет времени посетить организацию, где можно пройти подтверждение личности, не прошли проверку документов или ведомства не работали, но сам факт регистрации есть.

Однако 33% опрошенных респондентов не хотели бы регистрироваться на Портале. И основными причинами отказа являлось отсутствие интереса, необходимости и привычность посещать организации для получения услуг.

Были также и те, у которых и вовсе нет доступа к Интернету или нет доверия к платежным системам, которые есть на Портале.

В результате анкетирования стало ясно, что население плохо информировано о Портале, поэтому отсюда вытекают все остальные проблемы, связанные с доверием к Интернету, платежным системам и Порталу в целом. Так же есть и технические проблемы, с которыми Департамент информационных технологий и связи уже ознакомлен, поэтому в скором времени будут найдены пути решения.

Но также у Портала имеются ряд преимуществ, которые существенно помогут как населению, так и работникам других организаций, предоставляющих услуги.

Среди основных можно выделить:

- 1) Услуги в электронном виде доступны всегда;
- 2) Справочная информация по услуге предоставляется в один «клик»;
- 3) Получение информации о ходе исполнения заявления;
- 4) Отсутствие очереди;
- 5) Получение уведомлений о важных событиях и возможностях;
- 6) Возможность оплаты услуг[34].

Также можно скачать мобильное приложение и заказывать услуги в любом месте без доступа к компьютеру, что существенно упростит весь процесс получения услуг.

Таким образом, проанализировав полученные данные в результате проведения анкетирования населения на территории МФЦ№1, можно сделать следующие выводы:

1) Большая часть опрошенных респондентов знает о возможности получения услуг через Интернет.

2) Огромное количество трудностей вызывает долгая обработка данных, не всегда функционирующие ведомства и сам Портал.

3) Для опрошенных респондентов оказалось удобнее получать услуги все же в электронном виде, но некоторые услуги все еще не доступны для получения на Портале, поэтому необходимость в посещении организаций все еще остается.

4) Отсутствие электронных печатей также существенно ухудшает доверие юридических лиц к пользованию Порталом.

5) Население все еще не доверяет Интернету и платежным системам, которые предоставляет Портал.

6) Уровень осведомленности о Портале существенно выше у группы лиц до 25 лет.

В целом, результаты оказались весьма интересными. Стали ясны точные проблемы, с которыми сталкивается население при работе с Порталом и группы лиц, для которых все еще нужно проводить информирование и повышать заинтересованность к Интернету в целом и государственным услугам через Портал.

3.2. Механизмы совершенствования деятельности портала государственных услуг Самарской области

Целью данного параграфа является формирование механизмов совершенствования деятельности портала государственных услуг Самарской области.

В результате полученных данных при анкетировании населения, можно сделать вывод о том, что многие респонденты мало информированы как о существовании Портала, так и об услугах, которые там можно получить.

В данном параграфе автор постарается предложить механизмы, которые в дальнейшем могут помочь в совершенствовании деятельности Портала, а также улучшить взаимодействие с населением.

Ранее уже говорилось, что некоторые респонденты были недовольны качеством услуг, потому что слабо развита межведомственная связь. То есть, приходится долго ожидать ответа, например, из Инспекции Федеральной Налоговой Службы, а зачастую сайты ведомств находятся в нерабочем состоянии или перегружены, что создает значительные трудности при дальнейшей работе с Порталом.

Возможно, неплохим решением данной проблемы стал бы Онлайн-консультант, который мог бы не только помогать людям решать их вопросы, связанные с Порталом, но и передавать информацию в ведомства в случае перегрузки или отказа работы.

Онлайн-консультант – это одна из форм обратной связи, которая будет необходима для улучшения работы Портала. В наш век информационных технологий люди привыкли общаться через интернет, поэтому общение посредством онлайн-консультанта привычно и комфортно. А доступ ко всей интересующей информации начинается с одного клика [18 с.5].

