

Министерство образования и науки Российской Федерации

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ТГУ)

Философский факультет

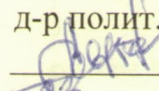
Кафедра политологии

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Руководитель ООП

Зав. кафедрой политологии

д-р полит.наук, профессор

 Щербинин А.И.

« 03 » 06 2016 г.

Зинченко Анастасия Александровна

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
ОБРАЗОВАНИЙ. ПЕРЕВОД МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ
ВИД

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

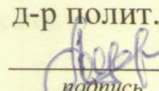
на соискание степени магистра политологии

по направлению подготовки

41.04.04 - Политология

Руководитель ВКР

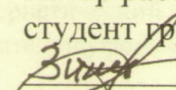
д-р полит.наук, профессор

 Щербинин А.И.

« 03 » 06 2016 г.

Автор работы

студент группы № 1204

 Зинченко А. А.

Томск 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ТГУ)

Философский факультет

Кафедра политологии

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой политологии

А.И. Щербинин

« 11 » июн 2016г.

ЗАДАНИЕ

по подготовке ВКР магистра

студенту Зинченко Анастасии Александровне

группы № 1204

1. Тема ВКР работы: Электронное правительство на уровне муниципальных образований. Перевод муниципальных услуг в электронный вид.

2. Срок сдачи студентом выполненной ВКР:

а) на кафедре 3 июня

б) в ГЭК 7 июня

3. Исходные данные к работе:

Цель: оценка текущих результатов и выявление проблемных и перспективных направлений реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований, способных повлиять на развитие Электронного правительства в целом.

Задачи:

1. Рассмотреть трансформацию теоретических подходов к пониманию сущности и значения Электронного правительства в российском научном сообществе;
2. Систематизировать нормативно-правовые акты, обеспечивающие становление Электронного правительства в России;
3. Изучить текущие результаты работы по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном формате, сравнив их с показателями, зафиксированными Указом Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 года;
4. Выявить роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований;
5. Выделить наиболее проблемные направления, а также возможности и угрозы, способные повлиять на реализацию Электронного правительства в России.

Объект: Электронное правительство в России.

Предмет: Практики, предпринимаемые на уровне муниципальных образований, для популяризации и развития Электронного правительства.

Методы исследования: анализ и синтез, исторический метод, структурно-функциональный анализ, системный подход, сетевой подход, информационно-кибернетический и коммуникативный методы, метод анализа документов, метод опроса в формате полуструктурированного и экспертного интервью.

4. Краткое содержание работы:

1. Формирование Электронного правительства в России

1.1 Оценка российским научным сообществом концепции «Электронного правительства»

1.2 Нормативно-правовое обеспечение становления «Электронного правительства» в России

1.3 Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид: промежуточные результаты

2. Особенности реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований
- 2.1 Роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований
 - 2.2 Информационно-мобилизационное направление в развитии Электронного правительства
 - 2.3 Повышение компьютерной грамотности населения и подготовка компетентных кадров
 - 2.4 Основные перспективы и угрозы для развития сети Центров общественного доступа в Томской области

Сентябрь 2014 года – октябрь 2014 года – составление плана ВКР;

Сентябрь 2014 года – май 2015 года – сбор и анализ материалов и информации, работа над первым разделом ВКР;

Май 2015 года – проведение и обработка экспертного интервью с А.Д. Трахтенберг (г. Екатеринбург);

Июнь 2015 года – март 2016 года – сбор и обработка материалов для второго раздела ВКР.

Сентябрь 2015 года – май 2016 года – работа над вторым разделом ВКР, актуализация первого раздела.

Апрель 2016 года – проведение и обработка экспертного интервью на базе Департамента развития информационного общества Администрации Томской области.

Март – май 2016 года – проведение полуформализованного интервью на базе ЦОД, размещенных в г. Томске и г. Стрежевом, Кривошеинском, Молчановском и Первомайском районах.

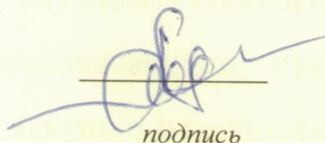
5. Указать предприятие, организацию по заданию которого выполняется работа:

Национальный исследовательский Томский государственный университет

6. Дата выдачи задания «11» апреля 2016 г.

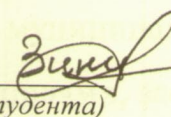
Руководитель ВКР

зав. сект. информ. и связи
С.В. М.В. Т.В.
(должность, место работы)


подпись

В.И. Чернышев
инициалы, фамилия)

Задание принял к исполнению

11.04.2016 г. 
(дата, подпись студента)

АННОТАЦИЯ

Работа посвящена анализу становления Электронного правительства в России, в том числе изучению практик, применяемых на уровне муниципальных образований.

Объектом исследования выступает Электронное правительство в России. Предметом – практики, предпринимаемые на уровне муниципальных образований, для популяризации и развития Электронного правительства.

Целью исследования является оценка текущих результатов и выявление проблемных и перспективных направлений реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований, способных повлиять на развитие Электронного правительства в целом. Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи: рассмотреть трансформацию теоретических подходов к пониманию сущности и значения Электронного правительства в российском научном сообществе; систематизировать нормативно-правовые акты, обеспечивающие становление Электронного правительства в России; изучить текущие результаты работы по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном формате, сравнив их с показателями, зафиксированными Указом Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 года; выявить роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований; выделить наиболее проблемные направления, а также возможности и угрозы, способные повлиять на реализацию Электронного правительства в России.

Важным аспектом является выделение наиболее проблемных направлений, возможностей и угроз, как игнорирование, так и отработка которых может повлиять на темпы развития Электронного правительства в России. Для выявления актуальности каждого направления и сбора дополнительной информации было проведено комплексное исследование в формате полуструктурированного и экспертного интервью.

По результатам исследования был сделан вывод, что сегодня особого внимания требует решение кадрового вопроса, в частности за счет обеспечения Центров общественного доступа компетентными специалистами. Ведь проводимая ими работа с населением в рамках курсов повышения компьютерной грамотности и в формате индивидуальных консультаций способствует популяризации Портала государственных и муниципальных услуг и формированию у граждан более доверительного отношения к электронному формату взаимодействия с государством и значимости нового типа коммуникации.

Для решения же обозначенных в работе проблем и достижения поставленных «майским» Указом № 601 задач, для преодоления асимметрии в становлении Электронного правительства, необходимо придерживаться комплексного подхода и работать над интегрированием федерального, регионального и муниципального уровней управления, в том числе посредством развития системы межведомственного электронного взаимодействия.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1. Формирование Электронного правительства в России	14
1.1 Оценка российским научным сообществом концепции «Электронного правительства»	14
1.2 Нормативно-правовое обеспечение становления «Электронного правительства» в России	23
1.3 Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид: промежуточные результаты	31
2. Особенности реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований	40
2.1 Роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований	40
2.2 Информационно-мобилизационное направление в развитии Электронного правительства	45
2.3 Повышение компьютерной грамотности населения и подготовка компетентных кадров	51
2.4 Основные перспективы и угрозы для развития сети Центров общественного доступа в Томской области	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
ЛИТЕРАТУРА	69
ПРИЛОЖЕНИЕ А	80
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	89
ПРИЛОЖЕНИЕ В.1	93
ПРИЛОЖЕНИЕ В.2	98
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.1	101
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.2	103
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	106
ПРИЛОЖЕНИЕ Е.1	110
ПРИЛОЖЕНИЕ Е.2	114
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	115

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в различные сферы жизни общества и широкое распространение интернета способствуют изменению самих членов общества. Сегодня граждане отличаются большей информированностью и независимостью в выборе источников получения информации, увеличивается число их потребностей и растет уровень требований по отношению к государству. В свою очередь и государство не может игнорировать тенденции времени в силу того, что прежние методы управления во многом оказываются неэффективными. Ему приходится перестраиваться на «электронные рельсы», активно применяя новые информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Трендом становится развитие Электронного правительства. При этом выстраивается новый тип коммуникации с гражданами, в том числе за счет обеспечения открытости и прозрачности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также предоставления более качественных услуг населению, то есть в приоритете - ориентация на удовлетворение потребностей и запросов граждан. Развитие Электронного правительства, затрагивающее не только федеральный и региональный уровни власти, но и местное самоуправление, сопровождается изменением методов государственного и муниципального управления.

Однако становление Электронного правительства не происходит одномоментно. Широкое применение информационно-коммуникационных технологий в деятельности государства еще не гарантирует эффективного выстраивания электронного типа взаимоотношений с гражданами. Поставленные задачи могут быть не достигнуты в срок или вообще не исполнены. Со своей стороны и сами граждане могут игнорировать нововведения. Подобное расхождение между «ожиданиями» и «реальностью», с которыми столкнулась Россия при реализации Электронного правительства, может быть обусловлено целым рядом факторов. Например, особенностями интернета, воспринимаемого многими как пространство, выведенное из-под

контроля государства, и позволяющее гражданам выступать с критикой по отношению к действующей власти, что мы могли наблюдать в нашей стране в 2011-2012 годах, но не для выстраивания взаимодействия с ней. Однако «протестный» фактор, на мой взгляд, сегодня не столь актуален. Более реальными причинами мне представляются в целом неготовность граждан взаимодействовать с государством в электронном формате, а также неэффективность предпринимаемых действий и недоработка самого государства в деле внедрения Электронного правительства.

В 2012 году Указом № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» Президент РФ Владимир Путин обозначил ряд показателей, достижение которых должно способствовать как развитию системы государственного управления в целом, так и становлению в России непосредственно Электронного правительства. В связи с этим, актуальным представляется не только изучение теоретических основ и нормативно правовой базы реализации Электронного правительства в России, но и оценка текущего состояния его развития. Необходимо обратить внимание на меры, предпринимаемые государством для выстраивания электронного формата взаимодействия с гражданами, а также оценить эффективность работы в реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований, за счет изучения действующих практик и выявления проблемных и перспективных направлений.

Теоретическая основа исследования. В первую очередь необходимо отметить работы зарубежных и отечественных авторов, которые внесли большой вклад в развитие теории информационного общества, зафиксировали происходящие изменения и отметили особую роль новых информационно-коммуникационных технологий в данном контексте. Среди зарубежных авторов стоит выделить Д. Белла [4], М. Кастельса [24, 25], У. Дж. Мартина [35], Э. Тоффлера [71], а среди отечественных: Т. П. Воронину [9], В. Л. Иноземцева [21], И. С. Мелюхина [36], А. И. Ракитова [54].

Большое значение имеют работы в области политической коммуникации, трансформирующейся под воздействием новых информационно-коммуникационных технологий. Весомый теоретический вклад в развитие данной темы внесли Г. Лассуэлл [32], П. Лазерсфельд и Р. Мертон [31], Н. Луман [33], и другие зарубежные исследователи. Среди отечественных ученых следует выделить М. Н. Грачева [13], А. И. Соловьева [66], Г. Г. Почепцова [52], М. С. Вершинина [6, 7].

Исследованием изменений в государственном и муниципальном управлении, также обусловленных развитием ИКТ и распространением интернета, занимались такие российские ученые, как Р. Ф. Азизов [2], Г. Л. Купряшин и А. И. Соловьев [29]. Стоит выделить работы авторов, занимающихся изучением концептуальных обоснований изменений в сфере государственного управления, в том числе в рамках Нового государственного менеджмента, а также концепции «Электронного правительства». Среди них зарубежные и российские исследователи: Н. Мэннинг и Н. Парисон [37], Д. Осборн и П. Пластрик [41], Е. Г. Дьякова [15,16], М. Ю. Павлютенкова [44, 45, 46], Л. В. Сморгунов [64, 65], А. Д. Трахтенберг [72, 73, 74], Н. А. Храмцовская [78] и А. В. Чугунов [81, 82].

Стоит отметить, что помимо общих вопросов, связанных с возникновением Электронного правительства и его формированием в России, отечественных исследователей интересуют и более узкие вопросы. Например, В. Н. Тюшников [75] рассматривает особенности функционирования системы межведомственного взаимодействия. Оценкой работы Портала государственных и муниципальных услуг, а также изучением практик его популяризации занимаются А.С. Втюрина и О. Г. Филатова [11]. Вопрос доступности электронных государственных услуг поднимает И. А. Воронина [9]. На качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в целом обращает внимание В. Н. Южаков [83]. Исследованием развития Электронного правительства на уровне муниципальных образований, в частности Электронного муниципалитета занимаются А. Э. Калинина и А. В.

Шевандрин [23]. Результаты проектного использования ИКТ на примере «информационного города» рассматривает В. Б. Зотов [18].

Таким образом, развитие информационно-коммуникационных технологий и непосредственное становление Электронного правительства получило отражение в работах многих известных зарубежных и российских ученых. Однако, на мой взгляд, сегодня недостаточное внимание уделяется тенденциям и практикам развития Электронного правительства на уровне муниципальных образований, оценке эффективности работы Многофункциональных центров и Центров общественного доступа, продуктивности выстраиваемой коммуникации между «центром» и «периферией» при решении ключевых проблем, а также поиску альтернативных способов достижения целевых показателей и устранению рисков, связанных с развитием Электронного правительства в условиях ограниченности ресурсов.

Объектом исследования выступает Электронное правительство в России. *Предметом* – практики, предпринимаемые на уровне муниципальных образований, для популяризации и развития Электронного правительства.

Целью исследования является оценка текущих результатов и выявление проблемных и перспективных направлений реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований, способных повлиять на развитие Электронного правительства в целом. Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть трансформацию теоретических подходов к пониманию сущности и значения Электронного правительства в российском научном сообществе;
2. Систематизировать нормативно-правовые акты, обеспечивающие становление Электронного правительства в России;
3. Изучить текущие результаты работы по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе в

электронном формате, сравнив их с показателями, зафиксированными Указом Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 года;

4. Выявить роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований;
5. Выделить наиболее проблемные направления, а также возможности и угрозы, способные повлиять на реализацию Электронного правительства в России.

Научная новизна. В рамках исследования были проанализированы текущие результаты становления Электронного правительства в России, в том числе по критериям, обозначенным президентским указом № 601 от 7 мая 2012 года. Было обосновано значение Центров общественного доступа в деле популяризации и развития Электронного правительства на уровне муниципальных образований. Выделены и подтверждены в ходе исследования наиболее проблемные направления, влияющие на развитие Электронного правительства, а также выявлены перспективы и угрозы, требующие комплексного подхода к решению.

Теоретико-методологическая основа исследования. При написании работы помимо традиционных общенаучных методов, таких как анализ и синтез, были применены структурно-функциональный анализ и системный подход, позволившие выделить структурные элементы Электронного правительства, оценив особенности их функционирования и взаимодействия. Применение сетевого подхода позволило рассмотреть Электронное правительство с позиции выстраивания новой формы взаимодействия государства и общества, и как альтернативу традиционной модели государственного управления. Использование информационно-кибернетического и коммуникативного методов позволяет изучить как внутренний аспект выстраивания коммуникации в рамках реализации Электронного правительства на примере внутри- и межведомственного взаимодействия, так и внешний, выраженный в выстраивании взаимодействия с населением. Также в работе использовался исторический метод и метод анализа

документов, позволившие изучить историю формирования понятия Электронного правительства и нормативно-правовой базы, обеспечивающей его непосредственную реализацию. Для сбора дополнительной информации и получения экспертной оценки был применен метод опроса в формате полуструктурированного и экспертного интервью.

Практическая значимость работы. Результаты проведенных интервью и сделанные в ходе написания работы выводы могут использоваться в своей деятельности структуры, ответственные за реализацию Электронного правительства на уровне региона, в частности Департаментом развития информационного общества Администрации Томской области. Работа может быть интересна и областному оператору сети Центров общественного доступа ТОУНБ им. А. С. Пушкина. Материалы диссертации могут применяться в рамках таких дисциплин, как «Теория политики», «Государственное и муниципальное управление» и «Политические коммуникации».

Апробация результатов исследования. Основные положения работы были представлены докладами в рамках двух научных конференций, по итогам которых ожидается публикация сборников статей: на восемнадцатой ежегодной научно-практической конференции «Тоталитаризм и тоталитарное сознание» (16 апреля 2016 года) и XXVI Духовно-исторических чтений памяти святых первоучителей Кирилла и Мефодия в рамках секции «Традиции и инновации в политической культуре России» (20 мая 2016 года).

Структура работы. Данная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. *Во введении* были раскрыты актуальность и степень изученности темы, обозначены объект и предмет исследования, определена цель и поставлены задачи, требующие решения для достижения цели исследования. Помимо этого была обозначена научная новизна работы, теоретико-методологическая база исследования, практическая значимость и апробация работы. *В первой главе* отражены произошедшие изменения в понимании сущности и оценках эффективности реализации Электронного правительства в России в рамках отечественного научного

сообщества, а также систематизирована нормативно-правовая база становления Электронного правительства в нашей стране. Кроме того, представлены текущие результаты Томской области по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном формате, в сопоставлении с показателями-ориентирами, обозначенными в Указе Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 года. *Во второй главе* обоснована роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований и представлены результаты проведенных полуформализованных и экспертных интервью. *Заключение* содержит выводы по результатам исследовательской работы.

1. Формирование Электронного правительства в России

1.1 Оценка российским научным сообществом концепции «Электронного правительства»

С каждым годом отмечается рост объема информации, что в первую очередь связано с развитием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и распространением интернета. Данные тенденции характеризуются теоретиками постиндустриального общества, среди которых и Э. Тоффлер¹, как «информационно общество», в котором знания и информация выступают основными продуктами. В свою очередь М. Кастельс, характеризуя информационное общество, отдает предпочтение новым ИКТ, которые используются непосредственно для воздействия на информацию². Главной же технологией информационного общества, по мнению автора, выступает интернет, характеризуемый им как «информационная технология и социальная форма, которая воплощает в себе информационную эпоху так же, как электрический двигатель был рычагом социальных и технических изменений индустриальной эпохи»³. Схожей точки зрения придерживается и Д. Белл, говоря что «компьютер является инструментом управления массовым обществом, поскольку он есть механизм обработки социальной информации»⁴.

Информация всегда была неразрывно связана с политикой, выступая как целью политических акторов, так и ресурсом. Передаваемая посредством коммуникации она способствовала структурированию политической жизни. Распространение ИКТ обуславливает трансформацию политической коммуникации, лишая узкий круг акторов эксклюзивного права собственности

¹ Тоффлер Э. Третья волна. М.: АСТ, 2004. С. 148.

² Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. С. 104.

³ Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе / Пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитонов. Екатеринбург: У -Фактория (при участии изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. С. 3.

⁴ Белл Д. Социальные рамки информационного общества // Новая технократическая волна на Западе. М., 1986. С. 334.

на информацию. Вместе с тем изменяются и принципы государственного и муниципального управления.

Само государственное управление можно определить как применяемый государством механизм, направленный на решение возникающих противоречий и удовлетворение интересов граждан⁵. Для муниципального же управления характерно решение местных проблем собственными силами и максимальное сближение власти и граждан, что позволяет вовлекать последних в управленческий процесс⁶. А. И. Соловьев, отмечает, что под влиянием интернет-технологий происходит трансформация вертикально-централизованной структуры управления обществом⁷. На чем акцентирует внимание и Р.Ф. Азизов, замечая, что информационное общество предполагает трансформацию системы государственного управления посредством перестройки государства на информационные «рельсы»⁸.

Концепцией, характеризующей изменения в государственном управлении, стал Новый государственный менеджмент, возникший в 1970-е годы в рамках движения за «перестраивающееся правительство». В число основных принципов данной концепции вошли реализация модели «сервисного государства» с ориентацией на граждан-клиентов, использование стиля руководства, отличающегося гибкостью и применением электронных технологий, а также соответствие требованиям информационного общества и экономики знаний⁹. Не смотря на то, что на смену Новому государственному менеджменту вскоре пришла концепция «качественного управления», выше

⁵ Купряшин Г. Л. Соловьев А. И. Государственное управление: учебное пособие. М.: МГУ, 2013. С. 2.

⁶ Там же. С. 31.

⁷ Соловьев А. И. Политические коммуникации. Учеб. пособие для студентов вузов / [Петрунин Ю. Ю. и др.]; под ред. А. И. Соловьева. М.: Аспект Пресс, 2004. С. 273.

⁸ Азизов Р. Ф. Электронное правительство как элемент электронного государства: теоретико-правовой аспект // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Материалы XIV Всероссийской объединенной конференции (12-14 октября 2011 г., Санкт-Петербург). СПб., 2011. С. 151.

⁹ Чугунов А. В. Электронное правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное управление // Всероссийский конкурсный отбор обзорно-аналитических статей по приоритетному направлению "Информационно-телекоммуникационные системы". М., 2008. С. 11-14.

обозначенные принципы нашли свое отражение в концепции «Электронного правительства», реализуемой сегодня и в Российской Федерации.

