

ственной необходимостью является уже в ближайшее время реализовать не только имеющиеся культурные, образовательные и научные и технологические возможности страны, но и обеспечить Российской Федерации почетное место среди лидеров глобального информационного общества.

#### Список литературы

1. Бушуева Т.Н. Базовые предпосылки формирования экономики знаний на современном этапе развития России // Вестник Челябинского государственного университета. 2014. С. 15-20.
2. Сироткина Н.В., Брякина А.В., Титова М.В. Пространственные особенности формирования национальной инновационной системы // Проблемы социально-экономического развития регионов: Сборник материалов Международной научно-практической конференции; Отв. редактор Сукиасян А.А. 2015. С. 109-112.
3. Сироткина Н.В., Титова М.В. Экономика знаний как среда развития субъектов региональной экономики // Проблемы и перспективы современной экономики: Сборник статей. Воронежский государственный университет, экономический факультет, кафедра экономики и управления организациями / Научн. ред. Ю. И. Трещевский, Г. В. Голикова. Воронеж, 2016. С. 188-198.

## СЛОЖНОСТИ И БАРЬЕРЫ НА ПУТИ СТАНОВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИИ

*Золотухина М.И.*

магистрант направления ГМУ,

Курский государственный университет, Россия, г. Курск

В статье рассматриваются разные группы проблем, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг социального, финансового характера. Анализируется необходимость мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме, а также проводится оценка работы МФЦ с выявлением сложностей характерных для данной структуры.

*Ключевые слова:* электронное правительство, государственные и муниципальные услуги, мониторинг услуг, МФЦ.

В настоящее время информационный фактор стал важным механизмом, в связи с распространением интернет-технологий и электронных возможностей. Это послужило причиной возникновения новых требований к способу организации работы государственной власти. Воплощение этих требований реализовалось в создании электронного правительства. Переход на электронные услуги – процесс непростой и связан с определенными трудностями нормативно-правового, финансового и социального характера.

На федеральном уровне еще не в полную меру работают единые методологические рекомендации, которые необходимы для того, чтобы при измерении результатов информатизации получать конкретные данные. «При построении информатизации субъектов не учитываются их экономические, социальные особенности, поэтому это отрицательно сказывается на создании полноценного информационного пространства» [2, с. 95].

Значительным препятствием является очень низкий уровень готовности населения к новым формам общения с властью. Электронные услуги пока не привычное явление для граждан, они с настороженностью относятся к качеству и безопасности такой формы предоставления услуг.

Социальные услуги занимают весомое место среди всего многообразия государственных и муниципальных услуг, но у некоторых категорий граждан, которые могли бы пользоваться услугами социальной сферы – пенсионеры, многодетные семьи, люди с ограниченными возможностями, просто может отсутствовать возможность электронного обращения в органы власти.

В 2016 году Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации запустило пилотный проект по интеграции региональных порталов госуслуг с Единым порталом государственных и муниципальных услуг. Данную интеграцию осуществили пока только в 10 субъектах. Но работа в этом направлении будет продолжена. Ранее многоуровневая система порталов затрудняла обращение за информацией и услугами, потому что почти каждое муниципальное образование имело свой официальный сайт, где отображались сведения об услугах. Таким образом, получалось, что порталы были и на муниципальном и на региональном уровнях [4].

Низкий уровень компетентности муниципальных служащих – еще одна причина торможения развития электронных взаимоотношений власти и населения. Насколько хорошо сотрудники муниципальной власти владеют навыками работы с информационными технологиями и Интернетом, зависит их оперативное реагирование на запросы, осуществление поиска и обработки требующейся информации. Пока грамотность и информационная культура самих чиновников не способствует эффективной работе органов власти, особенно на уровне местного самоуправления [2, с. 97].