Кроме того, если пользователь сразу получит ответ на интересующий его вопрос, то велика вероятность, что он вновь вернется на Портал за получением другой услуги.

Однако здесь могут возникнуть проблемы, которые связаны с тем, что большинство онлайн-консультантов своим интерфейсом и цветовой гаммой не всегда могут сочетаться с самим сайтом, в данном случае – Порталом государственных услуг Самарской области.

Наряду с проблемами также есть и существенные преимущества, которые в целом могут перевесить все недостатки.

Основными преимуществами использования онлайн-консультанта можно считать:

- 1) Минимальное ожидание отклика.

Даже приходя в организацию за получением какой-либо услуги или с вопросом, вам придется отстоять свою очередь и только затем работник сможет помочь или ответить на интересующие вопросы. Тогда как онлайн-консультант сделает это в несколько десятков раз быстрее, что существенно сократит ваше время ожидания.

2) Удобная среда и простота.

Как показывает практика, уровень стресса при общении с онлайн-консультантом гораздо ниже, чем при личной встрече или звонке. Гражданин может зайти на Портал и задать вопрос в любой момент времени, занимаясь при этом параллельно другими делами. Кроме того, при общении с онлайн-консультантом не требуется быть авторизованным пользователем.

Данные параметры делают платформу онлайн-консультантов действительно эффективным инструментом, который напрямую влияет на обратную связь.

При работе с Порталом лучше всего будет использовать активный чат. То есть, открываться он будет автоматически в зависимости, например, от действий или длительности работы с Порталом. Но следует видеть чёткую грань, так как зачастую именно активные чаты онлайн-консультанта могут выглядеть агрессивно и навязчиво, поэтому следует найти «золотую середину», чтобы не раздражать граждан, а помогать.

Не стоит забывать: быстрый и качественно-полученный ответ существенно увеличивает доверие к сайту, так как онлайн-консультант не только сможет помочь в проблеме, которая возникла, но и донести преимущества Портала перед обычным посещением организаций.

В целях реализации требований как Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [6], так и Системного проекта электронного правительства Российской Федерации 2020, некоторые услуги уже полностью переведены в электронный вид, но, конечно же, не все.

И в этом случае, возможно, еще одним механизмом совершенствования деятельности регионального Портала станет перевод одной или несколько услуг

полностью в электронный вид, сняв с прочих организаций работу по этой услуге. То есть, в этом случае нужно провести комплексный анализ, который позволит выявить ту услугу, получение которой через Портал не составит труда у граждан.

Данный механизм сейчас развивается на официальных сайтах ведомств. Так, например, подача заявлений в детские лагеря теперь полностью осуществляется через Портал. Об этом свидетельствуют данные, которые предоставляются в школах учителям, родителям и руководству (Приложение 4).

Стоит понимать, что при переводе какой-либо услуги полностью под контроль Портала, могут возникнуть масса разных проблем:

- 1) Отсутствие знаний о работе с Порталом;
- 2) Резко увеличенное количество поданных заявлений на Портал, что может способствовать прекращению работы или неполадкам;
- 3) Отказ от работы с Порталом граждан, неготовых или не принимающих Интернет и всю его систему;
- 4) Возможность перевода услуги полностью под электронный контроль.

Все эти проблемы, - это только малая часть того, что может пойти не так при переводе услуги полностью в электронный вид, не оставив за ней право обращаться в организации.

Но наряду с проблемами также есть существенные преимущества:

- 1) Снижение нагрузки ведомств и организаций, предоставляющих данную услугу;
- 2) Повышение уровня доверия к Интернету и Порталу.

Даже сейчас ни одна из представленных на ЕПГУ госуслуг не оказывается полностью в электронном виде. Все равно личное присутствие остается и будет оставаться при получении услуг. Да, вполне в один клик можно оплатить штрафы ГИБДД, узнать о своих пенсионных накоплениях, о возможных налоговых и судебных задолженностях, но ни одна другая услуга не может обойтись без посещения организации.