Возникновение концепции «Электронного правительства» многие исследователи связывают с Соединенными Штатами Америки начала 90-х годов 20-го века и с именем американского президента Билла Клинтона. В 1995 году с принятием закона «О снижении бумажного документооборота» был сделан первый шаг в формировании законодательной базы в данной сфере. Повсеместное же использование технологий Электронного правительства в работе государственных структур началось с подписания в конце 1999 года меморандума об «Электронном правительстве» и меморандума «Об использовании информационных технологий на пользу обществу». Преемник Клинтона – Дж. Буш продолжил работу в данном направлении, результатом чего стал закон «Об электронном правительстве», создание Управления по электронному правительству, а также организация финансовой поддержки инициатив в рамках Фонда электронного правительства¹⁰. Внедрение технологий Электронного правительства в государственном управлении вызвало интерес в научных кругах, а также было подхвачено средствами массовой информации. Но если в США с 2000-х годов все же наблюдается спад интереса к Электронному правительству, то в это время в России предпринимались только первые шаги по его развитию¹¹.

С момента включения информационно-коммуникационных технологий в жизнедеятельность общества и в сферу государственного управления в российских научных кругах появилось множество различных трактовок «Электронного правительства» и подходов к определению его сущности. В одной из своих работ Л.В. Сморгунов говорит о том, что все интерпретации можно разделить на несколько направлений. Согласно первому, Электронное правительство состоит в использовании новых информационно-

¹⁰ Там же. С. 18-20.

¹¹ Храмцовская Н. А. Возникновение и эволюция понятия «электронное правительство» // Общественные трансформации и киберпространство: междисциплинарные исследования. СПб., 2009. С. 192-193.

коммуникационных технологий для совершенствования государственного управления и повышения эффективности в деле предоставления услуг гражданам и организациям – технический подход. Второе направление связывает Электронное правительство с выстраиванием новой системы взаимоотношений государства и общества в целом¹².

Большое значение для развития и оценки эффективности концепции «Электронного правительства» имеет Всероссийская объединенная конференция «Интернет и современное общество». В ее рамках в 2000-м году В. Е. Иванов, сотрудник Департамента правительственной информации Аппарата Правительства РФ, выступил с докладом «Правительство-население: диалог в виртуальном пространстве», в котором Электронное правительство сводилось к практике создания интернет-порталов, выступающих в качестве коммуникативных органов социального управления. Признавалось, что внедрение современных ИКТ позволит выстроить двустороннюю коммуникацию правительства с населением, что в свою очередь «будет способствовать и созданию положительного образа российского правительства в глазах его пользователей»¹³.

О преобразовании отношений государства и граждан говорил в 2001 году М. С. Вершинин, определяя Электронное правительство как «систему интерактивного взаимодействия государства и граждан при помощи Интернета»¹⁴. В 2002 году И. Р. Агамирзян представил на конференции весьма интересный доклад, в котором заявил, что «суть любого проекта "электронного

¹² Сморгун Л. В. Электронное правительство: этапы становления и сравнение опыта // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 25-29 ноября 2002 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2002. С. 302.

¹³ Иванов В. Е. Правительство-население: диалог в виртуальном пространстве // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 20-24 ноября 2000 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. С. 46

¹⁴ Вершинин М. С. Электронная демократия: российские перспективы // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 20-23 ноября 2001 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2001. С. 150.

правительства", реализуемого в любой стране – это всегда внедрение корпоративной информационной системы национального масштаба»¹⁵, при этом само Электронное правительство является ничем другим, как просто термином. В своей работе автор проводит параллели между государством и крупной корпорацией - государство взаимодействует с гражданами по аналогии с отношениями бизнес-структур и заказчиков. Однако И.Р. Агамирзян выделяет и существенное различие государства и бизнеса. Бизнес ставит во главу угла интересы заказчиков, при этом последние, связываясь с бизнес-структурой, дают ее представителю определенную задачу и получают конкретный результат. Государство же зачастую игнорирует интересы своих главных «заказчиков» - граждан, а те в свою очередь, желая получить ту или иную услугу, вынуждены пройти самостоятельно не одну инстанцию. Таким образом, автор поднимает вопрос об актуальности внедрения принципа «единого окна» в государственном управлении, необходимости развития межведомственного взаимодействия и, главное, переориентации на нужды граждан.

Не менее интересной является работа И.Н. Курносова, в которой автор, демонстрируя отсутствие в научных кругах единой позиции по определению Электронного правительства, выделил следующие варианты его трактовки:

- это применение информационно-коммуникационных и сетевых технологий, интернета в информационном взаимодействии государства и общества;
- это использование информационно-коммуникационных технологий в государственном управлении, сопровождающееся трансформацией отношений государства с бизнесом и гражданами;
- электронная форма предоставления государственных услуг населению;
- государственное управление с использованием информационно-коммуникационных технологий, являющихся одним из средств

¹⁵ Агамирзян И. Р. Мировой опыт реализации концепции "электронного правительства" опыта // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 25-29 ноября 2002 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2002. С. 256.

повышения эффективности функционирования государственных органов.

В итоге автор формулирует собственное определение Электронного правительства, представляя его как «государственное управление с использованием ИКТ для оказания государственных услуг, совершенствования взаимоотношений с гражданами и организациями, между органами государственной власти, а также их внутренних процедур деятельности»¹⁶.

В 2006 году Электронное правительство стало рассматриваться авторами в рамках популярной на Западе модели «Сервисного государства», в центре внимания которой гражданин – потребитель услуг, и его потребности. В то время М. Ю. Павлютенкова заметила, что в отечественной практике становления Электронного правительства наблюдается существенный «перекос» в сторону оснащения государственных органов по последнему «слову техники», вместо предполагаемой трансформации отношений государства и граждан. Как отмечает автор, подобные тенденции не способны повысить гражданскую активность и эффективность государственного управления. «В государствах, не приемлющих сервисную модель взаимодействия с гражданами, технологические инновации не способны изменить менталитет бюрократов, которые не рассматривают гражданина как потребителя услуг правительства или как участника процесса принятия политических решений»¹⁷. Выступая на той же конференции А.В. Чугунов в своем докладе отметил, что «ядром концепции электронного правительства является переход от ведомственного подхода деятельности органов

¹⁶ Курносов И. Н. Реализация концепции электронного правительства: новый этап [электронный ресурс]. URL: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/890b2440d66b70fcc32571780046f577> (дата обращения: 10.05.2016).

¹⁷ Павлютенкова М. Ю. Электронное правительство: западный опыт в российской проекции // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды IX Всероссийской объединенной конференции (14-16 ноября 2006 г., Санкт-Петербург). СПб.: Филологический факультет СПбГУ, 2006. С. 174.

государственной власти и управления к ориентации на нужды и задачи граждан и хозяйствующих субъектов (клиент-ориентированный подход)»¹⁸.

В 2007 году центральной темой в научных кругах становится соотношение понятий «Электронное правительство» и «Электронная демократия». А. В. Кузнецов предлагает рассматривать Электронное правительство в качестве одного из этапов становления Электронной демократии и говорит о том, что «Электронное правительство может выступить стимулирующим элементом, способствующим развитию политической активности граждан в сфере киберпространства, то есть развитию электронной демократии»¹⁹. Согласно же позиции М. Б. Конашева о соотношении данных понятий не может идти речи, так как Электронное правительство является новейшей формой исполнительной власти, а Электронная демократия – формой власти вообще. Общим является лишь использование новых информационных технологий²⁰. Расширенную трактовку «Электронного правительства» использует Р. Ф. Азизов, максимально приближаясь к зарубежному пониманию, основанному на переводе английского слова «government» как правительство, управление, государственная власть. Он отмечает, что данное понятие не следует сводить к использованию ИКТ лишь в работе исполнительной власти. Более того, автор выступает с позиции, согласно которой «Электронное правительство» (в широком смысле) – это один из

¹⁸ Чугунов А.В. Электронное правительство: базовые концепции и российская практика // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды IX Всероссийской объединенной конференции (14-16 ноября 2006 г., Санкт-Петербург). СПб.: Филологический факультет СПбГУ, 2006. С. 187.

¹⁹ Кузнецов А.В. Проблемы формирования электронной демократии в современной России // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды X Всероссийской объединенной конференции (23-25 октября 2007 г., Санкт-Петербург). СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. С. 207.

²⁰ Конашев М.Б. «Информационное общество» и «электронная демократия»: соотношение понятий // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды X Всероссийской объединенной конференции (23-25 октября 2007 г., Санкт-Петербург). СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. С. 200.

элементов «Электронного государства», включающего также «Электронный бизнес» и «Электронного гражданина»²¹.

В исследованиях последних лет заметно смещение внимания с общих вопросов Электронного правительства к более частным, включающим оценку эффективности внедрения Электронного правительства в различные сферы жизни общества и реализации конкретных направлений, например, перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму. Стоит сказать и о работах, в которых авторы обращают внимание на практические результаты внедрения Электронного правительства, выделяя проблемные аспекты его функционирования и расхождения между официальными «ожиданиями» и фактами реальности. Так, Е. Г. Дьякова в своей работе «Электронное правительство как нормативная концепция: пределы применимости» дает критическую оценку официально оглашаемым успехам в развитии Электронного правительства в России. Автор делает акцент на том, что многие исследователи не обращают внимания на «провальные» практики внедрения Электронного правительства, а отчетность государственных органов по ключевым индикаторам, например, по количеству переведенных в электронный вид услуг, оставляет «в тени» вопрос адаптации граждан к нововведениям²². Проблему адаптации граждан к Электронному правительству и востребованности самих электронных государственных и муниципальных услуг поднимает А. Д. Трахтенберг. Автор говорит о том, что в вопросе пользования инфраструктурой Электронного правительства гражданами «основные барьеры связаны с совместимостью инновации с предшествующим

²¹ Азизов Р.Ф. Электронное правительство как элемент электронного государства: теоретико-правовой аспект // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Материалы XIV Всероссийской объединенной конференции (12-14 октября 2011 г., Санкт-Петербург). СПб., 2011. С. 153

²² Дьякова Е.Г. Электронное правительство как нормативная концепция: пределы применимости // Информационные системы для научных исследований: Сборник научных статей. Материалы XV Всероссийской объединенной конференции Интернет и современное общество (Санкт-Петербург, 10 – 12 октября 2012 г.). СПб., 2012. С. 280.

опытом взаимодействия с властью и сложностью освоения новой технологии»²³.

Кроме того, сегодня наблюдается рост интереса к изучению региональных и муниципальных практик внедрения Электронного правительства, так как данные уровни позволяют непосредственным образом оценить эффективность проводимых мер, выявить расхождения между «ожиданиями» и «реальностью» и проследить за изменением отношения граждан к нововведениям в рамках реализации Электронного правительства. Актуальными являются исследования, посвященные оценке функционирования Электронного правительства в условиях экономического кризиса, санкций и политического давления на нашу страну со стороны международного сообщества. Так, например, М. Ю. Павлютенкова пишет о том, что, несмотря на ухудшение условий, в нашей стране продолжается активное становление Электронного правительства²⁴.

Таким образом, за более чем десятилетнюю историю становления Электронного правительства в России позиция отечественных исследователей относительно Электронного правительства постепенно трансформировалась, а их внимание сместилось от изучения генезиса и описания нормативно-правового закрепления Концепции, от попытки сформулировать единый подход в понимании сущности Электронного правительства к анализу существующих практик и оценке эффективности мер по внедрению Электронного правительства, а также выработке рекомендаций по усилению «отстающих» направлений.

²³Трахтенберг А.Д. Портал государственных и муниципальных услуг РФ как технологическая инновация и проблема ее адаптации (по результатам социологического исследования) // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Труды XVI Всероссийской объединенной конференции Интернет и современное общество (Санкт-Петербург, 9 – 11 октября 2013 г.). СПб.: НИУ ИТМО, 2013. С. 63.

²⁴ Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство России в новых условиях // PolitBook. Информационная политика и технологии. 2015, № 2. С. 6-32.

1.2 Нормативно-правовое обеспечение становления «Электронного правительства» в России

Многие исследователи сходятся во мнении, что зарождение Электронного правительства в России началось в «нулевых» годах после подписания Окинавской Хартии Глобального Информационного Общества [40] главами стран-членов G8, среди которых был и российский лидер Владимир Путин. В Хартии высоко оценивается роль современных информационных технологий в развитии информационного общества, а также отмечается необходимость воспитания человека, соответствующего требованиям информационной эпохи. Среди основных целей, поставленных подписавшими Хартию сторонами, выделена совместная работа над обеспечением кибербезопасности и равного доступа к информационным и коммуникационным сетям, другими словами, работа над преодолением существующего внутри государств и между ними электронно-цифрового разрыва. В качестве одного из ключевых направлений в тексте Хартии было выделено «активное использование ИТ в государственном секторе и содействие предоставлению в режиме реального времени услуг, необходимых для повышения доступности власти для всех граждан» [40, п.6]. Достигнуть же поставленные цели можно посредством принятия как международных, так и национальных программ и стратегий по развитию данной сферы.

В нашей стране подобная программа была разработана и утверждена Постановлением Правительства РФ № 65 уже в январе 2002 года. Речь идет о федеральной целевой программе «Электронная Россия на 2002-2010 годы» [51], координатором которой выступило Министерство связи и массовых коммуникаций. Это был первый шаг на пути к становлению Электронного правительства в России. Предполагалось, что за счет расширения информированности граждан о деятельности органов государственной власти можно улучшить их взаимоотношения с государством, а само использование ИКТ будет способствовать повышению качества внутри- и межведомственного

взаимодействия органов власти. Реализация программы была рассчитана на три этапа. В ходе первого этапа (2002 год) было необходимо проанализировать действующую нормативно-правовую базу, оценить уровень внедрения информационно-коммуникационных технологий в стране и эффективность использования бюджетных средств, изучить зарубежный опыт использования ИКТ в развитии государства и выявить ключевые проблемы, препятствующие информатизации России. Второй этап (2003-2004 годы) предполагал уже реализацию проектов по выстраиванию электронной формы взаимодействия государства и граждан. Третий этап (2005-2010 годы) включал в себя массовое распространение информационно-коммуникационных технологий и завершение формирования единой информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, охватывающей деятельность органов государственной власти.

Однако в 2006 году произошло смещение акцентов и постановка новых задач, так как к этому времени уровень внедрения ИКТ во многих сферах жизни общества значительно вырос. Приоритетными стали: организация межведомственного информационного обмена, которая предполагала внедрение электронного документооборота, оказание государственных услуг в электронной форме и подготовка квалифицированных кадров для работы с современными информационно-коммуникационными технологиями

²⁵. В этом же году Распоряжением Правительства РФ была одобрена «Концепция региональной информатизации до 2010 года» [56], включающая формирование Электронного правительства в каждом регионе с созданием общей информационно-технологической инфраструктуры, объединяющей весь комплекс государственных и муниципальных информационных систем в субъектах РФ, а также интеграцию региональных инфраструктур с федеральным уровнем.

Официально правовое закрепление понятия «Электронное правительство» на федеральном уровне произошло 6 мая 2008 года, когда

²⁵ Постановление Правительства РФ от 15 августа 2006 года № 502 «О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002-2010 годы)»» [электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/90201856> (дата обращения: 15.05.2016).

Распоряжением Правительства РФ № 632-р была одобрена «Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» [55]. Электронное правительство - это «новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов», - говорится в Концепции. Помимо этого были определены цели формирования Электронного правительства в России, среди которых можно выделить повышение качества и доступности государственных услуг для граждан, повышение открытости органов государственной власти и местного самоуправления и вовлечение населения в процесс принятия решений, а также повышение качества административного управления. В приоритетные направления деятельности вошло расширение возможностей использования ИКТ гражданами для дистанционного получения информации о деятельности органов государственной власти и МСУ посредством создания и развития их сайтов. Было обосновано создание Многофункциональных центров, в задачи которых вошла реализация принципа «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Было сказано и о необходимости создания Центров общественного доступа для расширения информированности граждан о деятельности органов государственной и муниципальной власти и предоставляемых ими услугах.

Несколькими месяцами ранее Президент РФ Владимир Путин утвердил другой важный документ, заложивший ориентиры информационного развития России. Это была «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212» [68]. В ней информационное общество было охарактеризовано, как общество, отличающееся «высоким уровнем развития информационных и телекоммуникационных технологий и их интенсивным использованием

гражданами, бизнесом и органами государственной власти». В ней же было отмечено отставание России от опыта других стран в вопросе использования новейших информационно-коммуникационных технологий в целях социально-экономического развития страны. Именно тогда был взят курс на формирование и развитие информационного общества в Российской Федерации, нацеленного как на повышение качества жизни граждан, так и государственного управления посредством повсеместного внедрения новейших ИКТ. Федеральная власть понимала, что нужно выстраивать диалог и партнерские отношения между гражданским обществом, представителями бизнес-среды и самим государством.

Вскоре новый Президент РФ Дмитрий Медведев еще сильнее «подстегнул» развитие информационного общества и непосредственно Электронного правительства. В конце 2008 года при Президенте был создан Совет по развитию информационного общества в России, на первом заседании которого, 12 февраля 2009 года, Дмитрий Медведев подверг жесткой критике темпы развития информационно-коммуникационных технологий в стране. Президент отметил, что в международном срезе России не удалось улучшить свои показатели, напротив, отставание от лидеров лишь увеличилось. Неудивительно, что комментируя рейтинги, глава государства не смог сдержать эмоции: «Вот по индексу развития так называемого электронного правительства мы были в 2005 году на 56-м месте, а в 2007 году достигли 92-го. О чём это говорит? Это говорит о том, что у нас никакого электронного правительства нет, всё это – химера»²⁶. Также Дмитрий Медведев признал неэффективной более чем пятилетнюю работу по формированию электронного документооборота. Технологическое оснащение федеральных структур, безусловно, было проведено успешно, однако электронная форма документооборота популярности не сыскала. Компьютеры по функционалу стали похожи на «пишущие машинки, просто более удобные, потому что не

²⁶ Вступительное слово на заседании Совета по развитию информационного общества в России [электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/3160> (дата обращения: 15.05.2016).

нужно каждый раз одно и то же перепечатывать»²⁷. Выделив провалы в области развития информационного общества, Президент обозначил и приоритетные задачи. В их число вошла активизация работы по запуску Единого портала государственных и муниципальных услуг, который должен был принять первых пользователей еще 1 января 2009 года.

На этой волне в сентябре 2009 года были внесены новые поправки в ФЦП «Электронная Россия (2002-2010)» [49]. Официально был признан факт доминирования технологического подхода в решении задач информатизации, на чем в научных кругах акцентировали внимание еще в 2006 году. Заговорили и о необоснованном расходовании бюджетных средств, например, за счет приобретения оборудования, не отвечающего стандартам межведомственного обмена данными. Были отмечены не только отставание субъектов от федерального центра в вопросе информатизации, но и дисбаланс в использовании ИКТ различными органами государственной власти. Приоритетной же стала работа над созданием технологической платформы инфраструктуры Электронного правительства на базе единого национального оператора. В марте 2011 года ОАО «Ростелеком» был назначен единственным исполнителем работ в рамках мероприятий данной Программы²⁸.

В октябре 2009 года Правительством России был утвержден план перевода государственных услуг в электронный вид, включающий в себя 74 государственные услуги и рассчитанный до конца 2015 года. За это время, каждая из услуг должна была преодолеть пять этапов. При этом достижение последнего этапа предполагает наличие возможности у заявителя получить результат в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг²⁹. Непосредственный запуск Единого портала

²⁷ Там же.

²⁸ Распоряжение Правительства РФ от 21 марта 2011 г. № 453-р [электронный ресурс]. URL: <http://government.consultant.ru/page.aspx?1550038> (дата обращения: 15.05.2016).

²⁹ Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163390 (дата обращения: 15.05.2016).

государственных и муниципальных услуг [17] состоялся в декабре 2009 года, но работа над совершенствованием Портала и расширением его возможностей продолжается и сегодня. Так, например, по состоянию на май 2016 года действует более совершенная бета-версия Портала [5], на которую постепенно переносится весь спектр оказываемых государственных и муниципальных услуг, в том числе доступных для получения в электронном виде.

Нормативно-правовое закрепление понятий «государственная услуга» и «муниципальная услуга» произошло благодаря вступлению в силу Федерального закона РФ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [77]. Там же были обозначены общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, в том числе предоставляемых в электронном виде, раскрыт алгоритм предоставления электронных услуг, а также подробно описана организация предоставления услуг на базе Многофункциональных центров. Отдельная статья посвящена Порталам государственных и муниципальных услуг, в которой закреплено право субъектов РФ создавать собственные региональные Порталы.

Следующим шагом стало утверждение в 2010 году государственной программы «Информационное общество», рассчитанной на 2011-2020 годы [59]. В качестве главной цели реализации Программы законодатель выделил получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий. В то же время использование инновационных технологий и цифрового контента, повышение эффективности государственного управления и обеспечение равного для всех доступа к информационным ресурсам было выделено в качестве средств достижения данной цели. Стоит отметить, что одним из ожидаемых результатов реализации Программы являлось сокращение «цифрового неравенства», как между субъектами РФ, так и среди отдельных социальных групп. Для достижения поставленных задач все мероприятия были разбиты на

четыре подпрограммы, для каждой из которых был разработан полноценный паспорт по реализации.

После вступления Владимира Путина в должность Президента РФ 7 мая 2012 года им был подписан Указ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [76]. Именно в нем были зафиксированы показатели-ориентиры, которые необходимо достичь к 2018 году. Одним из них является достижение 70%-й доли граждан, получающих государственные и муниципальные услуги в электронном виде. Доля же граждан, получающих услуги по принципу «одного окна» должна достичь 90%. Столько же граждан должно быть удовлетворено качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Дальнейшие шаги требовали уже оптимизации работы по данным направлениям и совершенствование инфраструктуры электронного взаимодействия граждан и организаций с государством.