Среди группы финансовых проблем, особое место занимает отличающаяся в субъектах РФ и муниципальных образованиях степень информатизации и финансовой обеспеченности. Здесь необходима политика разумного перераспределения субсидий из федерального бюджета. Например: бюджет города Курска является дефицитным, поэтому он конечно нуждается в дотациях, для того чтобы продолжать развитие в регионе информационного общества.

Курская область, как и большинство российских регионов, прошла интеграцию с системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) версии 3.0. Оно позволит выйти на новый уровень функциональности, где ведомства смогут осуществлять взаимодействие в асинхронном режиме, что должно обеспечить стабилизацию системы [4].

На территории Курской области к 2017 году появилось около 200 центров регистрации в ЕСИА с возможностью подтверждения учетной записи, восстановления доступа граждан на ЕПГУ на базе структурных подразделений администраций районов и администраций сельских советов, но именно активно обслуживающих (без Почты России и АРМ ЦПОК) – 197 [3].

По отчетным данным, представленным на официальном сайте области, органы местного самоуправления в Курской области оказали за прошедший год более 60% услуг в электронной форме (рисунок 1).

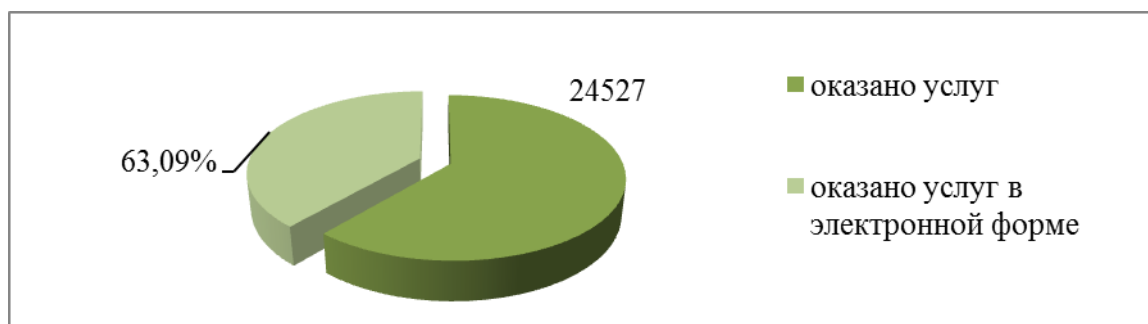


Рис. 1. Оказанные услуги за 2016 года

С 2008 года Минэкономразвития России стало предпринимать попытки организации мониторинга для того, чтобы оптимизировать процесс предоставления государственных и муниципальных услуг. Первоначально мониторинги проводились с целью оценить, насколько соблюдаются стандарты качества государственных услуг, отмеченные в административных регламентах. Позже, стали вести наблюдения за качеством предоставления конкретно самих услуг, что позволило выделять существующие проблемы и предпринимать соответствующие действия по их предотвращению. Именно анализ основных государственных услуг в 2010 г. стимулировал появление основополагающих решений и реорганизаций [1, с. 2].

В настоящее время мониторинг качества предоставляемых услуг ведется постоянно. На уровне субъектов проводятся социологические исследования по различным тематикам. На федеральном уровне осуществляется мониторинг качества предоставления услуг, например: на сайте Госуслуг, можно оценить работу Портала, оставив отзыв или отправив жалобу.

Жители Курской области также могут принимать участие в мониторинге по выявлению недостатков в работе МФЦ, оценивать качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Например, по итогам 2015 году среди лидеров по уровню удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления Курской области были выделены районы, представленные на рисунке 2.