Возможно, перевод такой услуги как «получение заграничного паспорта» будет весьма удобно сделать полностью через госуслуги, но опять же – сейчас это осуществить крайне сложно, но в будущем – это то, к чему стоит стремиться.

Также становится понятным, что, например, пожилому населению проще использовать систему «одного окна [29 с.9]». Когда они смогу прийти и объяснить свою проблему живому человеку, а тот, в свою очередь, проведет все необходимые операции в компьютере. И в этом плане традиционный способ получения услуг стоит сохранить. Но в нынешних условиях в РФ даже этот способ плохо реализуется. Обычно, чтобы получить какую-либо услугу путем посещения организаций, прежде чем встать в очередь одного окна, все равно придется пройти некоторые другие ведомства и собрать справки, необходимые документы и прочее, что поможет человеку, принимающему услугу, сразу предоставить решение о ходе работе и возможных сроках получения услуги.

Все эти механизмы относятся к улучшению деятельности самого Портала, но не нужно забывать о гражданах и их уровне информированности. Так как не все знают о существовании Портала, о его возможностях и преимуществах, следует провести большую работу с населением.

Стоит начать, пожалуй, с распространения листовок, брошюр и прочего материала. Зачастую данные материалы находятся в организациях, осуществляющих разного рода услуги, такие как МФЦ, но не распространяются за их пределами.

Поэтому следует начать дальнейшее распространение в больницах, школах, детских садах, университетах, паспортных столах и т.п. Что повлечет за собой повышение уровня заинтересованности граждан, а также в будущем повысит узнаваемость логотипа госуслуг и даст шанс того, что люди будут посещать Портал хотя бы в ознакомительных целях. Листовки на сегодняшний день можно считать современным носителем информации, который привлекает своей простотой и доступностью[33].

Сейчас весь подобный материал особой ознакомительной или любой другой роли не играет. Например, во время прохождения преддипломной практики в одном

из МФЦ города, автор проводил некоторую ознакомительную беседу Портале совместно с анкетированием и граждане, которых удавалось заинтересовать, действительно обращались к работникам для прохождения регистрации. То есть беседа о том, что такое Портал, как им пользоваться, какие услуги можно получить и о каких узнавать, помогла гражданам повысить их заинтересованность и информированность.

Такие беседы стоит проводить в школах и университетах, детских садах и больницах, чтобы люди действительно понимали и знали о том, что есть Портал и как он может облегчить жизнь.

Не следует забывать, что наряду с беседой, опросы и анкетирование также важны. Это может помочь установить прямую связь с гражданином и сказать о том, что вы интересуетесь его мнением, что впоследствии складывает положительное впечатление [30 с.2].

О существовании Портала гражданам поможет использование контекстной рекламы. Этот вид рекламы работает через крупные поисковые системы, такие как «Яндекс», «Google» и некоторые другие.

Контекстная реклама – это тексто-графические рекламные материалы, которые размещаются рядом с результатами поиска на сайтах либо на сайтах партнеров поисковых систем. Демонстрация тех или иных рекламных сообщений зависит от поискового запроса пользователя [11 с.78]. То есть, в данном случае, если гражданин введет в поисковую строку «как получить заграничный паспорт», то первой ссылкой на данный запрос станет Портал государственных услуг.

Но как у любой рекламы, у контекстной есть ряд существенных преимуществ и недостатков.

Основные преимущества здесь касаются следующего:

1) Данный вид рекламы опирается на интересы пользователей. То есть, в этом случае идет четкое высчитывание запросов, историй посещения, а значит многие граждане сразу смогут воспользоваться Порталом.

2) Контекстный блок не так сложно создать. Для начала нужно сформулировать заголовок и текст, указать определенные ключевые слова, такие как

«госуслуги», «портал», «паспорт» и другие. Затем установить режим показа, все остальное будет сделано автоматически за счет самой технологии данной рекламы.