С этой целью в конце декабря 2013 года Правительство РФ своим распоряжением утвердило «Концепцию развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [61], в которой признавалось, что при текущем уровне развития Электронного правительства достигнуть поставных Президентом показателей невозможно. Соответственно были сформулированы задачи и направления деятельности, за счет реализации которых данные показатели могут быть достигнуты.

Важным шагом стало принятие в конце 2014 года «Концепции региональной информатизации» [27], в тексте которой содержатся рекомендации субъектам по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также ставится общая цель по выравниванию уровня развития информационного общества в российских регионах.

Обращаясь к вопросу формирования нормативно-правовой базы на уровне регионов, стоит сказать о действующей на территории Томской области Государственной программы «Развитие информационного общества в томской

области» [12], утвержденной областной Администрацией в декабре 2014 года. По аналогии с федеральной Программой «Информационное общество (2011-2020 годы)», региональная Программа также включает в себя несколько подпрограмм. В число задач подпрограммы «Совершенствование системы государственного управления и повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий» входит развитие сети МФЦ и реализации предоставления услуг по принципу «одного окна», а также непосредственное развитие Электронного правительства на территории Томской области.

Как можно видеть, нормативно-правовой базис, обеспечивающий развитие Электронного правительства в нашей стране, постепенно складывается. Активная работа ведется не только на федеральном уровне, но и в субъектах Российской Федерации. Безусловно, ключевые НПА федерального уровня выступают ориентиром при разработке региональной нормативно-правовой базы. Это способствует выстраиванию единой и синхронной политики в развитии Электронного правительства в рамках всего государства. При этом важность достижения целевых показателей и критериев, определенных государственной программой «Информационное общество (2011-2020 годы)» и президентским Указом № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» также понимают на всех уровнях власти, принимая при этом меры, способствующие достижению необходимого результата.

1.3 Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид: промежуточные результаты

Принятая в 2008 году «Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» [55] включала в себя сразу несколько целей, но центральной, на мой взгляд, являлось совершенствование работы в области предоставления государственных услуг. Это предполагало повышение их качества и доступности для граждан и организаций, сокращение временных и финансовых издержек заявителей, и, конечно, внедрение единых стандартов по предоставлению услуг.

Можно выделить четыре направления функционирования Электронного правительства, которые связаны с выстраиванием более эффективного взаимодействия:

1. между государством и населением, то есть гражданами;
2. между государством и бизнес-структурами;
3. между ветвями государственной власти;
4. между государством и государственными служащими.

Первые две модели подразумевают выстраивание отношений в деле предоставления и получения государственных и муниципальных услуг, а также обеспечения доступности информации о деятельности органов власти. Две последние модели относятся к внутриведомственному и межведомственному взаимодействию органов власти. В нормативно-правовых актах это выражается в повышении эффективности подобной коммуникации посредством создания системы межведомственного электронного документооборота и системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), облегчающей процесс предоставления услуг гражданам и организациям.

Несложно заметить, что центральной категорией при этом выступает «государственная услуга». Как уже было сказано ранее, данное понятие появилось в России в связи со вступлением в силу ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В нем законодатель дал следующее определение государственным услугам – это «деятельность по

реализации функций федерального органа исполнительной власти (Правительства РФ), государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [77, ст. 2 п.1]. В число таких услуг входят оформление загранпаспорта, получение и замена внутреннего паспорта гражданина РФ, предоставление сведений о налоговых задолженностях и проверка пенсионных накоплений.

Существует и другой тип услуг, соответствующий муниципальному уровню власти. Речь идет об оказании муниципальных услуг, охарактеризованных в выше обозначенном законе как «деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации и уставами муниципальных образований»» [77, ст. 2 п.2]. Примерами муниципальных услуг являются выдача разрешений на строительство, разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования, предоставление сведений из Реестра муниципальной собственности МО, выдача разрешений на переустройство и (или) перепланировку жилого (нежилого) помещения.

Еще недавно, чтобы получить государственную или муниципальную услугу, например, оформить загранпаспорт или заменить водительское удостоверение, нужно было самостоятельно собрать комплект документов, обойти множество инстанций, в каждой из которых отстоять очередь, чтобы

заполнить другие необходимые бумаги. И, если повезет и все будет заполнено без ошибок, то пройти всю процедуру получится с первого раза. Традиционный формат получения заявителем услуг - это траты не только финансовые и временные, но и моральные. Еще в 2010 году было подсчитано, что россияне, пытаясь получить государственные услуги, тратят 25 миллионов часов рабочего времени, издержки терпит и бизнес. В сумме же это превращается в упущенные возможности для всей экономики страны³⁰. Соответственно уровень удовлетворенности населения от процесса получения государственных и муниципальных услуг оказывался крайне низким. Это влияло также на формирование негативного отношения со стороны граждан к органам государственной и муниципальной власти. Внедрение же Электронного правительства, сопровождающееся переводом услуг в электронный вид, предполагало изменение сложившейся ситуации - повышение качества и доступности для граждан и организаций государственных и муниципальных услуг, упрощение самой процедуры взаимодействия с государством, а вместе с тем и формирование позитивного отношения к органам государственной и муниципальной власти.

В утвержденной в 2013 году «Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [61], содержатся основные задачи данного развития:

- обеспечить гражданам удобство и предсказуемость процедур взаимодействия с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, при получении подобных услуг;
- минимизировать временные и финансовые расходы граждан, связанные с получением государственных и муниципальных услуг;
- обеспечить гражданам доступность различных каналов получения услуг;
- обеспечить заявителям единую точку доступа к услугам.

³⁰ Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»» [электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/99708> (дата обращения: 15.05.2016).

Работа над решением поставленных задач ведется достаточно активно. Сегодня получить необходимые государственные и муниципальные услуги заявитель может несколькими способами, например:

- обратившись за помощью к offline-организациям, таким как Многофункциональный центр и Центр общественного доступа;
- в режиме online через Портал государственных и муниципальных услуг.

Что же такое многофункциональный центр? МФЦ - это «мостик» между гражданами, организациями и органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, который работает по принципу «одного окна». Обращение в МФЦ предполагает личную форму обращения для получения требуемых услуг. Однако заявитель освобождается от необходимости «курсировать» между инстанциями, так как после однократного обращения уже непосредственно МФЦ начинает работу по взаимодействию с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, то есть без личного участия гражданина или организации. Многофункциональный центр берет на себя обязанность представлять интересы заявителей в уполномоченных на оказание той или иной услуги органах государственной и муниципальной власти. В то же время МФЦ выступает и представителем интересов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, но уже при взаимодействии с гражданами и организациями.

На сегодняшний день Многофункциональные центры Томской области предоставляют возможность получить 452 услуги, в том числе 348 из них в режиме «одного окна». При этом 72 услуги относятся к ведению федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов и 164 услуги – к ведению исполнительных органов государственной власти Томской области. Количество же предоставляемых на базе МФЦ муниципальных услуг составляет 216. В 2015 году доля томичей, имеющих доступ к услугам в режиме «одного окна», уже перешагнула необходимый порог и достигла уровня 91,3%. Всего за прошлый год МФЦ приняли от

жителей области 539000 заявлений на получение услуг, а за первый квартал 2016 года уже получено 204000 заявлений³¹.

На муниципальном уровне, причем как в городах, так и в сельских поселениях активно развиваются Центры общественного доступа. Как правило, ЦОД создаются на базе государственных и муниципальных публичных библиотек, то есть в организациях, которые уже известны и доступны населению и оснащены материально-технической базой. Создание ЦОД в библиотеках дает мультипликативный эффект, с одной стороны, обеспечивает доступность деятельности ЦОД для населения, с другой, влияет на рост популярности и посещаемости библиотек. Сайты органов власти, консультации по работе в интернет-пространстве, курсы повышения компьютерной грамотности, юридическое консультирование через правовые интернет-системы, помощь в получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме и регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг – все это доступно для пользователей Центров общественного доступа³².

Online-доступ к электронным государственным и муниципальным услугам обеспечивает Портал государственных и муниципальных услуг [17], а также аналогичные порталы регионального и муниципального уровня. Однако последние, в силу разного уровня информационно-технического развития субъектов РФ, либо предоставляют услуги через собственные интернет-ресурсы в полном объеме, либо выступают в качестве информационно-презентационной площадки об услуге. Непосредственный доступ к услуге в таком случае происходит за счет переадресации на Портал государственных и муниципальных услуг. Обратившись к Порталу государственных и

³¹ О достигнутых результатах в I квартале 2016 года исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» на территории Томской области [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/ispolnenie-majskih-ukazov-prezidenta-rf> (дата обращения: 20.05.2016).

³² Положение о центре общественного доступа к социально значимой информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [электронный ресурс]. URL: <http://storage.esp.tomsk.gov.ru/files/53291/Положение.doc> (дата обращения: 10.05.2016).

муниципальных услуг, заявитель может отфильтровать каталог услуг по классификациям: для физических лиц, для предпринимателей, для юридических лиц или для иностранных граждан, а также выбрать способ отображения: по ведомствам, по категориям (гражданство, налоги и сборы), по жизненным ситуациям (достижения пенсионного возраста) или изучить список самых востребованных услуг. Кроме того, на Портале предусмотрено определение геолокации, что позволяет пользователю получить услуги, доступные по месту жительства.

Однако чтобы воспользоваться возможностями Портала необходимо зарегистрироваться в системе. Еще несколько лет назад регистрация была единой, то есть нужно было ввести все необходимые данные и получить пароль для активации личного кабинета. Но далеко не все граждане готовы раскрывать свои личные данные и тратить время на получение пароля от онлайн-кабинета. Сегодня для удобства пользователей действует несколько уровней учетной записи: упрощенная, стандартная и с подтверждением личности. Упрощенный уровень позволяет получить минимальный набор услуг, например, оплатить штраф ГИБДД, указав при регистрации свой номер телефона и e-mail. Для проверки же пенсионных накоплений необходим стандартный уровень регистрации, предполагающий внесение паспортных данных и номера СНИЛС. Для получения всего спектра услуг, в том числе оформления загранпаспорта, необходимо не только указать все необходимые данные, но и подтвердить свою личность. Сделать это можно, как и раньше через отделения «Почты России» и Ростелекома, либо обратившись в Многофункциональный центр.

Однако процесс перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид еще не завершен. Как было сказано ранее, перевод предполагает прохождение пяти последовательных этапов. Первый этап заключается в формировании единого реестра услуг, содержащего всю информацию об услуге в соответствии со стандартом предоставления государственных и муниципальных услуг, а также размещении данной информации на Портале государственных и муниципальных услуг. Вторым этапом

предполагает завершение загрузки на Портал необходимых для получения услуги электронных форм документов, включая заявления, которые можно тут же заполнить или сохранить на компьютер. Третий этап перевода услуг в электронный вид позволяет гражданам подать документы в электронной форме, а четвертый дает возможность самостоятельно отслеживать состояние запрошенных услуг. На пятом этапе гражданин или организация может полностью получить услугу в электронной форме непосредственно на Портале государственных и муниципальных услуг³³.

Нужно понимать, что не все услуги могут соответствовать последнему этапу перевода. Если оплатить налоговые задолженности или проверить штрафы ГИБДД действительно можно в электронном формате, то для получения водительского удостоверения необходима личная явка заявителя в соответствующую инстанцию. Однако существенные сложности наблюдаются на уровне муниципальных образований. Далеко не все муниципальные услуги отображены на Портале, а доступные услуги, как правило, соответствуют второму этапу перевода, то есть предполагают скачивание необходимых для получения услуги заявлений и дальнейшее личное обращение гражданина в тот или иной орган государственной власти или местного самоуправления.

Тем не менее, работа над выполнением Указа Президента № 601, предусматривающего достижение к 2018 году 90%-го уровня удовлетворенности российских граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, ведется достаточно активно. Результаты социологических исследований, показывают, что тенденции последних нескольких лет в Томской области действительно положительные. Если в среднем по России уровень удовлетворенности качеством услуг в 2014

³³ Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163390 (дата обращения: 15.05.2016).

году достигал 81,2%³⁴, то в Томской области данный показатель уже тогда составлял 87%, а по итогам 2015 года достиг уровня 91,8%³⁵. И в этом, на мой взгляд, большую роль сыграло активное развитие Многофункциональных центров в нашем регионе. Тем же Указом была обозначена необходимость достигнуть 70%-й доли граждан, получающих услуги в электронной форме. В 2014 году данный показатель в целом по РФ составил 35,2%, а по Томской области - 43,8%, в 2015 же году достиг 39,6% и 47,1% соответственно³⁶.

Согласно данным отчета Департамента развития информационного общества Администрации Томской области за 2015 год в электронном виде на Портале государственных и муниципальных услуг доступны 128 услуг, среди которых 108 услуг предоставляются органами исполнительной власти Томской области и подведомственными им учреждениями и 20 имеют статус муниципальных услуг. Количество зарегистрированных на Портале государственных и муниципальных услуг томичей в прошлом году составило 157 110 человек (прирост 60%), а число поданных с помощью Портала заявлений на получения услуг - 56 637³⁷.

Как уже было сказано, работа по переводу услуг в электронный вид еще не завершена. Недостаточно быстро происходит перевод муниципальных услуг в электронный вид. Здесь мы сталкиваемся с целым рядом проблем, характерных для муниципальных образований, в том числе с финансовой ограниченностью и неудовлетворительным качеством интернет-связи. Большое

³⁴ Социологические исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг: какой уровень сервиса ожидают граждане [электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/files/library/1427288330.src.pdf> (дата обращения: 15.05.2016).

³⁵ Об удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в томской области [электронный ресурс]. URL: <http://storage.esp.tomsk.gov.ru/files/70059> / Удовлетворенность%20граждан.pdf (дата обращения: 20.05.2016).

³⁶ Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме [электронный ресурс]. URL: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/rosstat/pok-monitor/pok21.xlsx (дата обращения: 20.05.2016).

³⁷ Итоги деятельности Департамента развития информационного общества за 2015 год [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/Otcheti-i-dokladi> (дата обращения: 18.05.2016).

значение в деле предоставления услуг населению имеет развитие системы межведомственного электронного взаимодействия, способной интегрировать федеральный, региональный и муниципальный уровни управления. По мнению Анны Трахтенберг, старшего научного сотрудника Института философии и права Уральского отделения РАН, кандидата политических наук, данная система работает действительно не идеально, однако это является общемировой тенденцией. В рамках экспертного интервью, Анна Трахтенберг пояснила, что «сложность состоит в том, что действует «лоскутная информатизация», то есть каждое ведомство информатизируется на свой манер, в то время как СМЭД должно стать общей средой, в которой происходит свободный документооборот». Одной из причин, обуславливающих недостаточно высокие темпы развития Электронного правительства в России, является в «пропуск хода». Именно таким термином А. Д. Трахтенберг обозначает ситуацию, когда мы, находясь «здесь и сейчас», смотрим уже на конечную цель и задаем параметры будущего, а сам промежуток между настоящим и будущим ничем не заполняется. Недоработки на промежуточном – настоящем, этапе, в конечном счете, сводятся к тому, что изначальные критерии оказываются недостижимыми. На самом этапе планирования необходимо детально прописывать каждый шаг, а затем последовательно реализовывать тот самый «промежуточный» этап. При этом необходимо учитывать как возможность совершения ошибки, так и возможность достижения заявленной цели альтернативным способом.

2. Особенности реализации Электронного правительства на уровне муниципальных образований

2.1 Роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный формат предполагает не только упрощение процедуры предоставления услуг и повышения их качества, но и выстраивание нового типа отношений между государством и гражданами. В связи с этим для оценки реализации Электронного правительства в нашей стране мне представляется необходимым и интересным посмотреть вглубь, то есть на самый нижний - муниципальный уровень, чтобы понять, как в действительности выстраивается коммуникация государства с гражданами в рамках Электронного правительства.

Как уже было сказано, чтобы получить государственную или муниципальную услугу любой гражданин может обратиться в Многофункциональный центр и в режиме «одного окна», то есть с минимальными временными и моральными издержками удовлетворить свой запрос. Конечный продукт МФЦ – это, безусловно, хорошая демонстрация работы системы межведомственного электронного взаимодействия, облегчающей и повышающей качество процесса предоставления услуг. В целом МФЦ – это структура, отвечающая требованиям модели «сервисного государства», «запрограммированная» на удовлетворение запросов граждан-потребителей с обеспечением для них максимального уровня комфорта. Но подобный подход приводит к тому, что гражданин отходит на пассивную позицию, устранившись от непосредственной коммуникации с органами государственной власти и местного самоуправления. Однако помимо формализованных и четко регламентированных Многофункциональных центров на уровне муниципальных образований действуют упомянутые ранее Центры общественного доступа, которые, на мой взгляд, несут в себе большой

потенциал по приобщению населения к электронному формату взаимодействия с государством.

Еще раз попытаемся разобраться, что же такое Центр общественного доступа. На первый взгляд – это технически оснащенное помещение, как правило, на базе библиотеки. Что важно, все компьютеры должны быть обеспечены доступом в Интернет, следовательно, посетитель ЦОД может воспользоваться бесплатной возможностью обратиться к целому ряду популярных и общественно-значимых ресурсов, среди которых и интересующий нас Портал государственных и муниципальных услуг. Центр общественного доступа можно назвать «местечковой» организацией, так как за счет размещения на базе библиотеки он максимально приближен к населению. К тому же маршрут в местную библиотеку, особенно для «сельчан», является более привычным. Спектр услуг и возможностей ЦОД, а также характер его функционирования позволяет высоко оценивать значение и потенциал Центров общественного доступа в рамках концепции Электронного правительства.

Особую популярность Центры общественного доступа получили именно в районах, в сельской местности (в данном контексте автор опирается на опыт Томской области). В городской среде большая часть населения имеет личный компьютер и возможность выйти в Интернет, поэтому услуги ЦОД для горожан не столь актуальны. Гражданин либо самостоятельно обращается к Порталу государственных и муниципальных услуг, либо приходит со своим запросом в МФЦ. Однако география Многофункциональных центров и территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) в Томской области остается неравномерной. По состоянию на 1 января 2016 года в регионе действует 17 подразделений МФЦ и 39 ТОСП, которые сконцентрированы в основном в г. Томске и Томском районе, в то время как сеть ЦОД насчитывает 108 отделений, охватывающих жителей 98 населенных пунктов³⁸. Кроме того, не

³⁸ Итоги деятельности Департамента развития информационного общества за 2015 год [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/Otcheti-i-dokladi> (дата обращения: 18.05.2016).

каждый житель сельской местности имеет домашний компьютер, а само качество Интернет-соединения (и сотовой связи) не во всех районах области является удовлетворительным, поэтому ЦОД для многих единственная возможность получить необходимую услугу в электронном виде.

На первых этапах становления Электронного правительства, для которого было характерным превалирование технического подхода – информатизации ради информатизации, сформировалась ситуация отставания спроса от предложения. То есть создаваемые электронные блага не вызывали должного интереса у населения. Фактически, при внедрении элементов Электронного правительства с гражданами забыли посоветоваться и уточнить, а нужны ли им нововведения вообще? Когда данный факт был признан на официальном уровне, стало ясно, что дабы не провалить проект, необходимо выйти за рамки ведомственных интересов, поставив на первое место запросы граждан. Необходимо было начинать стимулировать спрос на новый формат взаимодействия с государством и искусственно формировать потребность в электронном типе государственных и муниципальных услуг. Создание Многофункциональных центров, а следом и Центров общественного доступа вошло в число мер, направленных на увеличение спроса населения на электронный тип услуг и повышения интереса к Порталу государственных и муниципальных услуг и Электронному правительству в целом.

В данной работе я раскрою ряд проблемных направлений, проработка которых способна качественно повлиять на формирование в России Электронного правительства. К наиболее проблемным направлениям в настоящее время можно отнести:

1. Информационно-мобилизационную работу;
2. Повышение компьютерной грамотности населения;
3. Решение кадровых вопросов.

Для оценки актуальности и жизненности обозначенных направлений в рамках магистерской работы было проведено исследование в формате

полуформализованного интервью. География исследования включила 5 муниципальных образований Томской области, и проводилось на базе:

- МАУ «Централизованная библиотечная система Первомайского района», с. Первомайское, ул. Коммунистическая, 5 (дата проведения интервью - 2 марта 2016 года);
- ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина», г. Томск, ул. К. Маркса, 14 (дата проведения интервью - 31 марта 2016 года);
- МБУК «Молчановская межпоселенческая центральная библиотека», с. Молчаново, ул. Валикова, 17А (дата проведения интервью - 19 апреля 2016 года);
- МБУ «Кривошеинская центральная межпоселенческая библиотека», с. Кривошеино, ул. Октябрьская, 18 (дата проведения интервью - 20 апреля 2016 года);
- МБУК «Многофункциональный социокультурный комплекс», г. Стрежевой, ул. Мира, 9 (дата проведения интервью - 4 мая 2016 года).