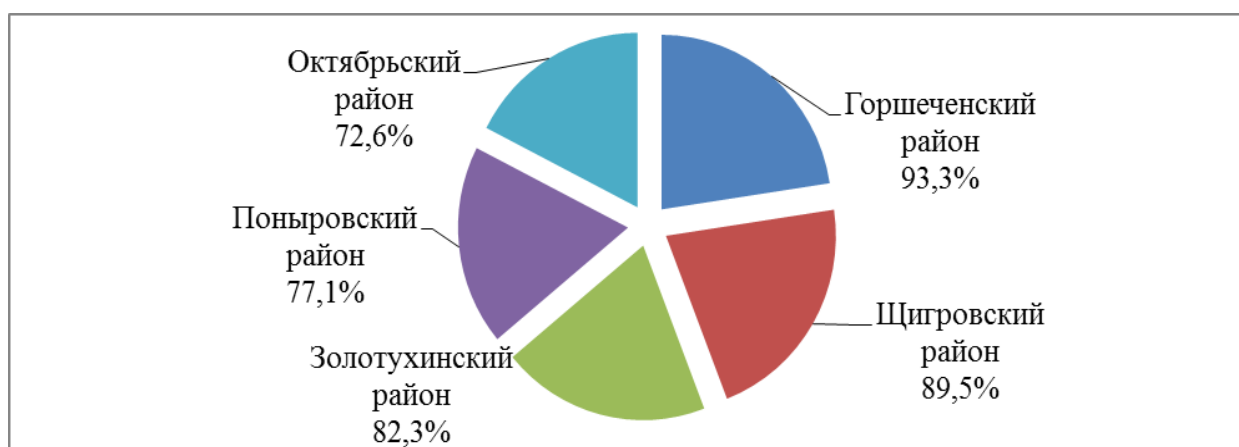


Рис. 2. Уровень удовлетворенности граждан Курской области деятельностью органов местного самоуправления

Наименьший процент удовлетворенности в городе Льгове – всего лишь около 20%. Что касается города Курска, то только меньше половины опрошенных удовлетворены процессом предоставления услуг – 37,2%, что для областного центра является низким показателем [3].

Также присутствуют определенные недостатки и в работе МФЦ. Исходя из собственного опыта, могу сказать: само оформление заявки на муниципальную услугу проходит быстро. Наличие консультанта, его помощь при выборе нужной услуги, быстрый вызов к обслуживающему окну, минимальное количество требуемых документов (паспорт и СНИЛС) заняло у меня не более 10 минут. А вот повторное посещение многофункционального центра при получении результата заказываемой услуги стоило мне часа времени. Несмотря на наличие большого количества работающих окон, моя очередь продвигалась очень медленно. Данный пример свидетельствует о том, что определенные шаги в организации работы МФЦ предприняты: и консультационную помощь оказывают, и само обслуживание не вызывает никаких нареканий, но ожидание в очередях пока остается нерешенной проблемой.

В заключение хотелось бы сказать, что развитие электронных государственных и муниципальных услуг важная государственная задача. И среди основных трудностей, усложняющих данный процесс, можно отметить:

- 1) нормативно-правовые проблемы;
- 2) низкая степень развития обратной связи населения и власти;
- 3) недостаточные профессиональные навыки работы с информационными технологиями муниципальных служащих;
- 4) невысокий уровень информационной культуры у граждан.

Однако стоит отметить, что несмотря на определенные сложности, все больше людей, получая информацию о предоставлении государственных и муниципальных услуг в режиме «онлайн», решают этим воспользоваться, регистрируясь на Портале госуслуг, и Курская область входит в первую десятку регионов России, активно внедряющих в повседневную жизнь курян возможности электронного правительства.

#### Список литературы

1. Макаркина М.А., Носов А.Л. Сравнительная характеристика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2013 и 2014 гг. // Концепт. – 2015. – № 10. – С. 1-11.
2. Пясецкая Е.Н. Проблемы создания электронных муниципалитетов» в Курской области// Этносоциум. 2015. № 7. – С. 94-98.
3. Официальный сайт Администрации Курской области [Электронный ресурс] URL: <http://adm.rkursk.ru/> (дата обращения: 03.02.2017 г).
4. Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций [Электронный ресурс] URL:<http://minsvyaz.ru/> (дата обращения: 03.02.2017).