3) Одним из основных существенных преимуществ данной рекламы является то, что она предполагает разного рода инструменты оценки эффективности. То есть, это даст возможность проанализировать поведение граждан, выявить проблемы, с которыми сталкиваются посетители при работе с Порталом.

Среди минусов здесь можно выделить следующие:

1) Данный вид рекламы достаточно дорогостоящий. И если плохо сформулировать основные моменты создания контекстной рекламы, результата может не быть. А в денежном эквиваленте это выйдет в существенный минус.

2) Также довольно-таки скромный внешний вид и ненавязчивость могут выступать одновременно и недостатком.

Однако основным минусом здесь все же является дорогостоящее обслуживание.

Но несмотря на существенные минусы, все же можно представить, как это будет выглядеть (рис.13).

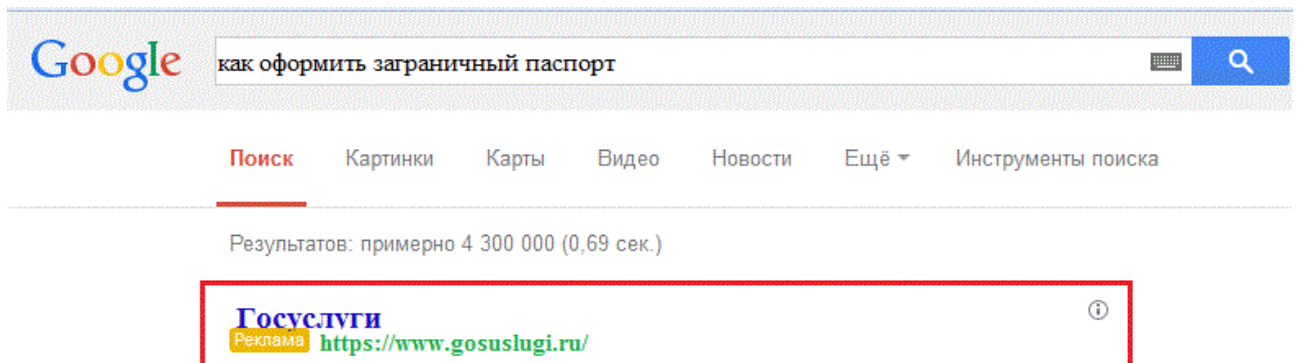


Рисунок 13 - Образец использования контекстной рекламы.

Еще одним механизмом усовершенствования работы Портала и увеличения уровня заинтересованности граждан можно считать QR-код. По своей сути QR-код — это некая квадратная картинка, в которую закодирована какая-либо информация. Это может быть как обычный текст, так и, например, адрес в Интернете [19 с.2].

Этот код является весьма действенным и несложным способом распространения информации.

Старый вариант использования данного кода предполагал, что гражданин будет сканировать код специальным оборудованием, сейчас же все коды распознается даже обычной фотокамерой от мобильного [27 с.6].

Данный метод весьма неплох для группы лиц, свободно владеющих Интернетом и мобильными устройствами.

Поэтому прежде чем попытаться воспользоваться данным механизмом, нужно учесть все нюансы, которые могут возникнуть. Так как система все еще остается непонятой многими гражданами.

Но в случае если данный механизм будет актуален, можно представить, как это будет происходить.

QR-код обычно распространяется в офлайне, например, делается в тех же брошюрах и листовках, которые находятся в различных организациях. Граждане заинтересовываются брошюрой, видят код, сканируют, и переходят на Портал государственных услуг. Таким образом, они и получают рекламу и информацию из брошюры, и воспользуются визуальным подтверждением увиденного.

Такой код также можно использовать на рекламных табло, объявлениях в школах, садах и других инфраструктурах. Люди будут сканировать код на объявлении и попадать на страницу, где они могут записаться в сады и школы, получить заграничный паспорт или оплатить свой штраф ГИБДД [9 с.14].

Технологию QR-кода постепенно начинают использовать в государственном секторе. Так, например, в некоторых районах Московской области, данную технологию использовали на недавних выборах, прошедших в конце апреля.