В роли респондентов были приглашены директора вышеперечисленных учреждений, а также руководители и специалисты размещенных на базе данных библиотек Центров общественного доступа. Стоит отметить, что на базе ТОУНБ им. А.С. Пушкина деятельность ведется в рамках Центра развития информационных услуг и технологий и Информационно-сервисного центра. Всего в исследовании приняли участие 10 человек.

Для проведения интервью были разработаны опросники для директоров библиотек, а также руководителей и специалистов ЦОД. Ход каждого интервью модерировался в процессе беседы посредством изменения формулировок вопросов, их очередности и использования дополнительных вопросов. «Пластичность» выбранного типа интервьюирования позволила раскрыть тему

более широко, оставаясь при этом в изначально обозначенных рамках исследования.

Важным аспектом является элемент неожиданности, состоящий в том, что интервьюирование проводилось без предварительной договоренности с респондентами, то есть по факту. Это позволило избежать ситуации, когда респондент использует заранее подготовленные закрытые информационные модули для представления действительности в более выгодном свете. Необходимые же статистические данные, а также различные методические материалы предоставлялись в добровольном порядке по завершению интервью. Кроме того, в мае 2015 года в рамках работы над магистерской диссертацией в городе Екатеринбурге была проведена встреча в формате экспертного интервью с А. Д. Трахтенберг - старшим научным сотрудником Института философии и права Уральского отделения РАН, кандидатом политических наук. В апреле 2016 года для сбора дополнительной информации состоялись экспертные интервью с руководителями комитетов развития электронного правительства и электронной демократии Департамента развития информационного общества Администрации Томской области, являющимися экспертами-практиками в рамках исследуемой темы. Результаты полуформализованного интервью отражены в последующих пунктах данной главы. Полные же тексты проведенных интервью, включая экспертные интервью, содержатся в приложении к магистерской работе.

2.2 Информационно-мобилизационное направление в развитии Электронного правительства

Работа над реализацией Электронного правительства в России ведется уже не первый год, но до сих пор не выстроена целостная информационная кампания, включающая в себя и мобилизационный аспект. Безусловно, в последние годы информирование граждан стало более активным, но все же носит периодический, разрозненный и точечный характер с применением стандартного инструментария. На официальных сайтах структур, задействованных в развитии Электронного правительства, в частности сайте Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, публикуются новости с информацией о росте числа зарегистрированных на Портале государственных и муниципальных услуг пользователей, количестве полученных с помощью Портала услуг, о новых возможностях Портала, а также о развитии сети Многофункциональных центров. Данные материалы получают свою долю освещения в электронных СМИ и, конечно, дублируются на региональных сайтах профильных структур. Одним из форматов информирования населения о преимуществах получения электронного типа услуг являются мультипликационные мини-ролики, размещенные на официальном канале Портала государственных и муниципальных услуг в Youtube [42]. Часть роликов была продублирована на сайте Департамента развития информационного общества Администрации Томской области, в качестве разъясняющего материала о преимуществах получения электронного типа услуг.

На сайтах Администраций муниципальных образований Томской области, вошедших в рамки исследования - Молчановского, Кривошеинского и Первомайского районов, г. Томска и г. Стрежевого, в разделе «муниципальные услуги» размещена информация о предоставляемых услугах, включая информацию о доступных для местных жителей электронных услугах, как минимум в виде их реестра. Достаточно информативным является раздел сайта г. Стрежевого, на котором опубликованы не только вышеупомянутые

короткометражные мультипликационные ролики, популяризирующие электронные услуги, но и обращение к жителям города, в тексте которого выделены преимущества электронной формы услуг³⁹. Интересно то, что на сайтах ряда Администраций муниципальных образований размещена ссылка на Портал государственных и муниципальных услуг Томской области [48], фактически не функционирующего с 2013 года. Это подтверждает не только устаревший новостной архив, но и руководители профильных комитетов Департамента развития информационного общества Администрации Томской области.

Также для популяризации Портала государственных и муниципальных услуг и самих электронных услуг используются возможности наиболее посещаемых учреждений, таких как Федеральная налоговая служба, Пенсионный фонд России, ГИБДД, Росреестр, Служба социальной защиты населения и Центр занятости населения, в том числе посредством размещения ссылки на Портал государственных и муниципальных услуг на сайтах данных структур. Задействован и мобилизационный потенциал Многофункциональных центров, посетителям которых предлагают пройти регистрацию на Портале, получив на месте код активации от личного кабинета.

Если же говорить о том, каким образом выстроена информационно-мобилизационная кампания Центров общественного доступа на уровне муниципальных образований, то следует выделить несколько направлений - внутреннее и внешнее. Внутреннее включает в себя оформление помещения ЦОД, а также размещение информации о функционировании Центра в библиотечном пространстве. В помещении Центра общественного доступа размещается стенд, содержащий общую информацию о ЦОД, его целях, оказываемых бесплатных и платных услугах, а также перечень доступных социально-значимых интернет-ресурсов, среди которых сайты федеральных и

³⁹ Официальный сайт органов местного самоуправления городского округа Стрежевой [электронный ресурс]. URL: <http://admstrj.tomsk.ru/naseleniyu/munitsipalnye-uslugi.html> (дата обращения: 20.05.2016).

региональных органов власти, а также Портал государственных и муниципальных услуг. При входе в библиотеку, как правило, размещаются стенды и объявления с информацией о деятельности Центра общественного доступа. При подобном типе информирования привлечение потенциальных пользователей электронными государственными и муниципальными услугами, ограничивается кругом любопытных посетителей библиотек. Сотрудники ЦОД, размещенного на базе ТОУНБ им. А.С. Пушкина, используют следующий алгоритм работы: «Когда к нам приходят с пачкой документов и просят, например, помочь заменить паспорт, мы рассказываем им о более простом способе получить данную услугу. Объясняем, что все документы можно прикрепить в онлайн-кабинете Портала государственных и муниципальных услуг, а не ходить с ними по разным инстанциям» [Приложение Г.2].

То есть в рамках своей деятельности сотрудники ЦОД не только консультируют по вопросам получения услуг, помогают разобраться с Порталом государственных и муниципальных услуг, но и осуществляют регистрацию новых пользователей. Так, в представленном специалистами Стрежевского ЦОД отчете о деятельности за 2015 было зафиксировано, что на Портале было зарегистрировано 120 человек. Аналогичный отчет о деятельности сети ЦОД Первомайского района подтверждает, что в течение этого же года к сотрудникам шести Центров общественного доступа обратилось 488 человек за консультацией по регистрации и получению услуг на Портале государственных и муниципальных услуг. Всего же число индивидуальных посещений всех Центров общественного доступа нашей области в 2015 году составило 68678. Прирост, в сравнении с 2014 годом, составил 18891 индивидуальное посещение. Количество же выполненных индивидуальных информационных запросов (справок, консультаций) - 29055, что превышает показатель предыдущего года на 8394 выполненных запроса [22, табл. № 2].

Для внешнего направления информационно-мобилизационной кампании характерно то, что подходы и инструменты, применяемые ЦОД в разных

муниципальных образованиях, мало отличаются в силу схожих ресурсных возможностей и проблем, о которых будет сказано чуть позже. Работая над продвижением электронной формы взаимодействия с государством нельзя не использовать доступные онлайн-ресурсы, поэтому актуальная информация о деятельности ЦОД публикуется в специальном разделе сайта библиотеки или другого учреждения, на базе которого размещен Центр общественного доступа. При этом содержание данного раздела может ограничиваться лишь информацией о графике работы ЦОД, контактами и текстом «Типового положения о ЦОД», либо представлять собой полноценный раздел, презентующий текущую деятельность и планируемые в Центре общественного доступа мероприятия.

Активно ведется работа по выстраиванию партнерских отношений с различными организациями и учреждениями, которые осуществляют информационную поддержку деятельности Центров общественного доступа и выступают в роли экспертов в рамках открытых мероприятий, проводимых на базе ЦОД. В их числе местные отделения «Союза пенсионеров России», Совета ветеранов, Пенсионного Фонда РФ, Центра занятости населения, Центра социальной поддержки и органы муниципальной власти.

Взаимодействие со средствами массовой информации, в основном местными печатными изданиями, выстроено не во всех муниципальных образованиях. Материалы имеют событийный характер, а периодичность их публикации зависит непосредственно от СМИ. Это связано с тем, что информирование о деятельности ЦОД относится к публикации социально значимой информации и размещается бесплатно. Приоритетными же для СМИ являются платные публикации, поэтому материалы о ЦОД встречаются не в каждом выпуске. Лидером в этом направлении является ЦОД г. Стрежевого, который активно публикует объявления о своей деятельности в газетах «Северная звезда» (21 публикация в течение 2015 года) и «Томская нефть» (2 публикации в течение 2015 года), а также полноценные статьи (4 и 1 материал в 2015 году соответственно). Кроме того, в декабре прошлого года был выпущен

сюжет о ЦОД в телевизионной информационной программе «Факт» Телерадиокомпании «СТВ»⁴⁰.

На данный момент основными посетителями Центров общественного доступа являются представители старшего поколения, однако Центры постепенно выстраивают работу со школьниками и студентами колледжей и вузов, демонстрируя им возможности и услуги Портала, которые могут быть актуальны для молодежи. В качестве дополнительных информационно-разъяснительных материалов многие ЦОД разрабатывают и выпускают небольшими тиражами собственные брошюры, памятки и листовки, распространяя их во время внутренних мероприятий и привлекая партнерские организации. Например, в 2015 году специалисты «большого» ЦОД Первомайского района вместе с Центром дополнительного образования детей создали «Краткий словарь интернет терминов», которым интересуется и молодежь, и старшее поколение [Приложение В.1]. А сотрудниками ЦОД г. Стрежевого был создан и размещен в социальной сети «ВКонтакте» 4-х минутный видеоролик, презентующий деятельность Центра⁴¹.

Тем не менее, информационное сопровождение остается «слабым местом» ЦОД. Одной из причин является недостаточная компетентность специалистов в данной сфере, ведь нельзя забывать, что Центрами общественного доступа занимаются работники библиотек. Признавая это, специалисты Центров общественного доступа говорят следующее: «Сейчас мы ограничиваемся размещением информации в самих библиотеках и партнерских организациях, а также периодической публикацией материалов в местных СМИ. ЦОД обладает уникальным и бесплатным «товаром», но мы не умеем «продавать» его» [Приложение В.2].

⁴⁰ Технологии доступные всем. Лучший в регионе центр общественного доступа к социально значимой информации работает в Стрежевом [электронный ресурс]. URL: http://www.stv-tv.ru/?a=news&o=site_news&id=14861/ (дата обращения: 26.05.2016).

⁴¹ Центр общественного доступа, г. Стрежевой [электронный ресурс]. URL: https://vk.com/videos-87292692?section=all&z=video-87292692_171664864%2Fclub87292692%2Calbum-87292692%2Fpl_-87292692 (дата обращения: 15.05.2016).

Таким образом, находясь в условиях финансовой ограниченности и функциональной загруженности, сотрудники библиотек и Центров общественного доступа своими силами выстраивают информационную кампанию, максимально используя возможности партнеров и личный творческий, а порой и денежный ресурс.

2.3 Повышение компьютерной грамотности населения и подготовка компетентных кадров

Включение новых информационных технологий в различные сферы жизни, требует от граждан-пользователей наличия определенных знаний и навыков, а также их постоянного обновления. По данным исследования Регионального общественного центра интернет-технологий (РОЦИТ) Индекс цифровой грамотности населения РФ в 2015 году, включающий в себя оценку цифрового потребления, цифровых компетенций и цифровой безопасности, составил 4,79 из 10 возможных. Индекс же по СФО еще ниже - 3,97⁴². В данном контексте актуальным направлением является обучение населения работе с создаваемыми электронными благами, которые, как задумывалось, должны сделать жизнь россиян проще и поднять ее на качественно новый уровень. На практике оказалось, что не для всех граждан доступен новый формат взаимодействия с государством, в том числе в силу их недостаточной компьютерной грамотности. Получилось, что «удочку» дали, а как с ее помощью «ловить рыбу» не показали. Между тем, реализация данного направления способна качественным образом влиять на уровень информированности граждан о возможностях Электронного правительства, а также стимулировать рост количественных показателей в деле мобилизации новых пользователей Портала государственных и муниципальных услуг и само потребление электронных услуг.

Работа над повышением уровня компьютерной грамотности населения в Томской области ведется с 2013 года. Именно тогда был реализован самый крупный по охвату и уровню подготовки обучающий проект «Электронный гражданин», в котором приняло участие 2265 жителей Томской области. Для их обучения было организовано 59 площадок на базе образовательных учреждений и 33 мобильных класса в населенных пунктах. Наибольший

⁴²Индекс цифровой грамотности [электронный ресурс]. URL: http://www.mindex.rocit.ru/ICG_bright_color_print.pdf (дата обращения: 18.05.2016).

интерес проявили представители старшего поколения – 52,6% «учеников» относились к возрастной категории 41-60 лет⁴³.

Замечу, что «Электронный гражданин» - это не федеральная программа, а коммерческий проект, в основу которого заложен европейский проект ECDL (The European Computer Driving Licence - Европейские компьютерные права), пользующийся популярностью не только в Европе, но и в других странах мира. Для реализации «Электронного гражданина» было выпущено 3000 адаптированных для Томской области учебно-методических комплектов, включающих учебник, рабочую тетрадь и методическое пособие для преподавателя. В течение 34 часов слушатели курса осваивали базовые компьютерные навыки, учились работать с информацией и с онлайн-сервисами, в том числе с Порталом государственных и муниципальных услуг. В завершении курса было проведено тестирование, по итогам которого выпускники получили сертификаты-паспорта «Электронного гражданина», а также личный учебно-методический комплект. В таком режиме были обучены социально незащищенные слои населения, работники бюджетных организаций, а также государственные и муниципальные служащие.

Однако на этом работа не прекратилась. В 2015 году по заказу Администрации Томской области для томичей был разработан специальный видеокурс «Электронный гражданин», направленный на повышение уровня компьютерной грамотности населения в целом, а также на популяризацию Электронного правительства, непосредственно Портала государственных и муниципальных услуг и самих услуг в электронной форме. Курс, состоящий из 55 серий по 22-27 минут, транслируется на телеканале «Томское время», а также находится в свободном доступе на портале областной Администрации⁴⁴.

⁴³Результаты реализации проекта в 2013 году [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/rezultaty-realizatsii-proekta-v-2013-godu> (дата обращения: 18.05.2016).

⁴⁴ Программно-обучающий комплекс «Электронный гражданин» [электронный ресурс]. URL: <http://eg.lib.tomsk.ru/> (дата обращения: 25.05.2016).

В формате очных обучающих курсов работа была продолжена на базе Центров общественного доступа, которые в 2014 году стали появляться на территории Томской области. На сегодняшний день курсы повышения компьютерной грамотности – одно из ключевых и наиболее востребованных направлений деятельности ЦОД, пользующееся высоким спросом особенно в сельской местности. Обучение на базе ЦОД проводится в регулярном режиме, как правило, в течение одного месяца, при этом роль тьюторов выполняют сами специалисты Центров общественного доступа. Учебные группы формируются в соответствии с количеством установленных ПК, например, в «большом» ЦОД группы достигают численности в 7-10 человек. Учебные программы, используемые тьюторами, можно назвать авторскими, так как они разрабатываются специалистами ЦОД самостоятельно. Обучающий курс рассчитан на подготовку пользователей «с нуля» и постепенно усложняется, вплоть до темы электронного взаимодействия с государством, рассматриваемой на примере работы с Порталом государственных и муниципальных услуг и сайтах Администраций муниципальных образований.

Другой отличительной особенностью является индивидуальный подход, применяемый в работе со слушателями курсов. Как и в школе в группе выявляются «передовики» и «отстающие» слушатели, но есть и ряд существенных отличий. Во-первых, неоднородность групп по возрастному составу и уровню подготовки. Во-вторых, наличие высокой внутренней мотивации учеников досконально разобраться в изучаемой теме. В случае если кто-то из слушателей курса отстает от темпов группы, преподаватель идет на встречу и прорабатывает все вопросы в индивидуальном режиме. Благодаря небольшой численности групп у тьютора есть возможность контактировать с каждым учеником в течение занятия, в отличие от курсов «Электронного гражданина», где численность группы достигала 20 человек.

Существует и другая тенденция. В районах, успешно работающих в рамках курсов повышения компьютерной грамотности, есть спрос на более углубленное изучение отдельных тем и программ. Прежде чем разработать

подобную учебную программу, специалисты ЦОД вначале сами погружаются в изучение новых тем, чтобы в дальнейшем дать своим ученикам максимально исчерпывающую информацию.

Информировать население о готовящихся курсах и формировать группы помогают как партнерские организации, так и принцип «сарафанного радио», когда прошедшие обучение жители рекомендуют курсы своему окружению. Стоит сказать и о двухфазовом обучении на базе ТОУНБ им. А.С.Пушкина. Так, в Центре развития информационных услуг и технологий граждане получают теоретические знания, а уже на базе Информационно-сервисного центра получают навыки регистрации и работы с Порталом государственных и муниципальных услуг, там же проводятся дополнительные семинары по государственным услугам.

Не смотря на то, что в 48 Центрах общественного доступа нашей области в течение 2014-2015 гг. курсы повышения компьютерной грамотности не были организованы, обучение на других площадках прошли 3698 жителей Томской области, из них в 2015 году – 2092 человека. Специалистами ТОУНБ им. А.С. Пушкина в 2015 году было подготовлено 645 человек, на базе Стрежевского ЦОД окончили курсы 96 человек, в 6-ти ЦОД Первомайского района было обучено 107 жителей района, в 6-ти ЦОД Кривошеинского района – 98 человек, и всего 9 человек прошли курсы повышения компьютерной грамотности в Молчановском районе. При этом такая возможность у жителей района появилась лишь в этом году и пока доступна только для посетителей двух Центров общественного доступа [22, табл. № 2].

В Молчановском ЦОД подобную ситуацию прокомментировали следующим образом: «У работника нашего ЦОД нет сертификата для обучения граждан, поэтому официального набора на курсы по повышению компьютерной грамотности не было. Однако в индивидуальном режиме мы обучили 6 человек (женщин пенсионного возраста), которых интересовали базовые вопросы: назначение клавиш на клавиатуре, набор и редактирование

текстов в Word, работа в интернете, создание почтового ящика» [Приложение Д].

Фиксируемое бездействие в рамках данного направления в 48 ЦОД области - следствие отсутствия единого стандарта и централизованной федеральной и региональной программы по повышению компьютерной грамотности населения, а вместе с тем и отсутствия достаточного уровня финансовой и методической поддержки.

Кроме того, приведенный факт является официальным подтверждением наличия проблем в последнем обозначенном направлении – кадровом вопросе, который выражается как в численной нехватке специалистов ЦОД, так и в недостаточной компетентности имеющихся кадров. Ранее уже было сказано, что функции руководителей ЦОД, а также специалистов и тьюторов были возложены на сотрудников библиотек. Сегодня перед ними стоят задачи по организации работы с посетителями библиотек, включая проведение культурно-массовых мероприятий и ведение отчетности, а также задачи по развитию Центров общественного доступа. Количество задач нельзя назвать недостаточным: работа с запросами граждан, проведение индивидуальных консультаций и групповых курсов по повышению компьютерной грамотности, организация образовательных мероприятий, выстраивание коммуникации с партнерами, обновление методической базы, техническое обслуживание ПК (при отсутствии IT-специалиста), организация информационно-мобилизационной кампании и ведение документооборота. Подобная многопрофильная работа требует от специалиста ЦОД не только высокой стрессоустойчивости и работоспособности, но и широкого спектра навыков и знаний, в том числе высокого уровня компьютерной грамотности.

Однако в ситуации, когда вся нагрузка лежит «на плечах» 1-2 специалистов, в том числе в «больших» ЦОД, страдает как качество выполняемой работы, так количественные показатели. Поэтому у Центров общественного доступа, расположенных в районах области, есть запрос на дополнительные «единицы» специалистов в штате, а в идеале наличие

отдельного сотрудника, отвечающего за проведение курсов по повышению компьютерной грамотности, то есть специально подготовленного тьютора.

Самым массовым и централизованным мероприятием, в рамках которого прошли подготовку будущие специалисты Центров общественного доступа, был вышеупомянутый проект «Электронный гражданин». В то же время нужно понимать, что курсы по подготовке тьюторов должны проходить не все специалисты ЦОД, и в этом вопросе Департамент развития информационного общества Администрации Томской области придерживается следующей позиции: «Мы отбираем преподавателей с определенными компетенциями. Есть харизматичные люди, а есть такие, которых неинтересно слушать. Конечно, изменить специалиста, который отработал в библиотеке 20-30 лет, невозможно, но дать ему методику и новый вектор для развития можно» [Приложение Б].