В этом случае, данный механизм может быть весьма эффективным для улучшения работы Портала и повышения осведомленности граждан о нем, так как он является наглядным, простым в использовании и легко доступным для создания, не требуя при этом больших затрат.

Таким образом, в результате проведенного анализа по внедрению новых механизмов, можно сделать некоторые выводы:

1) Использование онлайн-консультанта существенно повысит уровень доверия к Порталу, а также сможет помочь решить проблемы, которые возникают у пользователей при работе с ним.

2) Перевод одной или несколько услуг полностью в электронный вид поможет снизить уровень нагрузки работников организаций, предоставляющих услуги, повысив уровень доверия граждан к Порталу.

3) Повышение уровня информированности и заинтересованности граждан посредством выпуска брошюр и листовок, которые далее будут направлены в школы, детские сады, университеты и в другие инфраструктуры.

4) Контекстная реклама существенно повысит уровень узнаваемости логотипа госуслуг, а также увеличит количество запросов к порталу и впоследствии поданных заявлений.

5) Использование QR-кодов поможет повысить эффективность отслеживания работы Портала и проблем, с которыми сталкивается население при работе с ним.

Но также не стоит забывать, что у всех механизмов, предложенных выше, есть существенные плюсы и минусы, которые в совокупности могут не дать от результат, на который рассчитывали. Поэтому в данном случае стоит найти баланс, который позволит использовать данные механизмы их на практике.

Заключение

Внедренная технология электронного правительства в стране показала насколько гармонизирует отношение власти к населению и наоборот. В итоге сформировалась новая система государственного управления, основанная на взаимодействии посредством Интернет всех структур и институтов общества.

Рассматривая суть информационных технологий, а именно, определив для себя, что такое ИТ (совокупность методов и средств, используемых для сбора, хранения, обработки и распространения информации). Автор выявил и основные приоритеты в процессе использования информационных технологий в государственном управлении. К ним, прежде всего, можно отнести более эффективное использование средств и выполнение обязанностей, повышение прозрачности их деятельности, а также экономию времени. Реализацию данных приоритетов успешно выполняет технология предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг – «электронное правительство».

Необходимо также отметить, что проанализировав сложившуюся ситуацию в Самарской области на 2016 год, а именно – использование Портала населением, можно сделать вывод о том, что население в принципе пользуется и заказывает разного рода услуги (здравоохранение и медицина здесь пользуется наибольшим спросом - 93% всех услуг), но при этом не обходится и без проблем. Но даже несмотря на проблемы, Самарская область в деятельности Портала занимает отнюдь не последнее место в РФ, а набирает и увеличивает количество зарегистрировавшихся пользователей еженедельно, занимая по этому показателю 25 место.

О проблемах, в свою очередь, возникающих во время или перед использованием Портала, рассказали респонденты, принявшие участие в небольшом анкетировании.

Результаты показали, что большая часть опрошенных граждан знает о возможности получения государственных услуг. Также население все еще не доверяет Интернету и платежным системам, которые предоставляет Портал и отсюда весьма низкий уровень заинтересованности у группы лиц старше 40 лет.

В целом, результаты оказались весьма интересными. Стали ясны точные проблемы, с которыми сталкивается население при работе с Порталом и группы лиц, для которых все еще нужно проводить информирование и повышать заинтересованность к Интернету и к государственным услугам через Портал.

Что же касательно механизмов, которые помогут в совершенствовании деятельности регионального портала государственных услуг Самарской области, то здесь автор остановился на создании онлайн-консультанта, который как повысит уровень доверия к Порталу, так и поможет в решении проблем, возникающих при работе с ним. Также весьма интересна возможность перевода одной или несколько услуг полностью в электронный вид, что поможет снизить уровень нагрузки работников организаций.

Не стоит забыть, о повышении уровня информированности и заинтересованности граждан посредством выпуска брошюр и листовок, которые далее будут направлены в школы, детские сады, университеты и в другие инфраструктуры, так как это тоже весьма эффективный механизм. Что же касается контекстной рекламы, то она сможет повысить уровень узнаваемости логотипа госуслуг, а также увеличит количество запросов к порталу и впоследствии поданных заявлений. И, наконец, использование QR-кодов поможет повысить эффективность отслеживания работы Портала и проблем, с которыми сталкивается население при работе с ним.

Но стоит помнить, что у всех механизмов, предложенных выше, есть существенные плюсы и минусы. И стоит найти баланс, который позволит использовать их на практике.

В результате проведенной работы необходимо сделать вывод о том, что на сегодняшний день Самарская область в рамках деятельности электронного правительства является одним из передовых регионов, однако и передовому региону есть еще над чем работать, что развивать и проблемы, которые необходимо решать.

Список источников и литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 5.02.2014 № 2-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. - № 9. – Ст. 851.

2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2010. № 31. Ст. 4179.

3. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

4. Статистическая информация для мониторинга хода исполнения поручений: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 596-606 // Собрание законодательства РФ. 2012. №65. Ст. 4325.

5. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 №2516-р. ФЗ. // Собрание законодательства РФ. 2013. № 57. Ст. 4563.

6. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года: Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р (ред. от 10.03.2009) // СПС «Консультант Плюс»

7. О концепции развития в Самарской области информационного общества и формирования электронного правительства до 2015 года: Постановление Правительства Самарской области от 5 сентября 2007 г. №159 // Волжская коммуна. 2009. № 59.

Литература

8. Абрамов С. 51 метод привлечения посетителей на сайт или блог // Клиенты в бизнес, 2016, №1. – С. 14 – 23.

9. Арипова Д. Зарубежный опыт процесса предоставления государственных услуг на основе ИКТ в ведущих странах мира // Обзоры и мнения. – 2014. № 1. – С. 3– 6.

10. Бачило И.Л. Информационное право: актуальные проблемы теории и практики //Институт государства и права Российской академии наук. – Юрайт, 2009. – 544 с.

11. Ватченко В. Плюсы и минусы контекстной рекламы. – М.: Юнивекб, 2013. – 102 с.

12. Вишняков В. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации // Образование и право, 2012, №2. – С. 68–73.

13. Волкова В.Н., Юрьев В.Н. Информационные системы в экономике // Учебник для академического бакалавра. –М.: Юрайт, 2016. – 256 с.

14. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. – М.: Знание, 2014. – 240 с.

15. Ирхин Ю.В. Проблемы реформирования государственной службы в России в зеркале общественного и экспертного мнений // Среднерусский вестник общественных наук, 2012, №3. – С. 26 – 28.

16. Как Сингапуру удалось создать электронное правительство и выбиться в ИТ-лидеры // Нано Дайджест - интернет-журнал о нанотехнологиях, 2013, №5. – С. 2 – 4.
17. Косовец А. Информационные технологии и информационная безопасность в системе государственного управления // Прикладная информатика: Сб. науч. ст.— Синергия, 2011. – 102 с.
18. Кузьмин В.С. Как правильно общаться с клиентом в онлайн-консультанте// Cleversite. Онлайн-консультант: обратный звонок, 2015, №3. – С. 5 – 8.
19. Лымарь С. Что такое QR-код? // Создание QR-кодов, 2014, №2. – С. 2 – 3.
20. Макович Г. В. Менеджмент знаний: документационное обеспечение управления. Изд: Академия Естествознания, 2015. – 288 с.
21. Масленникова Е.В., Мокеев М.М., Гегедюш Н.С. Государственное и муниципальное управление: конспект лекций. — М.: Юрайт, 2011. – 92 с.
22. Математические методы в современных экономических исследованиях: сборник научных статей. – М.: Проспект, 2014. — 156с.
23. Матова А.А. Мировой опыт использования электронного правительства: Автореф. канд. ист.наук – М., 2015. – 13 с.
24. Павлютенкова М. Ю. Электронное правительство в России: состояние и перспективы // ПОЛИС, 2013, №1. – С. 13 – 21.
25. Пьявченко Т.А., Финаев В.И. Автоматизированные информационно-управляющие системы. - Таганрог: Изд. ТРТУ, 2012. – 271 с.
26. Рудская Е.Н., Лутфуллина Н.Э. Информационные технологии для государства и бизнеса // Перспективы и пути внедрения. — Lambert Academic Publishing, 2012. – 86 с.
27. Сабонис К. QR-код для бизнеса: инструкция по применению // Контур, 2014, № 2. – С. 6 – 10.