Оставшиеся методические комплекты «Электронного гражданина» были распределены среди Центров общественного доступа всей области, и сегодня они используются специалистами в качестве базы для создания собственных методических пособий и курсов. Посетители же ЦОД работают с ними в формате читального зала. Однако данный ресурс был исчерпан, а в условиях отсутствия централизованной системы обучения, повышение квалификации специалистов ЦОД стало задачей для администраций библиотек. По возможности специалисты Центров общественного доступа посещают, в том числе в режиме вебинаров, организуемые на базе ТОУНБ им. А.С. Пушкина обучающие семинары, а также используют каждую возможность для обмена опытом и лучшими практиками с другими ЦОД, в том числе на встречах Совета директоров библиотек. Специалисты Центра общественного доступа г. Стрежевого развивают межрегиональные связи с ХМАО. Это обусловлено не только профессиональным интересом, но и фактором транспортной доступности – сообщение с региональным центром для северных территорий входит в число ключевых проблем.

Наиболее остро кадровый вопрос стоит в «сельских глубинках», для которых актуальны проблемы «старения» кадров и их образовательной пассивности, выражающейся в нежелании специалистов повышать свою компьютерную грамотность. В то время как в их задачи входит помощь и консультирование посетителей ЦОД по работе в интернет-пространстве, с Порталом государственных и муниципальных услуг и электронному формату получения услуг. Данный факт очевиден и для представителей областного оператора Центров общественного доступа ТОУНБ А.С. Пушкина: «Работа современного библиотекаря подразумевает, что он уже владеет навыками работы с компьютером и интернетом. Однако для сельской местности, особенно в отдаленных населенных пунктах, актуальна такая проблема, как «старение» кадров. Молодежь туда не едет, так как там нет жилья, а уровень заработной платы невысокий» [Приложение Г.2].

У руководителей районных Центров общественного доступа есть и свои предложения по повышению уровня подготовки кадров для «малых» и «средних» ЦОД: «Удобным было бы обучение «на местах», когда компетентный специалист-лектор приезжал бы в район и проводил обучение для сотрудников отдаленных ЦОД. В данный момент такой практики нет. Большинство специалистов в сельских поселениях не имеют навыков работы с поисковыми системами в интернете и последующей фильтрации информации. Кроме того, считаю необходимым ввести аттестацию для специалистов. Качество обучения по типу «отслушал и пошел» весьма сомнительно, а аттестация поможет выявить качественные изменения в подготовке сотрудников [Приложение В.1].

Возвращаясь к вопросу централизованного обучения специалистов ЦОД на региональном уровне, стоит сказать, что с конца 2015 года велась подготовка новой волны массового обучения по проекту «Электронный гражданин». И 17-18 мая состоялись первые установочные методические занятия. По информации, предоставленной Департаментом развития информационного общества Администрации Томской области, в вебинарах

приняли участие 130 представителей 20 муниципальных образований Томской области. Среди них были специалисты ЦОД, учителя информатики, сотрудники библиотек (библиографы, библиотекари), сотрудники Администраций районов (делопроизводители, специалисты, управляющие делами). До 27 мая 2016 года все тьюторы должны были пройти тестирование и получить соответствующие сертификаты, а в июне будет определен оператор для проведения обучения в рамках курса «Электронный гражданин». Непосредственное обучение граждан запланировано на 3-4 квартал 2016 года. В этом году область получит 1600 обновленных методических комплектов. В частности в учебник был добавлен раздел, касающийся финансовой грамотности, весьма актуальный в связи с ростом финансовых преступлений, в том числе электронного типа. В первую очередь методические комплекты направляются в Центры общественного доступа.

Нужно понимать, что выделение в каждом Центре общественного доступа отдельной полноценной ставки для тьютора, в частности привлеченного специалиста, в ближайшие годы не произойдет. Более того, мне представляется возможным рассматривать данный вариант лишь для «больших» и наиболее результативных Центров общественного доступа. Наиболее возможным вариантом в условиях текущей экономической ситуации и расставленных на федеральном уровне приоритетах, является дальнейшая работа с сотрудниками библиотек. Это может быть расширение штата специалистов ЦОД из числа библиотекарей, с перераспределением функциональных обязанностей и регулярной плановой подготовкой новых кадров, а также акцентирование внимания на повышении квалификации уже работающих специалистов, в том числе за счет выезда пула экспертов, как в отдаленные населенные пункты, так и в «отстающие» ЦОД. Подобный формат взаимодействия «на местах» представляется более эффективным способом выявления и решения проблем, а также выстраивания коммуникации между «далеким» центром и «забытой» периферией. Интересен и вариант проведения периодической переаттестации специалистов Центров общественного доступа, что позволит выявлять «белые пятна» в знаниях и «закрывать» данные пробелы в рамках последующих семинаров.

2.4 Основные перспективы и угрозы для развития сети Центров общественного доступа в Томской области

Работу Центров общественного доступа, не смотря на наличие ряда проблем, в целом можно считать выстроенной. И сегодня директора библиотек и руководители ЦОД смотрят вперед, выделяя перспективы развития и ставя перед собой новые цели. Приоритетом при этом является работа над «слабыми местами» посредством решения следующих задач:

- обучение кадров, обеспечивающих работу Центров общественного доступа;
- более активное информирование населения о деятельности ЦОД и расширение аудитории;
- активизация работы в рамках курсов повышения компьютерной грамотности;
- расширение сети ЦОД внутри районов вплоть до охвата всех сельских поселений.

Однако развитие данных инициатив ограничено целым рядом сдерживающих факторов, о которых также не забывают представители Центров общественного доступа.

Во-первых, это недостаточное финансирование деятельности ЦОД. Согласно тексту «Типового положения о Центрах общественного доступа» [70, п. 7.1] финансирование осуществляется «за счет средств местного бюджета, предусмотренных на текущую деятельность учреждения, на базе которого работает ЦОД», фактически из средств, выделяемых на работу библиотек. Другие же доходы и поступления сводятся к небольшому перечню платных услуг, оказываемых на базе ЦОД. Недостаток финансирования ограничивает возможности ведения информационной кампании, публикации рекламных и информационно-разъяснительных материалов, покупку расходных материалов для оргтехники и в целом технического обслуживания и переоснащения ЦОД.

Во-вторых, плохое качество интернет-связи или ее полное отсутствие. Для Томской области на сегодняшний день остается актуальной проблема недостаточного «покрытия» муниципальных районов как мобильной, так и интернет-связью. В этой связи не все ЦОД области имеют широкополосный доступ в интернет. Альтернативным вариантом является модемный тип подключения, однако, подобное решение возможно не во всех населенных пунктах из-за неудовлетворительного качества связи. Отсутствие же полноценного интернет-доступа существенно затрудняет выполнение приоритетной для ЦОД задачи – популяризации электронного типа получения услуг и непосредственно Портала государственных и муниципальных услуг.

В-третьих, отсутствие в штате IT-специалиста, обслуживающего Центр общественного доступа. Как правило, данный вопрос решается посредством привлечения на договорной основе «фрилансеров» или сотрудников местной Администрации. Однако для этого опять же необходимо финансовое обеспечение. Наиболее экономным вариантом является наличие в штате Центра общественного доступа специалиста, который имеет уровень знаний и компетенций, позволяющий самостоятельно обслуживать имеющуюся технику.

В-четвертых, транспортная доступность. Томская область имеет свою специфику в плане сообщения между областным центром и рядом населенных пунктов – это и «сельские глубинки», и города. В качестве примера можно привести г. Кедровый, добраться до которого по имеющейся дороге в весенне-осенний период достаточно сложно, а также г. Стрежевой, связанный с региональным центром посредством авиасообщения, воспользоваться которым сотрудники ЦОД не могут в силу опять же недостаточного финансирования. Ограничения в транспортной доступности ряда муниципальных образований сказываются на выстраивании коммуникации между сетью районных Центров общественного доступа и г. Томском. В связи с этим сотрудники ЦОД отдаленных районов и труднодоступных населенных пунктов не имеют возможности регулярно лично присутствовать на тех же обучающих семинарах. Однако некоторым ЦОД удается «заставить» проблему работать на себя. Это

пример Стрежевского ЦОД, который выстраивает межрегиональную коммуникацию через обмен опытом с более доступным ЦОД г. Нижневартовска, представляющего Ханты-Мансийский автономный округ.

В-пятых, недоверие к электронному формату загрузки и хранения личных данных. В основном это характерно для представителей старшего поколения, которые до сих пор предпочитают обращаться в различные инстанции в порядке личной явки. В то же время сегодня наблюдается и позитивная динамика в формировании более доверительного отношения к электронному типу коммуникации и необходимости загрузки личных данных на Портал государственных и муниципальных услуг. Этому способствует грамотная работа сотрудников ЦОД, которые в формате индивидуальных консультаций и в рамках курсов повышения компьютерной грамотности разъясняют основные аспекты электронного взаимодействия с государством, в сочетании с личным опытом граждан, позволяющим оценить удобство и оперативность получения электронных услуг.

Это подтверждают специалисты Кривошеинского ЦОД: «Чувство защищенности постепенно появляется. Сейчас, когда мы показываем возможности портала государственных и муниципальных услуг, люди понимают, что это действительно удобно и необходимо. Однако старшее поколение относится к этому осторожно. Мы можем показать и проинформировать, но регистрировать без персонального согласия никого не можем. В районном центре людям бывает проще самостоятельно дойти до социальной защиты или паспортного стола, а для глубинок, таких как с. Красный Яр и с. Никольск, которые могут быть отрезаны от административного центра месяцами, это действительно актуально. Портал государственных и муниципальных услуг помогает экономить время. Наша задача объяснить и показать эти преимущества пожилым людям, которые не доверяют или не умеют пользоваться интернетом» [Приложение Е.1].

Сотрудники ЦОД, исходя из собственных наблюдений при консультировании посетителей в вопросе получения электронного типа услуг, могут выделить топ популярных у томичей услуг, который в целом соответствует федеральным тенденциям. Так, наиболее востребованными электронным услугам среди жителей выделенных муниципальных образований Томской области являются такие государственные услуги как оформление загранпаспорта, получение водительского удостоверения, проверка штрафов ГИБДД и налоговых задолженностей, а также проверка пенсионных накоплений. Среди муниципальных услуг, пользующихся спросом, можно выделить электронную запись к врачу, заказ архивных справок и справок о несудимости, оформление субсидий и льгот для проживающих в сельской местности молодых специалистов.

Помимо предоставления регулярных отчетов Центры общественного доступа имеют сегодня возможность заявить о себе в рамках конкурса «Лучший ЦОД», который, на мой взгляд, является наиболее действующим стимулом для более результативной работы по выделенным направлениям. В рамках заочного этапа оцениваются достижения ЦОД за период январь-октябрь текущего года, после чего финалисты предоставляют творческие отчеты о своей деятельности, прикладывая фото- и видеоматериалы, презентации и другие подтверждающие документы. Кроме общих номинаций, таких как «Лучший большой городской/сельский ЦОД», «Лучший средний ЦОД» и «Лучший малый ЦОД», выделяют Центры общественного доступа, которые, например, активно ведут информационную кампанию, популяризируют возможности Портала государственных и муниципальных услуг с учетом регистрации новых пользователей, работают над повышением компьютерной грамотности населения. Если на первом этапе Центры общественного доступа оцениваются по количественным показателям, то второй этап предполагает качественную оценку того, как ведется индивидуальная работа с гражданами по продвижению Портала государственных и муниципальных услуг, оценивается устная и письменная реклама, посвященная возможностям Портала и ЦОД,

результаты работы с партнерами и публикации в местных СМИ. Так, Центр общественного доступа г. Стрежевого в 2015 году получил признание в нескольких номинациях: «За лучшую рекламно-информационную презентацию услуг и функций ЕПГУ», «За лучшую организацию мероприятий по обучению населения основам компьютерной грамотности» и «За лучший опыт работы с партнерами по деятельности ЦОД». В последней номинации был выделен и ЦОД с. Первомайское, а ЦОД с. Кривошеино стал победителем в номинации «За активное консультирование граждан по услугам и функциям ЕПГУ»⁴⁵.

Наличие номинаций по разным направлениям и понятные критерии оценки позволяют сотрудникам Центров общественного доступа в течение года распределять свои силы и ресурсы так, чтобы продемонстрировать свои «сильные стороны» и подтянуть «слабые места». Помимо финансового стимулирования победителей, по итогам Конкурса публикуется сборник, содержащий лучшие практики со всей области, которые любой ЦОД может не только изучить, но и перенять для работы.

Таким образом, Центр общественного доступа, являясь площадкой открытой для населения, особенно для проживающего в сельской местности, несет в себе большой потенциал по популяризации электронного формата взаимодействия с государством и способствует «воспитанию» более активного и грамотного гражданина. Выделенные в рамках исследования три направления - информационно-мобилизационная кампания, обучение граждан и работа с кадрами ЦОД, связаны между собой. При этом основное внимание, на мой взгляд, необходимо уделить обеспечению Центров общественного доступа достаточным количеством компетентных кадров. Так как именно от них зависят качественные и количественные показатели, касающиеся работы с посетителями ЦОД и обучения граждан компьютерной грамотности, а также информационного сопровождения деятельности ЦОД, популяризации

⁴⁵ Лучший ЦОД 2015 года [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/luchshij-tsod-2015-goda> (дата обращения: 20.05.2016).

возможностей портала государственных и муниципальных услуг и стимулирования населения получать услуги в электронном виде. Конечно, нельзя категорично утверждать, что Центры общественного доступа «обделены» вниманием со стороны региональной власти, однако наличие целого комплекса проблем является показателем недостаточно выстроенной коммуникации между Центрами общественного доступа и структурами, ответственными за решение задач по развитию Электронного правительства. Обозначенные проблемы требуют более серьезного внимания и комплексного подхода к решению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог, необходимо отметить, что задачи, обозначенные во введении, были в полном объеме решены в процессе написания данной научной работы. Так, в рамках первой главы были изучены теоретические основания становления Электронного правительства, выделены ключевые подходы к его трактовке и зафиксирована трансформация взглядов российского научного сообщества в понимании сущности Электронного правительства и необходимости его реализации в России в условиях повсеместного распространения информационно-коммуникационных технологий и интернета. Была также выделена тенденция снижения интереса к общим теоретическим вопросам, связанным с формированием Электронного правительства. В то же время увеличилось количество работ, посвященных анализу преобладающих тенденций и оценке результативности практик, реализуемых как на федеральном и региональном уровнях, так и в пределах муниципальных образований.

Неотъемлемой частью исследования является проведенный анализ и систематизация нормативно-правовых актов, которыми законодатель подкрепляет и направляет процесс формирования Электронного правительства. Изучение нормативно-правовой базы позволило не только показать историю становления Электронного правительства в России, но и проследить за изменениями в формулировании цели развития Электронного правительства, за сменой ориентиров и подходов в деле его реализации.

Стоит отметить, что ряд негативных тенденций, проявляющихся в процессе становления Электронного правительства в нашей стране, выявлялся представителями научного сообщества намного раньше, чем данные темы поднимали «создатели» отечественного Электронного правительства. В частности, это касается преобладающего долгое время технологического подхода в реализации Электронного правительства, в рамках которого главным критерием эффективности работы считалось технологическое оснащение органов государственной власти и местного самоуправления. Изменить

сложившееся в обществе недоверие и негативное отношение к власти посредством демонстрации государством своей открытости лишь за счет интернет-присутствия оказалось недостаточным. Затянутость периода, когда средства принимались за самоцель, сформировало в обществе скептическое отношение к процессу информатизации и электронному формату взаимодействия с государством. В этой связи было необходимо выстраивать коммуникацию с гражданами, ориентируясь на их запросы, то есть, соответствовать модели «сервисного государства». Началась активная работа по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг для населения, а также по переводу данных услуг в электронный формат.

В последнем пункте первой главы не только раскрыты законодательно закреплённые понятия «государственная услуга» и «муниципальная услуга» и выделены преимущества электронного формата получения услуг, но и представлены текущие результаты в деле повышения качества и доступности услуг, как в общефедеральном, так и в региональном срезе. При этом была выделена асимметрия в переводе государственных и муниципальных услуг в электронный вид. В то время как расширяется список государственных услуг, соответствующих 4-му и 5-му этапу перевода, предполагающих не только подачу заявки в электронном виде, но и возможность дистанционного контроля и получения результата в электронном формате, большинство муниципальных услуг соответствуют лишь 2-му этапу – скачиванию электронных образцов заявлений. В данном контексте был обозначен ряд факторов, затрудняющих реализацию Электронного правительства и воздействующих как на уровне муниципальных образований, так и в федеральном масштабе.

В рамках работы было замечено, что весомым стимулом в развитии Электронного правительства выступают заданные в 2012 году Указом Президента РФ № 601 показатели доступности услуг в режиме «одного окна» и уровня удовлетворённости «потребителей» услуг. Во многом успешное достижение данных критериев обусловлено развитием сети Многофункциональных центров. Однако работу в рамках другого целевого

показателя – достижения 70%-й доли пользователей электронными государственными и муниципальными услугами, на данный момент нельзя назвать достаточно продуктивной. Преобладание на первых этапах развития Электронного правительства технического подхода стало причиной «разрыва» между сформированным электронным «предложением» государства и «спросом» со стороны граждан. Недостаточно эффективная работа в рамках информационно-мобилизационного направления выражается в незнании и в незаинтересованности граждан пользоваться возможностями Портала государственных и муниципальных услуг. Одновременно с этим компьютерная безграмотность граждан проявляется в общем уровне недоверия к электронному формату взаимодействия с государством. Решить данные проблемы только мерами, спущенными «сверху», весьма затруднительно, необходимо выстраивать работу с гражданами, начиная с уровня муниципальных образований. В данном контексте особое значение имеет развитие Центров общественного доступа.

Во второй главе была отмечена роль Центров общественного доступа в развитии Электронного правительства на уровне муниципальных образований, а также обозначены основные различия между «местечковыми» ЦОД и более формализованными МФЦ. Важным аспектом является выделение наиболее проблемных направлений, возможностей и угроз, как игнорирование, так и отработка которых может повлиять на темпы развития Электронного правительства в России. Среди них можно выделить информационно-мобилизационную работу, повышение компьютерной грамотности населения и решение кадровых вопросов.

Для оценки актуальности каждого из обозначенных направлений и сбора дополнительной информации, в рамках работы было проведено комплексное исследование в формате полужформализованного и экспертного интервью, как при участии экспертов и специалистов из Томской области, так и эксперта, представляющего г. Екатеринбург. В последующих пунктах, содержащих результаты исследования, были проанализированы актуальные практики и

результаты работы по каждому из выделенных направлений, что позволило сформулировать отдельные выводы о текущем состоянии и перспективах развития ЦОД, а также сделать общий вывод с учетом других выделенных угроз и возможностей.

Направлением, требующим сегодня особого внимания, на мой взгляд, является решение кадрового вопроса, в частности за счет обеспечения Центров общественного доступа компетентными специалистами. Ведь именно на них лежит задача по сопровождению деятельности ЦОД и взаимодействию с гражданами, в том числе в формате консультирования по работе и регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг. Повышение компьютерной грамотности населения в рамках курсов на базе ЦОД одновременно с популяризацией Портала способствует формированию у граждан более доверительного отношения к электронному формату взаимодействия с государством и значимости подобного типа коммуникации.

Вместе с тем, нельзя забывать, что Электронное правительство предполагает работу в рамках нескольких направлений и одновременную включенность как органов федерального и регионального уровня власти, так и местного самоуправления. Для решения обозначенных в работе проблем и достижения поставленных «майским» Указом № 601 задач, для преодоления асимметрии в становлении Электронного правительства, необходимо придерживаться комплексного подхода и работать над интегрированием федерального, регионального и муниципального уровней управления, в том числе посредством развития системы межведомственного электронного взаимодействия.

ЛИТЕРАТУРА

- 1 Агамирзян И.Р. Мировой опыт реализации концепции "электронного правительства" опыта // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 25-29 ноября 2002 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2002. С. 255 - 258.
- 2 Азизов Р.Ф. Электронное правительство как элемент электронного государства: теоретико-правовой аспект // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Материалы XIV Всероссийской объединенной конференции (12-14 октября 2011 г., Санкт-Петербург). СПб., 2011. С. 151-154.
- 3 Баранов А.В. Формирование электронного правительства в субъекте Российской Федерации: проблемы и перспективы развития региональных проектов [электронный ресурс]. URL: <http://ojs.ifmo.ru/index.php/IMS/article/view/227/222> (дата обращения: 10.05.2016).
- 4 Белл Д. Социальные рамки информационного общества // Новая технократическая волна на Западе. М., 1986. С. 330—342.
- 5 Бета-версия Портала государственных и муниципальных услуг [электронный ресурс]. URL: <https://beta.gosuslugi.ru> (дата обращения: 30.05.2016).
- 6 Вершинин М. С. Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследований // Актуальные проблемы теории коммуникации. Сборник научных трудов. СПб.:Изд-во СПбГПУ, 2004. С. 253-270.
- 7 Вершинин М.С. Электронная демократия: российские перспективы // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции (Санкт-

- Петербург, 20-23 ноября 2001 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2001. С. 150-152.
- 8 Воронина И. А. Доступность электронных государственных услуг: вопросы мониторинга [электронный ресурс]. URL: <http://ojs.ifmo.ru/index.php/IMS/article/view/52/70> (дата обращения: 18.05.2016).
 - 9 Воронина Т. П. Информационное общество: сущность, черты, проблемы. М., 1995. 111 с.
 - 10 Вступительное слово на заседании Совета по развитию информационного общества в России [электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/316070> (дата обращения: 15.05.2016).
 - 11 Втюрина А. С. и Филатова О. Г. PR-сопровождение Единого портала государственных услуг: проектный подход [электронный ресурс]. URL: <http://ojs.ifmo.ru/index.php/IMS/article/view/239/235> (дата обращения: 18.05.2016).
 - 12 Государственная программа «Развитие информационного общества в Томской области» [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/gosudarstvennaya-programma70> (дата обращения: 18.05.2016).
 - 13 Грачев М. Н. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития: Монография. М.: Прометей, 2004. 328 с.
 - 14 Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме [электронный ресурс]. URL: (дата обращения: 20.05.2016).
 - 15 Дьякова Е. Г. Переход к электронному правительству как процесс институциональной адаптации // Научный ежегодник института философии и права Уральского отделения Российской академии наук, 2011. Вып. 11. С. 235-252.

- 16 Дьякова Е. Г. Электронное правительство как нормативная концепция: пределы применимости // Информационные системы для научных исследований: Сборник научных статей. Материалы XV Всероссийской объединенной конференции Интернет и современное общество (Санкт-Петербург, 10 – 12 октября 2012 г.). СПб., 2012. С. 280-283.
- 17 Единый портал государственных и муниципальных услуг [электронный ресурс]. URL: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/> (дата обращения: 30.05.2016).
- 18 Зотов В. Б. Информационные технологии как инструмент повышения эффективности управления городом // Управленческие науки, 2012. № 1 (2). С. 4-12.
- 19 Иванов В. Е. Правительство-население: диалог в виртуальном пространстве // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 20-24 ноября 2000 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. С. 46-47.
- 20 Индекс цифровой грамотности [электронный ресурс]. URL: http://www.mindex.rocit.ru/ICG_bright_color_print.pdf (дата обращения: 18.05.2016).
- 21 Иноземцев В. Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы. М.: Логос, 2000. 304 с.
- 22 Итоги деятельности Департамента развития информационного общества за 2015 год [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/Otcheti-i-dokladi> (дата обращения: 18.05.2016).
- 23 Калинина А. Э. и Шевандрин А. В. Формирование элементов электронного правительства в органах местного самоуправления муниципальных образований // Власть, 2012. № 12. С. 17-21.
- 24 Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе / Пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитонов. Екатеринбург: У -Фактория (при участии изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. 328 с.

- 25 Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.
- 26 Конашев М. Б. «Информационное общество» и «электронная демократия»: соотношение понятий // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды X Всероссийской объединенной конференции (23-25 октября 2007 г., Санкт-Петербург). СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. С. 200-202.
- 27 Концепция региональной информатизации [электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/media/files/Ea8O35fPr3I.pdf> (дата обращения: 18.05.2016).
- 28 Кузнецов А.В. Проблемы формирования электронной демократии в современной России // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды X Всероссийской объединенной конференции (23-25 октября 2007 г., Санкт-Петербург). СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. С. 207-212.
- 29 Купряшин Г. Л. Соловьев А. И. Государственное управление: учебное пособие. М.: МГУ, 2013. 643 с.
- 30 Курносов И. Н. Реализация концепции электронного правительства: новый этап [электронный ресурс]. URL: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/890b2440d66b70fcc32571780046f577> (дата обращения: 10.05.2016).
- 31 Лазарсфельд П., Мертон Р. Массовая коммуникация, массовые вкусы и организованное социальное действие [электронный ресурс]. URL: http://sbiblio.com/biblio/archive/hrest_pr/01.aspx (дата обращения: 18.05.2016).
- 32 Лассуэлл Г. Структура и функции коммуникации в обществе [электронный ресурс]. URL: http://sbiblio.com/BIBLIO/archive/hrest_pr/00.aspx (дата обращения: 18.05.2016).

- 33 Луман Н. Невероятность коммуникации [электронный ресурс]. URL: http://lib.mdpu.org.ua/load/Sociology/Neveroatnost_kommunikacii_N_Luman.htm (дата обращения: 18.05.2016).
- 34 Лучший ЦОД 2015 года [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/luchshij-tsod-2015-goda> (дата обращения: 20.05.2016).
- 35 Мартин У. Дж. Информационное общество. Проблемы и иллюзии М.: ИНИОН, 1989. 30 с.
- 36 Мелюхина И. С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции развития. М.: Изд-во Московского университета, 1999. 206 с.
- 37 Мэннинг Н. и Парисон Н. Реформа государственного управления: Международный опыт: М.: Весь мир, 2003. 495 с.
- 38 О достигнутых результатах в I квартале 2016 года исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» на территории Томской области [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/ispolnenie-majskih-ukazov-prezidenta-rf/> (дата обращения: 20.05.2016).
- 39 Об удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в томской области [электронный ресурс]. URL: <http://storage.esp.tomsk.gov.ru/files/70059/Удовлетворенность%20граждан.pdf> (дата обращения: 20.05.2016).
- 40 Окинавская хартия глобального информационного общества [электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901770887> (дата обращения: 15.05.2016).
- 41 Осборн Д. и Пластрик П. Управление без бюрократов. Пять стратегий обновления государства. М: Прогресс, 2001. 536 с.
- 42 Официальный канал портала государственных услуг Российской Федерации [электронный ресурс]. URL:

- <https://www.youtube.com/channel/UCjfjoN-UIgxyVb1vsF2D-bg/> (дата обращения: 20.05.2016).
- 43 Официальный сайт органов местного самоуправления городского округа Стрежевой [электронный ресурс]. URL: <http://admstrj.tomsk.ru/naseleniyu/munitsipalnye-uslugi.html> (дата обращения: 20.05.2016).
- 44 Павлютенкова М. Ю. Электронное правительство в России: концептуальные подходы и практика реализации // PolitBook. Информационная политика и технологии. 2013, № 2. С. 90-105.
- 45 Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство России в новых условиях // PolitBook. Информационная политика и технологии. 2015, № 2. С. 6-32.
- 46 Павлютенкова М. Ю. Электронное правительство: западный опыт в российской проекции // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды IX Всероссийской объединенной конференции (14-16 ноября 2006 г., Санкт-Петербург). СПб.: Филологический факультет СПбГУ, 2006. С. 174-176.
- 47 Положение о центре общественного доступа к социально значимой информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [электронный ресурс]. URL: <http://storage.esp.tomsk.gov.ru/files/53291/Положение.doc> (дата обращения: 10.05.2016).
- 48 Портал государственных и муниципальных услуг Томской области [электронный ресурс]. URL: <http://pgs.tomsk.gov.ru/portal/>, (дата обращения: 30.05.2016).
- 49 Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2009 г. № 721 «О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»» [электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/96289> (дата обращения: 15.05.2016).

- 50 Постановление Правительства РФ от 15 августа 2006 года № 502 «О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002-2010 годы)»» [электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/90201856> (дата обращения: 15.05.2016).
- 51 Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»» [электронный ресурс]. URL: http://www.rfcmd.ru/sphider/docs/koncept/FCP_Elecnon_Russia.htm (дата обращения: 15.05.2016).
- 52 Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. К.: Ваклер; М.: Рефл-бук, 2001. 656 с.
- 53 Программно-обучающий комплекс «Электронный гражданин» [электронный ресурс]. URL: <http://eg.lib.tomsk.ru/> (дата обращения: 25.05.2016).
- 54 Ракитов А. И. Информация, наука, технология в глобальных исторических измерениях. М.: ИНИОН РАН, 1998. 104 с.
- 55 Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» [электронный ресурс]. URL: <http://pravo.levonevsky.org/bazaru09/raspori/sbor00/text00180.htm> (дата обращения: 15.05.2016).
- 56 Распоряжение Правительства РФ от 17 июля 2006 г. № 1024-р «О Концепции региональной информатизации до 2010 года» [электронный ресурс]. URL: <http://www.ifar.ru/ofdocs/rus/rus004.pdf> (дата обращения: 15.05.2016).
- 57 Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [электронный ресурс]. URL:

- http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163390 (дата обращения: 15.05.2016).
- 58 Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163390 (дата обращения: 15.05.2016).
- 59 Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»» [электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/99708> (дата обращения: 15.05.2016).
- 60 Распоряжение Правительства РФ от 21 марта 2011 г. № 453-р [электронный ресурс]. URL: <http://government.consultant.ru/page.aspx?1550038> (дата обращения: 15.05.2016).
- 61 Распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70455694> (дата обращения: 15.05.2016).
- 62 Результаты реализации проекта в 2013 году [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/rezultaty-realizatsii-proekta-v-2013-godu> (дата обращения: 18.05.2016).
- 63 Симагина О. В. Трактовка понятия «Муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации // Вестник Тюменского государственного университета. Право, 2011. № 3. С. 111-115.

- 64 Сморгунов Л. В. Политические сети, информационные технологии и публичное управление: переход от концепции «e-government» к «e-governance» [электронный ресурс]. URL: <http://ims.infosoc.ru/2005/thes/68.pdf> (дата обращения: 18.05.2016).
- 65 Сморгунов Л.В. Электронное правительство: этапы становления и сравнение опыта // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 25-29 ноября 2002 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2002. С. 302-305.
- 66 Соловьев А. И. Политические коммуникации. Учеб. пособие для студентов вузов / [Петрунин Ю. Ю. и др.]; под ред. А. И. Соловьева. М.: Аспект Пресс, 2004. 332 с.
- 67 Социологические исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг: какой уровень сервиса ожидают граждане [электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/files/library/1427288330.src.pdf> (дата обращения: 15.05.2016).
- 68 Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 [электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2008/02/16/informacia-strategia-dok.html> (дата обращения: 15.05.2016).
- 69 Технологии доступные всем. Лучший в регионе центр общественного доступа к социально значимой информации работает в Стрежевом [электронный ресурс]. URL: http://www.stv-tv.ru/?a=news&o=site_news&id=14861/(дата обращения: 26.05.2016).
- 70 Типовое положение о ЦОД [электронный ресурс]. URL: <https://deprio.tomsk.gov.ru/tsentry-obschestvennogo-dostupa/>(дата обращения: 15.05.2016).
- 71 Тоффлер Э. Третья волна. М.: АСТ, 2004. 784 с.

- 72 Трахтенберг А. Д. От «нового государственного менеджмента» к «электронному правительству»: эволюция административной идеологии Вестник Днепропетровского университета. Серия философия, социологи, политологи, 2013. Т. 20, № 23-3. С. 200-209.
- 73 Трахтенберг А. Д. Электронное правительство: технократическая утопия или востребованная структура? // Научный ежегодник института философии и права Уральского отделения Российской академии наук, 2011. Вып. 11. С. 253-270.
- 74 Трахтенберг А.Д. Портал государственных и муниципальных услуг РФ как технологическая инновация и проблема ее адаптации (по результатам социологического исследования) // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Труды XVI Всероссийской объединенной конференции Интернет и современное общество (Санкт-Петербург, 9 – 11 октября 2013 г.). СПб.: НИУ ИТМО, 2013. С. 58-64.
- 75 Тюшников В. Н. Технологии межведомственного электронного взаимодействия в государственном и муниципальном управлении // Известия ЮФУ. Технические науки, 2012. № 8 (133). С. 195-200.
- 76 Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/70170942> (дата обращения: 15.05.2016).
- 77 Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusldok.html> (дата обращения: 15.05.2016).
- 78 Храмцовская Н. А. Возникновение и эволюция понятия «электронное правительство» // Общественные трансформации и киберпространство: междисциплинарные исследования. СПб., 2009. С. 192-196.
- 79 Центр общественного доступа, г. Стрежевой [электронный ресурс]. URL: <https://vk.com/videos-87292692?section=all&z=video->

87292692_171664864%2Fclub87292692%2Calbum-87292692%2Fpl_-
87292692 (дата обращения: 15.05.2016).

- 80 Центры общественного доступа: информационно-аналитический обзор состояния и деятельности сети центров общественного доступа к социально значимой информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, функционирующих в Томской области. 2015 год / Обл. гос. автономное учреждение культуры «Томская обл. универс. науч. б-ка им. А.С. Пушкина»; сост. Волкова М. М.. Томск, 2016. 15 с.
- 81 Чугунов А. В. Электронное правительство: базовые концепции и российская практика // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды IX Всероссийской объединенной конференции (14-16 ноября 2006 г., Санкт-Петербург). СПб.: Филологический факультет СПбГУ, 2006. С. 187-192.
- 82 Чугунов А. В. Электронное правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное управление // Всероссийский конкурсный отбор обзорно-аналитических статей по приоритетному направлению "Информационно-телекоммуникационные системы". М., 2008. 55 с.
- 83 Южаков В. Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления, 2014. № 1. С. 52-72.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Случай 1. Экспертное интервью. Эксперт: А. Д. Трахтенберг, старший научный сотрудник Института философии и права Уральского отделения РАН, кандидат политических наук.

- Электронное правительство и переход к электронным технологиям – это дань моде или действительно назревшая и осознанная необходимость?

Эксперт: Говоря об электронном правительстве нужно разделять две вещи. Первая связана с тем, что внедрение информационных технологий в государственное управление является чрезвычайно сложным процессом в технологическом, организационном и социальном аспекте. С другой стороны электронное правительство – это лишь идеологическая оболочка, под которой данные технологии и внедряются.

На самом деле информационные технологии используются в государственном управлении с момента их появления. Сама идея компьютера как инструмента общего пользования на все случаи жизни формируется внутри государственного управления, а идея механизма с обратной связью представляет собой проекцию государственного управления в техническое пространство. Внедрение электронного правительства, безусловно, отвечает требованиям административной моды, то есть предполагается, что это рациональное действие, которое находится в русле прогресса. Здесь надо четко различать процессы идеологические, социальные и технологические, которые зачастую не совпадают. Возможны ситуации, когда при фактическом сильном организационном сопротивлении идеологически все выглядит прекрасно.

- Какие функции должны быть свойственны идеальному Электронному правительству?

Эксперт: Есть идеологическая функция, которая проявляется в демонстрации того, что администрация идет в ногу со временем и даже его опережает. В этой

Продолжение Приложения А

связи говорят, что электронное правительство выступает как empowerment для граждан. Я не считаю, что это так. Вот функции контроля сверху действительно присутствуют. Теперь в режиме онлайн можно следить за нижестоящими чиновниками.

Некоторые говорят, что электронное правительство позволяет контролировать чиновников снизу, то есть со стороны граждан. Здесь сразу замечу. С того времени как появилось государственное управление начал действовать и такой жанр как челобитная. Если вы эту челобитную преподаете в современном электронном виде, то это не меняет вашей позиции по отношению к системе власти. Это та же челобитная, но только электронная.

- Одной из причин развития Электронного правительства является борьба с коррупцией. Насколько эффективно электронное правительство используется в решении данной проблемы и можно ли говорить о появлении коррупции 2.0 в ближайшем будущем?

Эксперт: Модель, согласно которой электронное правительство выступает инструментом для борьбы с коррупцией, является заимствованной из концепции нового государственного менеджмента. Отношения «принципал-агент», между которыми существует асимметрия знания в пользу нижестоящего, и которые сопровождаются большей автономией агента и возможностью оперировать принципалом. Электронное правительство было призвано разрушить данную модель. Однако на практике она не способна описать большинство случаев системной коррупции, ведь коррупция осуществляется в условиях круговой поруки, когда некорруптированное поведение может принести проигрыш всем заинтересованным сторонам.

Не исключаю, что коррупция может сместиться в сторону коррупции 2.0. Пример уже был в одной из Африканских стран. Там с помощью новых технологий стали контролировать распределение заработной платы чиновников. В скором времени оказалось, что половина сотрудников – это

Продолжение Приложения А

«мертвые души», за которых зарплату получал кто-то один. Выяснилось, что программист, контролирующий весь процесс, «нанял» жителей своей деревни на работу в органы государственного управления. Таким образом, коррупция переместилась в другую сторону. Это во-первых.

Во-вторых, нужно учитывать существование нескольких общих практик, на которые ссылаются при разговоре об Электронном правительстве как инструменте борьбы с коррупцией. Это история администрации города Сеула, в котором внедрили систему, позволяющую контролировать одну из самых коррумпированных сфер - процесс выделения земельных участков под строительство. Однако система заработала только после включения в это дело прокуратуры. Мэр города, пришедший на волне антикоррупционной кампании, не смог самостоятельно решить проблему с чиновниками, которые игнорировали новую систему, и обратился в соответствующие органы. Другой пример – это опыт Индии, в которой увлеченный данной темой губернатор реализовывал один проект за другим. Но стоило ему уйти с поста, как проекты закрылись.

- Можно ли говорить об электронной дискриминации, в частности поколенческом разрыве? Активные представители старшего и среднего возраста не так просто осваивать новые технологии, а более пассивная в данной сфере молодежь, напротив, быстрее разбирается в новшествах.

Эксперт: Сразу замечу, что это общемировая закономерность, мы находимся «в тренде». Возраст и уровень образования действительно факторы влияющие. Чем старше гражданин и чем ниже уровень его образования, тем меньший интерес к электронным услугам и интернету в целом он проявляет. Однако точно сказать, какие факторы влияют на адаптацию очень сложно. Результат одного из моих исследований трехлетней давности показал, что на факторы возраста и образования в нашей стране приходится лишь 17% объяснения. Преувеличивать значение данной проблемы не стоит. Ведь это как «цифровой

разрыв», в котором существует «добродетельный круг» – разрыв постепенно стирается. Так, мобильные телефоны распространились уже по всему миру. Хотя, конечно, существование «цифрового разрыва» осложняет ситуацию. Если в китайском Шанхае ориентируются на модель развитой страны и соответствующие услуги, то во внутренних провинциях эти практики уже не работают, там нужен другой подход и другие услуги. У нас в целом аналогично.

- В чем причина неравномерного внедрения Электронного правительства в регионах и «провала» на муниципальном уровне? Это недоработка федеральной, региональной власти, органов МСУ или нехватка средств, или нежелание граждан включаться в новый тренд взаимодействия?

Эксперт: Можно выделить целый комплекс факторов в этой проблеме. Конечно, наиболее важным показателем являются ресурсы, обеспеченность региона. Если рассмотреть пример Уральского федерального округа, в который входит шесть субъектов федерации, то мы увидим, что Ямало-Ненецкий и Ханты-Мансийский автономные округа являются нефте- и газодобывающими. Соответственно уровень жизни в них достаточно высокий. Тюмень останется бедной сельскохозяйственной областью, если отнять от нее данные округа. Спасают только финансы, поступающие из автономных округов, которые хоть и получили статус равноправных субъектов РФ, все же являются частью Тюменской области. Центр Свердловской области – мегаполис с хорошим человеческим капиталом, университетами и развитой коммерцией. Есть еще относительно промышленная Челябинская область и аграрная бедная Курганская область.

С точки зрения внедрения электронного правительства на первом месте Ханты-Мансийский АО, в котором сосредоточено большое количество финансов, население обеспеченное и уровень проникновения интернета высокий. Кроме того, население весьма молодое – это люди, которые приехали

Продолжение Приложения А

осваивать регион. Лишь 6% - это пенсионеры. Старение населения только начинается. Важным фактором является и большая территория. Интернет в этом плане позволяет преодолевать расстояния. Стоит отметить, что само Правительство автономного округа активно работает над внедрением информационных технологий в регионе.

Если рассматривать Екатеринбург, в котором базируется и городская, и областная Администрации, то на региональном уровне Свердловская область занимает средние позиции, а на уровне муниципальном достаточно высокие, ведь именно в город стекается основной человеческий капитал. Многие жители Курганской области живут в сельской местности и это, как правило, пенсионеры, которым не до электронных государственных и муниципальных услуг. Многое зависит еще и от того, на что сделал ставку регион. Например, Челябинская область активно и успешно развивает Многофункциональные центры. На уровне всей России нельзя не замечать развитость электронного правительства в городе Москва. Но известно ли вам, что на Москву приходится половина бюджета, выделяемого на развитие Электронного правительства в России? Поэтому когда москвичи говорят о своих достижениях и предлагают поделиться опытом, сразу понимаешь, что одним опытом не обойдешься.

- В каких сферах наиболее активно используют электронные государственные и муниципальные услуги?

Эксперт: Рынок услуг - это рынок продавца. При проведении опросов граждане чаще всего говорят, что подают заявление на загранпаспорт в электронном виде, проверяют штрафы ГИБДД, изучают расписание работы органов государственной власти и МСУ и скачивают образцы документов, если они есть. В любом случае люди идут за предложением, но не формируют самостоятельно спрос. Поэтому гражданин всегда отстает на шаг от того, что государство может ему предложить. Конечно, есть более и менее популярные услуги. Предоставление одних уже достаточно развито, другие еще сложно

Продолжение Приложения А

получить. Главное, чтобы это предложение не свелось к развитию самых популярных услуг и отказе от других. Чтобы не получилось, что мы создали список из десяти ключевых услуг для дальнейшей работы, а в итоге из всего списка будем работать лишь над двумя.

- Выделяют несколько направлений работы электронного правительства: взаимодействие государства с населением, взаимодействие государства с бизнесом, внутри- и межведомственное взаимодействие. Где на данный момент наблюдаются наибольшие успехи?