28. Туронок С. Г. Информационные системы в государственном управлении // Проблемный анализ и государственное управленческое проектирование: политология, экономика, право, 2013, № 3. – С. 75–94.

29. Что такое служба «Одного окна» и как она работает // Аргументы и Факты, 2014, №18. – С. 9– 10.

30. J. Solaris. How To Win and Influence Attendees // Editor EventMB. – 2014. Available at: <http://www.eventmanagerblog.com/influence-persuasion-events> (Accessed 28 April 2017), №5. – С. 2 – 8.

Интернет-ресурсы

31. Великобритания онлайн // Welcome to GOV.UK. – URL: www.open.gov.uk (дата обращения: 26.02.2017).

32. Канадский правительственный веб-портал // Introduction to the Government of Canada official web-site. – URL: <https://www.canada.ca> (дата обращения: 26.02.2017).

33. Листовки – хороший способ распространения информации // Сервис обмена ссылками. – URL: <http://www.linktolink.ru/articles14/listovki-horoshij-sposob-rasprostraneniya-informacii> (дата обращения: 28.04.2017).

34. МБУ // «МФЦ предоставление государственных и муниципальных услуг». – URL: <http://mfcklinci.ru/video/55> (дата обращения: 26.04.2017).

35. О системном проекте развития электронного правительства Российской Федерации 2020: Поручение Президента РФ от 25.03.2013 № Пр-646 // Официальные сетевые ресурсы Президента России. – URL: <http://kremlin.ru> (дата обращения: 25.05.2017).

36. Официальный веб-портал Сингапура // Singapore Government. – URL: <https://www.gov.sg> (дата обращения: 26.02.2017).

37. Правильный путь к высокому знанию товара // PowerBranding. – URL: <http://powerbranding.ru/brending/znanie-tovara/> (дата обращения: 26.02.2017).

38. Центры и офисы государственных и муниципальных услуг // «Мои документы» Самарской области. – URL: <http://mfc63.samregion.ru/#city> (дата обращения: 26.04.2017).

39. Электронное правительство Самарской области // Госуслуги. – URL: <http://egov.samregion.ru> (дата обращения: 14.04.2017).

40. Электронное правительство США // The US Government's Official web-portal. – URL: www.First-Gov.gov (дата обращения: 26.02.2017).

41. Электронные госуслуги: озвучены проблемы и планы развития до 2015 г. // Плюс журнал № 3 – URL: <http://www.plusworld.ru/daily/elektronnie-gosuslugi-ozvuchen> (дата обращения: 08.04.2017).

Приложение

Приложение 1

Интерфейс портала предоставления государственных услуг Самарской области

 **Региональный портал государственных услуг Самарской области**

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!
Портал работает в двух последних версиях браузеров Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, Спутник, Яндекс.

Популярные услуги	Услуги для физических лиц	Услуги для юридических лиц	Услуги по органам власти	Выход Писарева Ангелина Александровна Посмотреть информацию						
Запись в детские сады	Запись в школы	Выдача повторных свидетельств (ЗАГС)	Проверить статус оказания услуги в МФЦ	МОИ УВЕДОМЛЕНИЯ всего: 0 новых: 0 Перейти к уведомлениям						
Выплата молодым специалистам	Узнать очередь в детский сад	Узнать свою очередь	Выдача разрешений на добычу	МОИ ЗАЯВКИ <table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>Отправлено</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>На рассмотрении</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>Получен ответ</td> </tr> </table> Перейти к заявкам	0	Отправлено	0	На рассмотрении	0	Получен ответ
0	Отправлено									
0	На рассмотрении									
0	Получен ответ									
Электронный дневник	Бронирование путевок в летние лагеря	Запись на приём к врачу	Медицинский личный кабинет	ПОИСК ПО УСЛУГАМ Поиск по услугам <input type="text"/> ▶ <input type="checkbox"/> Только электронные <input type="checkbox"/> @ <input checked="" type="radio"/> Для физических лиц <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Для юридических лиц <input type="checkbox"/> Поиск по территориям <input type="text"/> ✕						

Приложение 2

Анкета для проведения опроса жителей г. Самара на территории МФЦ

Анкета

1. Почему Вы обратились в МФЦ?

2. Из каких источников Вы получили информацию о порядке предоставления услуги?

- непосредственно от сотрудников органов власти
- информация размещена на стендах в органах власти
- через Портал государственных и муниципальных услуг
- через Интернет-сайты органов власти, организаций
- от знакомых, родственников, коллег
- СМИ (телевидение, радио, газеты)

3. Знаете ли вы, что существует возможность получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме?

- да
- нет

4. Получали ли вы услуги в электронном виде?

- да, получали
- пробовали, но не удалось
- нет, даже не пробовали

5. Каким образом Вам удобней получать государственные услуги?

- в электронном виде
- обычным способом, посещая организации

6. Вы удовлетворены организацией предоставления Вам государственной услуги (услуг)?

- да
- нет (почему?)

7. Какие услуги Вы хотели бы получать в электронной форме?

8. Сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами при получении услуг в электронной форме?

Если у Вас есть подтвержденная учетная запись на портале, то Вы можете оформить заявку на получение услуги не выходя из дома. Мы можем прямо сейчас создать и подтвердить Вам учетную запись на портале gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем с помощью портала Вы сможете оплачивать штрафы, быть в курсе налоговых или судебных задолженностей, а также получить ряд других услуг.

9. Хотели бы вы зарегистрироваться на портале прямо сейчас?

- да

- нет (*почему?*)
-



Многофункциональный центр
предоставления государственных
(муниципальных) услуг городского округа
Самара

 Задать вопрос

Услуги МФЦ

Жизненные
ситуации



Услуги
физическим
лицам



Другие услуги



Услуги
юридическим
лицам



Предварительная запись
в электронную очередь



Как доехать



Расписание

УВАЖАЕМЫЕ РОДИТЕЛИ!
с 2017 ГОДА
на Социальном портале (suprema63.ru) сервис
бронирования путевок в летние и санаторные лагеря
будет доступен только для пользователей,
зарегистрированных на портале
«Госуслуги»

Зарегистрироваться на портале «Госуслуги» можно двумя способами:

1. Обратившись в Центры обслуживания вашего района расположенных по адресу:

- **ГУ-УПФР** в Октябрьском районе г. Самары,
ул. Революционная, д.127

тел.: 8(846)200-04-18

- **МАУ г.о. Самара «МФЦ»**,

Московское шоссе, д. Литера Д, стр. литера 28А, к. 28А

тел. 8(846)205-71-60 доб.531

дополнительная информация об их адресах и режиме работы также доступна на Социальном портале suprema63.ru, в разделе «**Организация отдыха и оздоровления детей**»).

2. Пройдя регистрацию непосредственно на портале «Госуслуги» (<https://esia.gosuslugi.ru/registration/>).

В случае, если Вы планируете в 2017 году воспользоваться сервисом бронирования путевок в летние оздоровительные и санаторные лагеря на Социальном портале (suprema63.ru),

просим Вас заблаговременно зарегистрироваться с подтверждением личности на портале «Госуслуги».