Эксперт: Оценивать взаимодействие с бизнесом не так просто. Хотя частные предприниматели отзываются положительно об электронном правительстве, ведь теперь в электронном виде они могут подавать налоговые декларации. Что касается взаимодействия с гражданами, то здесь есть определенные сдвиги. Как уже было сказано, ряд государственных услуг попало в поле зрения граждан. Граждане знают об их существовании и используют их. Загранпаспорт сегодня превратился во флагманскую услугу. Даже в сельской местности говорят о том, как просто теперь оформить данный документ.

Если говорить о межведомственном взаимодействии – это система межведомственного электронного документооборота. Внедряется и работает СМЭД у нас, как и везде, не лучшим образом, многое приходится делать в ручном режиме, постепенно устраняют технические сбои. Сложность состоит в том, что действует «лоскутная информатизация», то есть каждое ведомство информатизируется на свой манер, в то время как СМЭД должно стать общей средой, в которой происходит свободный документооборот. Подобные проблемы с межведомственным документооборотом – это общемировая тенденция. Внутриведомственное взаимодействие, напротив, действует неплохо. Однако электронный документооборот пока только дублирует бумажный, который с введением новых технологий все равно остался в работе.

Продолжение Приложения А

Возникла и другая проблема – организационная. Введение электронного документооборота подразумевает, что его кто-то должен поддерживать и контролировать, то есть нужны специалисты в этой сфере. При переходе на электронное взаимодействие должна перестроиться и структура, но пока этого не происходит.

- Если говорить о заявленных сроках внедрения электронного правительства изначально это был 2015 год, но планируемые показатели к этому времени достигнуты не были. Какие сроки Вы считаете более реальными?

Эксперт: Критерии внедрения электронного правительства в нашей стране, как тогда казалось на очень далекий 2015 год, разработали еще в 2008 году. Сейчас эти сроки сдвинуты до 2018 года. Планируется, что к этому времени 70% населения будет получать государственные услуги в электронном виде. Здесь многое зависит от того, как считать. Если отталкиваться от общего числа граждан РФ – это один показатель, если же считать от количества интернет-пользователей – это другая и более оптимистичная цифра.

Министерство связи и массовых коммуникаций РФ регулярно отчитывается и предоставляет доклады о новых достижениях в области развития Электронного правительства. По последним данным уже более 30% россиян пользуются государственными услугами в электронном виде. Постепенно происходит накопление позитивных перемен. Люди отмечают, что органы власти стали работать лучше, некоторые услуги теперь получить легче, а Многофункциональные центры действительно облегчают жизнь граждан. Люди постепенно привыкают. Уже и электронная очередь начинает восприниматься как норма, а ее отсутствие вызывает удивление.

- Какие примеры внедрения ЭП на региональном и муниципальном уровнях в России как удачные, так и неудачные Вы можете выделить?

Эксперт: Про неудачные случаи обычно молчат, поэтому мало кто о них и знает. Если же рассмотреть разные сферы, то появляется яркий пример – это информатизация системы здравоохранения. Утешает, что подобная катастрофа наблюдается и в Англии, и в США, и в других странах мира. Возникла даже такая теория, что задачи, которые ставятся в этой сфере, являются взаимоисключающими, а не дополняющими друг друга. Считается, что чем жестче контроль за работой врача, тем качественнее лечение, а все оказывается совсем наоборот. Лечит не компьютер, а человек. Чтобы работать с системой, опять же нужна дополнительная штатная единица. Врачи же должны делать свое дело.

- Получается, что у нас функционирует система, обслуживать которую никому?

Эксперт: Верно. До сих пор нет осознания того, что перестройка технологическая должна сопровождаться перестройкой организационной. Надо менять штатное расписание, создавать отдельную единую структуру, что очень сложно. В нашей стране Электронным правительством занимаются сразу и Минкомсвязи, и Минэкономразвития. Одни ответственны за содержание, другие за форму. Кроме того, есть еще и национальный оператор инфраструктуры электронного правительства Ростелеком. Получается, что Электронным правительством у нас занимается множество организаций, у каждой из которых свои интересы. Мировые же рекомендации исходят из того, что должна быть единая организационная структура.

Как мы знаем, электронное правительство нацелено на сокращение издержек при получении государственных услуг, на повышение оперативности работы и сокращение дистанции между властью и потребителем. Это все верно, но чтобы сократить те же расходы, нужно сначала вложить немало денег, а чтобы выросла оперативность необходимо перестроить организационную структуру и обучить сотрудников. Сблизиться с потребителем можно за счет

Продолжение Приложения А

перестройки интерфейса. Получается, что Электронное правительство существует в ближайшем будущем, в котором все уже хорошо, но проблема в одном – мы находимся в настоящем. И этот промежуток между будущим и настоящим никак не заполняется. Это я называю «пропуск хода» - мы здесь и смотрим уже на конечную цель, а в промежутке ничего.

- Если говорить о темпах дальнейшего развития Электронного правительства в нашей стране, как Вы считаете, этот темп сохранится, вырастет или будет снижаться? И каким образом может проявиться текущий кризис?

Эксперт: Конечно, в условиях кризиса информатизация попадает «под топор». В ряде регионов, например, в Ханта-Мансийске бюджет уже сократили в два раза. Тем не менее, заявленные показатели 2018 года будут достигнуты. Как – это уже вопрос отдельный.

Минкомсвязи с 2013 года активизировало работу, была облегчена регистрации на Портале государственных услуг. Следует помнить, что помимо привлечения внимания граждан к Электронному правительству и внедрения обучающих курсов для населения, есть еще и чиновники, которых тоже нужно обучать. Ведь это тоже люди, которые работают по долгу службы с еще более сложными системами, чем Портал госуслуг. Очень важно для дальнейшего развития учитывать и другие моменты – это возможность ошибки и существование альтернативных путей достижения успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Случай 2. Экспертное интервью. Департамент развития информационного общества Администрации Томской области

- Расскажите о задачах департамента в целом и структурных комитетов.

Руководитель комитета: В 2013 году при формировании структуры департамента было создано три комитета: развития электронной демократии, развития электронного правительства и административного управления. Фактически два проектных и один процессный. Комитет развития электронного правительства занимается в большей степени информатизацией и взаимодействием в формате электронного правительства, а мы занимаемся вопросами открытости данных и коммуникацией с гражданами. То есть комитет развития электронного правительства занимается переводом услуг в электронный вид, выстраиванием межведомственного взаимодействия, а наша задача передать это населению.

- Система межведомственного взаимодействия предполагает горизонтальную и вертикальную направленность. Как эта система взаимодействует с гражданами, на потребности которых мы ориентируемся?

Руководитель комитета: Действительно, работа власти должна быть направлена на граждан. Нашей целью является повышение качества жизни населения. Чиновники не должны терять связку с гражданами.

- В своей работе я разделяю Многофункциональные центры и Центры общественного доступа по задачам, которые они выполняют, и их сущности. МФЦ более формализованная структура, в свою очередь Центр общественного доступа оказывается ближе к народу. Как можете охарактеризовать данные структуры вы?

Руководитель комитета: МФЦ и ЕПГУ действительно глубоко формализованные. Центры общественного доступа же не настолько формализованы в своей деятельности и не так жестко регламентированы. Это более «местечковая» организация, более приближенное к населению место. ЦОД дает возможность населению научиться работать самостоятельно. Во многом это достигается за счет их расположения на базе библиотек. Для сельской местности это порой единственный вариант размещения.

Что касается государственных и муниципальных услуг, то четкое определение первых и вторых прописано в ФЗ-210. Помимо государственных и муниципальных услуг Электронное правительство включает в себя и другой спектр услуг, например, доступ к сайтам региональных органов власти, возможность покупки билетов и прочих услуг, способных повысить качество жизни населения.

- Как Центры общественного доступа решают задачу по популяризации Портала государственных и муниципальных услуг и задачу по обучению населения пользоваться Порталом в самостоятельном режиме?

Руководитель комитета: По последним данным доля населения, использующего Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, в нашей области составляет 47,1 %. Что касается обучения, то Центр общественного доступа – это как раз то место, куда каждый может прийти и воспользоваться возможностями Электронного правительства бесплатно, а также научиться делать это самостоятельно.

В 2013 году мы запустили проект «Электронный гражданин», популярный в разных субъектах РФ. Данный проект не является федеральной программой, он изначально был коммерческим. За основу были взят европейский проект ECDL (The European Computer Driving Licence - Европейские компьютерные права), действующий с 2001 года не только в ЕС,

Продолжение Приложения Б

но и в других странах мира. Российские компании адаптировали данный проект под специфику нашей страны и сейчас продвигают свои курсы. В Европе давно занимаются обучением компьютерной грамотности старшего поколения. Мы сейчас также вовлекаем данные слои, хотя из-за психологических барьеров это не всегда легко сделать.

В 2013 году мы приобрели 3000 учебно-методических комплектов по курсу «Электронный гражданин», которые состоят из учебника, рабочей тетради и методички для преподавателя. Учебник рассчитан на подготовку с азов (что такое мышка и клавиатура) и завершается разделом с информацией о ресурсах и сервисах органов власти, включая ссылки на региональные ресурсы. Программа курса рассчитана на 1 неделю. Мы планировали, что ежегодно будем обновлять и докупать данные комплекты, постепенно обучая тьюторов, к сожалению, пока это не удается сделать. В 2013 году мы обучили 2500 человек, охватив все муниципальные образования. Для проведения обучения отбирались и готовились люди, готовые транслировать свои знания на местах. Если в Томске это были преподаватели вузов, то в районах – учителя информатики. Далее на местах набирались собственные группы. Сначала проводилось предварительное тестирование, затем неделя обучения и повторное тестирование. Все, кто окончил курс успешно, получали комплекты курса и сертификат международного образца.

Оставшиеся учебники мы распределили по количеству рабочих мест по библиотекам, на базе которых создавались Центры общественного доступа. Если участники программы «Электронный гражданин» получили комплекты в индивидуальное пользование, то специалисты и посетители ЦОД работают с ними в формате читального зала. Конечно, не во всех муниципальных образованиях данная практика прижилась и развивается. Где-то не хватает компетентных сотрудников, особенно это касается малых ЦОД. Среди передовиков – Стрежевой и ЗАТО Северск. Например, в Стрежевом регулярно

Продолжение Приложения Б

выходят телевизионные сюжеты. Там работают активные и молодые библиотекари. В Бакчарском районе работа пока не выстроена.

- Получается, что сегодня задача по обучению специалистов ЦОД лежит на самих библиотеках?

Руководитель комитета: Как правило, сотрудники библиотеки и сотрудники ЦОД – это одни и те же люди. Мы подписали соглашения о сотрудничестве между Администрациями муниципальных образований и Администрацией Томской области. Однако централизованной организационной схемы обучения нет. Ресурс, который мы напечатали в 2013 году, уже исчерпан. Сейчас мы готовим переиздание комплектов пособий и планируем в конце 2016 года вновь обучить людей по обновленной программе через формат вебинаров и выдачей сертификатов тьюторов. Нужно понимать, что не каждому нужен этот сертификат, так как не все могут стать тьюторами. Мы отбираем преподавателей с определенными компетенциями. Есть харизматичные люди, а есть такие, которых неинтересно слушать. Конечно, изменить специалиста, который отработал в библиотеке 20-30 лет, невозможно, но дать ему методику и новый вектор для развития можно.

ПРИЛОЖЕНИЕ В.1

Случай 3. Полуформализованное интервью. МАУ «Централизованная библиотечная система Первомайского района». С. Первомайское.

- Расскажите о вашем Центре общественного доступа.

Сотрудник: Расположенный в районном центре Центр общественного доступа относится к категории «больших». Он был создан в начале 2014 года на базе отдела информационных технологий. На территории Первомайского района функционирует шесть Центров общественного доступа. Все они размещены на базе библиотек. Главный критерий при выборе расположения – это количество жителей на территории.

Центр общественного доступа – это место, в котором жители могут получить помощь по волнующим их вопросам. В сельской местности не у каждого жителя есть доступ к интернету и не всегда есть сам компьютер. В то же время в ЦОД есть и необходимая техника, и доступ к интернету, воспользоваться которым может любой гражданин, чтобы восполнить имеющийся информационный дефицит.

***Я:** Ведется ли на базе вашего ЦОД работа с населением в рамках курсов повышения компьютерной грамотности?*

Сотрудник: Обучение населения в рамках курсов по повышению компьютерной грамотности проводится при сотрудничестве с Первомайским отделением общественной организации «Союз пенсионеров России». Проводятся курсы для неработающих пенсионеров, как в формате групповых занятий, так и в индивидуальном порядке для работающих пенсионеров.

Сейчас появился запрос на обучение группы «продвинутых» пользователей. Единой программы для такого курса не существует, следовательно, разрабатывать программу будем самостоятельно. Сначала выделим список востребованных тем, затем разберемся в них сами и сформируем учебный курс.

Продолжение Приложения В.1

В стандартной школе «Электронного гражданина» преподавателю приходится «прогонять» программу без учета индивидуальных запросов. Это отбивает интерес и желание учиться у многих слушателей. У нас же нет таких сжатых временных рамок, мы стараемся максимальным образом учитывать индивидуальные запросы.

- Актуальна ли проблема нехватки компетентных кадров для вашего ЦОД?

Сотрудник: Кадровый вопрос - острая проблема для нас. Центры общественного доступа создали, оснастили, профинансировали, запустили, но непосредственно кадровый вопрос решен не был. Можно выделить два критерия, по которым стоит работать. Первый критерий - это количество сотрудников, которых у нас не хватает. Другой критерий – это компетентность имеющихся кадров. В нашем «большом» Центре общественного доступа работают два специалиста. На свою должность я пришел, уже имея навыки работы с компьютером и интернетом, тем не менее, многому пришлось учиться самостоятельно. Хотя в целом мы справляемся с нашим объемом работы.

В других Центрах общественного доступа нашего района нагрузка лежит на библиотекарях, уровень компетентности которых в данных вопросах весьма низкий. Они выполняют и задачи библиотечные, и дополнительно работают с посетителями ЦОД, то есть для такой работы по совмещению это должен быть специалист широкого профиля. Идеально, чтобы работу ЦОД координировал специально подготовленный человек. Тогда можно будет говорить о повышении качества выдаваемой информации и увеличении ее объемов. Таких специалистов нужно готовить, при этом обучение должно быть системным, комплексным и целенаправленным.

Удобным было бы обучение «на местах», когда компетентный специалист-лектор приезжал бы в район и проводил обучение для сотрудников отдаленных ЦОД. В данный момент такой практики нет. Большинство

Продолжение Приложения В.1

специалистов в сельских поселениях не имеют навыков работы с поисковыми системами в интернете и последующей фильтрации информации. Кроме того, считаю необходимым ввести аттестацию для специалистов. Качество обучения по типу «отслушал и пошел» весьма сомнительно, а аттестация поможет выявить качественные изменения в подготовке сотрудников.

- Как вы считаете, удобен ли электронный формат предоставления государственных и муниципальных услуг?

Сотрудник: Электронная форма получения услуг, безусловно, удобна, ведь не выходя из дома можно оплатить счета или проверить наличие штрафов. Обратившись к portalу государственных и муниципальных услуг можно решить вопросы, касающиеся различных жизненных ситуаций и потребностей. Раньше для этого приходилось регистрироваться на сайтах различных инстанций, например, налоговой службы или пенсионного фонда, а сейчас достаточно зарегистрироваться и загрузить все необходимые данные на Портал, тем самым получить единый доступ ко всем необходимым услугам.

- Охарактеризуйте посетителей вашего ЦОД по возрастному критерию и роду деятельности. Обращаются ли к вам предприниматели? Расскажите о своих наблюдениях.

Сотрудник: Чаще всего к нам обращаются люди более зрелого возраста – от 30 до 40 лет. Курсы компьютерной грамотности привлекли большое число пенсионеров. Зарегистрированные индивидуальные предприниматели, как правило, интересуются налогами и различными видами оплаты.

Интересная особенность, которую я заметил. Когда объясняешь людям принцип работы на доступном языке, тогда данная тема становится им

интересна, а через интерес появляется значимость. Моя цель основная – не поймать им рыбу, а научить их самих.

Другое наблюдение, что первоначальный страх за конфиденциальность личной информации, загружаемой на Портал, постепенно исчезает. В этом помогает «сарафанное радио», ведь появляется все больше пользователей, которые обмениваются информацией с другими людьми. Научившись чему-то, люди рекомендуют ЦОД своим знакомым, так к нам приходят все новые люди.

- Развитие Электронного правительства предполагает упрощение доступа граждан к государственным и муниципальным услугам, повышение качества и скорости получения данных услуг и информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также повышение доверия к органам власти. Как вы считаете, удастся ли это сделать?

Сотрудник: На мой взгляд, да. Например, раньше, чтобы подать документы на замену водительского удостоверения было необходимо отстоять длинную очередь в ГИБДД. Как правило, возникали проблемы с какой-нибудь справкой, поэтому нужно было проходить всю процедуру заново. Для человека это потеря времени, эмоциональные переживания и показатель качества оказываемых услуг. Сегодня существует альтернативный вариант – обратиться в Многофункциональный центр или зайти на Портал государственных и муниципальных услуг и в онлайн-режиме заказать водительское удостоверение, при этом самостоятельно выбрав наиболее удобное место и время получения документа.

- Каким образом выстроена коммуникация с представителями ЦОД других районов?

Продолжение Приложения В.1

Сотрудник: Обмен опытом и информацией происходит в форме ежеквартальной отчетности о деятельности Центров общественного доступа и посредством участия в ежегодном конкурсе на лучший ЦОД. Победители и номинанты конкурса получают денежное стимулирование, которое можно направить на усовершенствование работы Центра общественного доступа. Кроме того, по итогам конкурса выпускается брошюра, содержащая лучшие практики других ЦОД. Проводятся и общие встречи, на которых можно пообщаться лично.

- Выпускаете ли вы собственные методические и информационно-обучающие материалы, например, видеоролики или буклеты-инструкции?

Сотрудник: Видеоролики мы не делали, но в 2015 году вместе с Центром дополнительного образования детей создали терминологическую брошюру. Сотрудничаем и со средствами массовой информации. В первой группе курса по повышению компьютерной грамотности обучались бывшие муниципальные служащие, которые не успели освоить компьютер, выйдя на пенсию. После телевыпуска с репортажем о группе к нам хлынул поток желающих пройти обучение. Сотрудничаем и с печатными СМИ.

- Расскажите о планах развития вашего ЦОД в ближайшие несколько лет.

Сотрудник: Безусловно, мы будем продолжать работу в рамках курсов повышения компьютерной грамотности. Перспективной является работа с удаленными ЦОД, которые нужно поднимать и расширять. И, конечно, необходимо решать кадровый вопрос как за счет развития потенциала и повышения уровня знаний наших сотрудников, так и посредством подготовки уже «заточенных» под работу в Центре общественного доступа кадров.

ПРИЛОЖЕНИЕ В.2

Случай 4. Полуформализованное интервью. МАУ «Централизованная библиотечная система Первомайского района». С. Первомайское.

- Активная работа по созданию Центров общественного доступа в муниципальных районах Томской области началась в 2014 году. Расскажите, как это было.

Сотрудник: Все началось со знакомства с опытом образования Центров общественного доступа Ханты-Мансийского автономного округа. Было решено открывать Центры общественного доступа на базе действующих библиотек. На тот момент в библиотеках уже функционировали Центры правовой информации, имеющие с 2002 года соглашения с компанией «Консультант Плюс». Для запуска ЦОД необходимо было установить оборудование, обучить специалистов и организовать бесплатный доступ населения к электронным услугам.

Получилась двойная выгода. С одной стороны, размещение на базе библиотеки – это удобно и экономно, так как имеется готовая и знакомая жителям площадка. С другой стороны, разместив Центры общественного доступа в библиотеках, мы смогли привлечь в них новых посетителей.

- Процесс становления Электронного правительства происходит не равномерно, если говорить о сравнении города и сельской местности. Как вы считаете, в чем главная сложность?

Сотрудник: Главная точка преткновения, являющаяся ответом на вопрос, почему в сельской местности все не так «радужно» - это отсутствие устойчивой связи. Даже качество мобильной связи не везде можно назвать удовлетворительным, что уж говорить об интернет-соединении.

С одной стороны, есть важная задача по внедрению Электронного правительства, включая популяризацию электронных государственных и муниципальных услуг, а с другой стороны не в полной мере проработаны

Продолжение Приложения В.2

технические подходы реализации. Если подключением библиотек к интернету занимается местная власть, то протягивание в села оптоволокну, обеспечивающего работу высокоскоростного интернета, должно проводиться в рамках Федеральной программы. У нас на данный момент нет высокоскоростного интернета, что негативным образом сказывается на работе ЦОД.

Спрос на услуги Центра общественного доступа есть и со стороны молодежи, и со стороны старшего поколения. Даже скептики сегодня приходят к тому, что все работает и необходимо учиться новому. Я думаю, что спрос и дальше будет расти, единственная точка преткновения – это технические сложности.

- Актуальна ли для вас кадровая проблема, в частности ощущается ли нехватка компетентных кадров?

Сотрудник: Да, ведь обеспечением ЦОД занимаются библиотекари. Им необходимо вести и техническое обслуживание, и удовлетворять запросы посетителей, и не забывать про организацию культурно-массовых мероприятий в самой библиотеке. Как директор библиотечной сети я понимаю, что «недообученные» сотрудники наше упущение. В 2016 году мы планируем исправить ситуацию. На одном из семинаров для директоров библиотек была поставлена задача по обучению кадров по системе, которую в свое время прошли мы. Сегодня действует доступная каждому программа «Электронный гражданин», в рамках которой можно «с нуля» научиться пользоваться компьютером, интернетом и Порталом государственных и муниципальных услуг.

Специалисты ЦОД должны пройти программу по подготовке тьюторов, но данные курсы пока не были запущены. Соответственно наши библиотекари не получили должной подготовки, а роль тьюторов доверили школьным преподавателям информатики и заведующим отделами информационных

Продолжение Приложения В.2

технологий Администраций, то есть тем, кто обладает знаниями и имеет подтверждающие эти знания документы.

- Есть ли еще «слабые места»?

Сотрудник: Да, и это информационное сопровождение, реклама. Сейчас мы ограничиваемся размещением информации в самих библиотеках и партнерских организациях, а также периодической публикацией материалов в местных СМИ. Центр общественного доступа обладает уникальным и бесплатным «товаром», но мы не умеем «продавать» его.

- Каким образом выстроена коммуникация с представителями ЦОД других районов?

Сотрудник: В первую очередь – это участие в областном конкурсе на лучший ЦОД. По итогам конкурса выпускаются брошюры, в которых представлен опыт работы Центров общественного доступа разных районов. Кроме того, мы обмениваемся опытом на встречах совета директоров библиотек, на различных обучающих семинарах. В целом корпоративная сеть работает хорошо.

- Какие задачи вы ставите перед собой на 2016 год?

Сотрудник: Исходя из ранее сказанного, сейчас я могу выделить две задачи. Первая и основная - обучение кадров, подготовка компетентных специалистов для Центров общественного доступа. Вторая - активизация рекламной кампании для информирования о деятельности ЦОД и привлечения новых посетителей.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г.1

Случай 5. Полуформализованное интервью. ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина», г. Томск

- Каким образом у вас выстроена работа по обучению граждан работе с Порталом государственных и муниципальных услуг и повышению уровня компьютерной грамотности в целом?

Сотрудник: На базе ЦОД проходят семинары-тренинги, в рамках которых мы рассказываем о Портале государственных и муниципальных услуг, а также учим им пользоваться. На сайте библиотеке размещается информация о предстоящих курсах обучения. Через сайт же можно подать онлайн-заявку на участие в курсе. Работа начинается, как только формируется группа из десяти человек. Продолжительность обучения зависит от восприятия самой аудитории, так как мы придерживаемся индивидуального подхода. При желании расширяем границы программы, рассматривая какие-то вопросы углубленно, осваиваем более сложные программы. Обязательным модулем в программе курса является знакомство с Порталом государственных и муниципальных услуг. Мы не только даем обзор Портала, но и помогаем зарегистрироваться. Рассматриваем и региональные ресурсы.

Уточню, что работа ведется на базе нескольких отделов. В Центре развития информационных услуг и технологий мы рассказываем о Портале и его возможностях, а уже на базе Информационно-сервисного центра отрабатывается сама технология регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг, там же регулярно проводятся дополнительные семинары по государственным услугам, оказывается помощь гражданам, в том числе и правовая.

Помимо обучения в рамках ЦОД, мы работаем по программе Microsoft. Более семи лет мы обучаем старшее поколение компьютерной грамотности, а последние три года стали уделять больше внимание и молодежи. В городе молодые люди итак хорошо ориентируются в интернете и умеют работать с

Продолжение Приложения Г.1

компьютером, но в сельской местности уровень компьютерной грамотности значительно ниже.

- Обеспечением работы ЦОД, как правило, занимаются библиотекари. Однако не все из них имеют достаточный уровень компьютерной грамотности. Актуально ли это для вас и, если да, то каким образом вы решаете данную проблему?

Сотрудник: Еще в 2013 году было организовано обучение будущих специалистов ЦОД, но я считаю, что одной недели недостаточно для полноценного обучения. Кроме того, нельзя забывать о внутреннем факторе, когда человек боится или не хочет учиться. Некоторые библиотекари, пройдя обучение и вернувшись на рабочее место, постепенно теряют интерес и «стартовую» активность. Обучать новые кадры нужно регулярно, и мы, как только у нас появляется такая возможность, проводим подобные мероприятия, приглашая на курсы представителей Центров общественного доступа всех категорий. Стараемся работать по заявкам, формируя группы исходя из их запросов.

- Планируется ли запуск централизованной программы по подготовке специалистов для ЦОД с методическим обеспечением по типу программы «Электронный гражданин»?

Сотрудник: О планах централизованной подготовки специалистов-тьюторов периодически говорят, но каких-то конкретных сроков пока нет, поэтому приходится обучать компьютерной грамотности и работать со специалистами самостоятельно.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г.2

Случай 6. Полуформализованное интервью. ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина», г. Томск

- Расскажите, как начиналась работа по развитию сети ЦОД?

Сотрудник: Все начиналось еще в 1998 году с открытия на базе библиотеки Центра правовой и социальной информации. С инициатив Д. А. Медведева активизировалась работа по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Стало понятно, что пора прекращать ходить по инстанциям с «кипой» документов и сидеть в очередях, необходимо вводить более современную систему. Был запущен Портал государственных и муниципальных услуг, однако он был доступен не для всех, потому как не все обладают необходимым уровнем компьютерной грамотности.

Приехавшая в Томскую область Наталья Рудегеровна Маслова поделилась с нами опытом развития Электронного правительства и непосредственно сети ЦОД в Ханты-Мансийском автономном округе. Затем и в нашем регионе появились Центры общественного доступа, которые разделили на «большой», «средний» и «малый». Сегодня на базе нашей библиотеки функционируют два зала: учебный - на втором этаже, и на первом этаже - зал, где теория отрабатывается на практике.

- Как выстроена информационная кампания по привлечению новых посетителей, и кто к вам чаще всего приходит?

Сотрудник: Мы активно работаем с партнерами, например, с социальной защитой и Администрацией Томской области. Если дело касается обучающих мероприятий и курсов, то массово приглашаем людей и набираем группы. Замечу, что люди все активнее стали сами интересоваться, что такое государственные и муниципальные услуги, как работать с Порталом государственных и муниципальных услуг, что мы еще можем предложить.

Продолжение Приложения Г.2

Когда к нам приходят с пачкой документов и просят, например, помочь заменить паспорт, мы рассказываем им о более простом способе получить данную услугу. Объясняем, что все документы можно прикрепить в онлайн-кабинете Портала государственных и муниципальных услуг, а не ходить с ними по разным инстанциям

Популярностью пользуются печатные информационные материалы – листовки, буклеты. В электронном виде вся информация дублируется на сайте библиотеки.

Что касается посетителей, безусловно, преобладают представители старшего поколения, но есть и молодежь. Мы пробуем новые подходы в работе с молодыми людьми, приглашаем студентов-первокурсников. Как только они поступают, устраиваем в библиотеке день открытых дверей, чтобы познакомить их с возможностями библиотеки.

- Расскажите, как выстроена работа с сотрудниками библиотек, которые отвечают за функционирование сети ЦОД?

Сотрудник: Когда создавались Центры общественного доступа, было проведено обучение специалистов библиотек. Все, кто прошел обучение, получили сертификаты тьюторов, дающие им право преподавать в рамках курсов по повышению компьютерной грамотности.

Работа современного библиотекаря подразумевает, что он уже владеет навыками работы с компьютером и интернетом. Однако для сельской местности, особенно в отдаленных населенных пунктах, актуальна такая проблема, как старение кадров. Молодежь туда не едет, так как там нет жилья, а уровень заработной платы невысокий.

Ранее была практика обучения по грантам. Если правовой центр выигрывал грант, то на эти деньги библиотеки обучали своих специалистов.

Продолжение Приложения Г.2

Библиотекари проходили дополнительные юридические курсы, что позволяло им более эффективно работать с запросами посетителей.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Случай 7. Полуформализованное интервью. МБУК «Молчановская межпоселенческая центральная библиотека», с. Молчаново.

- Когда в вашем районе был запущен первый Центр общественного доступа? Быстро ли удалось наладить работу?

Сотрудник: Первый ЦОД был запущен в феврале 2014 года. Он разместился в детском и взрослом читальных залах Молчановской центральной библиотеки. В каждом зале было установлено по 5 персональных компьютеров. Работа по обслуживанию пользователей была возложена на заведующую отделом обслуживания и главного библиографа МЦБС. Работники были рады тому, что появилось сразу столько компьютерного оборудования. Но, с другой стороны, требования, которые предъявлялись к работникам ЦОД, несколько озадачили всех. Был назван большой процент регистрации граждан на Портале государственных и муниципальных услуг (40 % от населения). Понемногу работа стала налаживаться. Сначала прошли регистрацию на Портале все работники библиотеки, затем постоянные читатели.

С августа 2016 года ЦОД занимает отдельное помещение, в штате библиотеки выделена 1 единица (заведующая сектором Центра общественного доступа), которая ведет работу в этом направлении. В нашем районе сегодня действует 6 Центров общественного доступа: 1 – «большой», 2 – «средних» и 2 – «малых». Все Центры общественного доступа хорошо оснащены в техническом плане, однако для 10-ти стационарных компьютеров и 1 ноутбука нам не хватает мощности wi-fi-адаптера.

- Охарактеризуйте посетителей вашего ЦОД. С какими запросами они к вам приходят?

Сотрудник: Основные посетители – это дети, молодежь и пенсионеры. Дети обращаются в ЦОД за помощью для подготовки домашних заданий, смотрят

Продолжение Приложения Д

мультики, видеоролики. Молодежь ведет поиск рефератов, готовит презентации, решает тесты по ЕГЭ. Пенсионеры обращаются с вопросами правового характера. Им нужны образцы написания исковых заявлений, помощь в решении спорных ситуаций и юридические консультации. Если говорить о статистике, то в среднем к нам приходит 15-20 человек в день.

- Помогаете ли вы разобраться с Порталом государственных услуг? Какие государственные и муниципальные услуги наиболее востребованы?

Сотрудник: Да, мы помогаем зарегистрироваться на Портале государственных и муниципальных услуг, однако далеко не все граждане хотят загружать свои персональные данные в интернет. Наиболее популярными же запросами являются проверка пенсионных накоплений, проверка и оплата штрафов ГИБДД и налоговых задолженностей физических лиц.

- Проводите ли вы курсы повышения компьютерной грамотности для населения? Какие тематические блоки наиболее интересны?

Сотрудник: У работника нашего ЦОД нет сертификата для обучения граждан, поэтому официального набора на курсы по повышению компьютерной грамотности не было. Однако в индивидуальном режиме мы обучили 6 человек (женщин пенсионного возраста), которых интересовали базовые вопросы: назначение клавиш на клавиатуре, набор и редактирование текстов в Word, работа в интернете, создание почтового ящика. По возможности мы приглашаем население на лекции в режиме вебинаров, которые проводит ТОУНБ им. А.С.Пушкина.

Продолжение Приложения Д

- Каким образом вы информируете население о деятельности ЦОД? Есть ли у вас партнеры?

Сотрудник: Мы регулярно размещаем информацию на сайте библиотеки и страницах местных периодических изданий, таких как «Знамя» и «Молчановские вести». Также у нас есть информационный стенд с информацией о ЦОД и раздаточный материал - листовки и буклеты. В работе используем обучающие материалы, выпущенные методистами ТОУНБ им. А.С.Пушкина.

Активно сотрудничаем с Пенсионным фондом, районным управлением образования и Советом ветеранов. С представителями ЦОД других районов контактируем с помощью электронной почты, в формате телефонных разговоров и в рамках обучающих семинаров.

- Является ли для вас острым кадровый вопрос, касающийся и численности специалистов, и их компетентности?

Сотрудник: В 2014 году наши работники прошли курсы компьютерной грамотности и получили паспорта «Электронного гражданина». Регулярно мы принимаем участие в семинарах, проводимых в районе и области специалистами ТОУНБ им. А.С. Пушкина.

Тем не менее, кадровый вопрос актуален для нас. У работников малых и средних ЦОД нет отдельных штатных единиц по обслуживанию ЦОД, то есть эта работа идет «нагрузкой» на библиотекарей. А подобное совмещение обязанностей в сумме с нехваткой времени и знаний влияет на качество обслуживания посетителей Центра общественного доступа.

Продолжение Приложения Д

- Какие проблемы в становления Электронного правительства и перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид вы видите? Есть ли у вас какие-либо предложения по их решению?

Сотрудник: Граждане с недоверием относятся к электронному формату предоставления услуг. Для изменения ситуации необходимо проводить большую разъяснительную работу среди людей старшего поколения, которым сейчас проще пройти по инстанциям и получить документы в традиционной бумажной форме.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е.1

Случай 8. Полуформализованное интервью. МБУ «Кривошеинская центральная межпоселенческая библиотека», с. Кривошеино.

- Расскажите о развитии сети Центров общественного доступа в вашем районе.

Сотрудник 1: Создание Центров общественного доступа на базе наших библиотек началось в декабре 2014 года. На данный момент в нашем районе функционирует 6 Центров общественного доступа: 1 – «большой», 2 – «средних» и 3 – «малых» ЦОД. На базе нашей библиотеки действует большой ЦОД, в котором размещено 10 стационарных компьютеров и 1 ноутбук. В штате ЦОД работает 3 специалиста, которые также являются и библиотекарями.

- Занимаетесь ли вы обучением сотрудников, отвечающих за работу ЦОД?

Сотрудник 1: При запуске Центров общественного доступа нашим сотрудникам удалось пройти обучение в рамках курса «Электронный гражданин». Мы получили специальный методический комплект из учебника, рабочей тетради и методички для тьютора, которые мы используем, адаптировав под свою программу. Более углубленных курсов для специалистов ЦОД не было, хотя давно идет речь о централизованной подготовке тьюторов.

- Актуален ли для вас кадровый вопрос? Обладают ли ваши сотрудники достаточным уровнем компьютерной грамотности?

Сотрудник 1: Наши библиотекари стараются быть продвинутыми в вопросе компьютерной грамотности, постоянно просят обучить чему-то новому и, что важно, быстро овладевают новыми знаниями. Однако не всегда есть возможность это обучение провести. Одной из причин является отсутствие или

Продолжение Приложения Е.1

плохое качество интернет-связи, что затрудняет коммуникацию с другими нашими Центрами общественного доступа.

- Как вы выстраиваете информационно-мобилизационную кампанию? Есть ли у вас партнеры?

Сотрудник 1: Мы всегда стараемся размещать информацию о текущей деятельности, планируемых мероприятиях, количестве посетителей и выпускниках курсов повышения компьютерной грамотности на сайте нашей библиотеки и на сайтах районных органов власти, а также в местной газете. Активизируем работу в социальных сетях, например, Красный Яр опубликовал на своей странице видео с отзывами посетителей ЦОД. «Союз пенсионеров России» помогает нам в наборе групп на курсы повышения компьютерной грамотности. Сейчас активно работаем с техникумом, привлекаем молодежь. Вместе с представителями социальной защиты и пенсионного фонда проводим мероприятия для старшего поколения.

Сотрудник 2: На базе ЦОД существует клуб людей с ограниченными возможностями здоровья. Все они прошли обучение в рамках курса повышения компьютерной грамотности.

- Стали ли люди больше доверять электронному формату взаимодействия с государством?

Сотрудник 2: Чувство защищенности постепенно появляется. Сейчас, когда мы показываем возможности Портала государственных и муниципальных услуг, люди понимают, что это действительно удобно и необходимо. Однако старшее поколение относится к этому осторожно. Мы можем показать и проинформировать, но регистрировать без персонального согласия никого не

Продолжение Приложения Е.1

можем. В районном центре людям бывает проще самостоятельно дойти до социальной защиты или паспортного стола, а для глубинок, таких как с. Красный Яр и с. Никольск, которые могут быть отрезаны от административного центра месяцами, это действительно актуально. В Никольске, кстати говоря, у нас еще нет представительства.

Портал государственных и муниципальных услуг помогает экономить время. Наша задача объяснить и показать эти преимущества пожилым людям, которые не доверяют или не умеют пользоваться интернетом. За первый квартал мы обучили в рамках курсов повышения компьютерной грамотности 30 человек. Однако основная цель у старшего поколения все же не получение государственных и муниципальных услуг, а общение с родственниками.

- Как происходит обмен опытом с другими районами?

Сотрудник 1: Мы регулярно посещаем различные семинары, на которые приезжают гости даже из других регионов. Подключаемся дистанционно в режиме вебинаров.

Сотрудник 2: В прошлом году состоялась прямая линия, в которой участвовали представители Новосибирской и Кемеровской областей. Обсуждалась работа ЦОД в различных регионах. Томскую область отметили как одного из лидеров в данной сфере.

- Какие перспективы в развитии ЦОД вашего района вы видите? Какие проблемы предварительно необходимо решить?

Сотрудник 1: Главная перспектива – это охват всех библиотек районов. Сейчас мы имеем 6 Центров, а хотелось бы иметь представительство из 14 ЦОД. Здесь мы сталкиваемся с проблемой финансирования, куда входит и обслуживание техники. Вторая проблема - отсутствие своего IT-специалиста. Третья -

Продолжение Приложения Е.1

обучение кадров, то есть подготовка тьюторов, о которых так давно идет речь. И, конечно, не хватает хорошей интернет-связи. Последний пункт сдерживает возможности нашего расширения в других населенных пунктах.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е.2

Случай 9. Полуформализованное интервью. МБУ «Кривошеинская центральная межпоселенческая библиотека», с. Кривошеино.

- Охарактеризуйте посетителей вашего Центра общественного доступа.

Сотрудник: К нам приходят и молодые, и взрослые люди. Молодежи интересны образовательные ресурсы, а взрослым – получение государственных и муниципальных услуг. В рамках курсов по повышению компьютерной грамотности мы знакомимся с сайтами различных органов власти и непосредственно Порталом государственных и муниципальных услуг. В течение апреля мы обучаем группу из трех человек и уже формируем группу на следующий месяц. Самому старшему ученику уже исполнился 81 год. Главное не возраст, а желание учиться и активная жизненная позиция.

- Какие государственные и муниципальные услуги наиболее интересны посетителям и ученикам?

Сотрудник: Самыми востребованными являются оформление загранпаспорта, проверка штрафов ГИБДД и заказ архивных справок на местном уровне.

- Изменилось ли за время функционирования ЦОД отношение людей к электронной форме предоставления личных данных и взаимодействия с государством?

Сотрудник: Да, в первую очередь отношение в лучшую сторону меняется у тех, кто с нами работал. Конечно, сначала многие боялись вносить свои данные. Теперь большинство понимает, что регистрация необходима, если нужно получить определенную услугу.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Случай 10. Полуформализованное интервью. МБУК «Многофункциональный социокультурный комплекс», г. Стрежевой.

- Расскажите об истории открытия Центра общественного доступа на базе вашего учреждения. Насколько вы были готовы к открытию?

Сотрудник 1: Наш Центр общественного доступа относится к категории «больших». В г. Стрежевом он единственный, включает 10 автоматизированных рабочих мест, расположенных в одном помещении. В штате состоит 2 специалиста, которые также являются и библиотекарями.

Открытие Центра общественного доступа состоялось в январе 2014 года. В целом, к открытию мы были готовы и технически, и по формату работы. Просто то, что мы делали на базе библиотеки уже, мы стали осуществлять в рамках ЦОД. Например, обучение компьютерной грамотности мы практиковали до этого несколько лет. Среди нововведений можно выделить регистрацию на Портале государственных и муниципальных услуг. С открытием Центра общественного доступа мы смогли систематизировать работу, которую вели до этого.

Кроме того, на базе библиотеки на тот момент уже работал Центр правовой информации. Нашей задачей было не запутать население, которое уже знало, что обратившись в библиотеку, можно получить правовую помощь и консультирование. Было решено оставить и ЦПИ, и ЦОД.

- Расскажите подробнее о курсах повышения компьютерной грамотности. В каком формате проходит обучение, и кто к вам приходит?

Сотрудник 1: Как я говорила, обучением компьютерной грамотности мы занимаемся уже давно. Программы разрабатывались непосредственно нашими сотрудниками, в том числе с учетом того, что ученик может обладать «нулевыми» знаниями.

Продолжение Приложения Ж

На этапе запуска ЦОД в области, наши специалисты также прошли обучение по программе «Электронный гражданин», получили комплект учебников, а затем адаптировали программу под наши запросы. Таким образом, получился не шаблонный вариант курса, а более индивидуальный, адаптированный под местную специфику.

Сотрудник 2: В рамках курсов мы проводим индивидуальные занятия с теми учениками, которые отстают от темпа работы основной части группы. То есть мы договариваемся о времени и в индивидуальном порядке решаем все возникающие вопросы, догоняя других членов группы.

В основном на курсы записываются представители старшего поколения, пенсионеры. Параллельно работают 2 группы по 12 человек. Каждая группа закреплена за конкретным специалистом. Одни проходят обучение утром, другие вечером.

- Как выстроена ваша информационная кампания? Есть ли у вас партнеры?

Сотрудник 2: Нашими партнерами являются Служба занятости населения, Пенсионный фонд, социальная защита. Через них мы распространяем свои информационные буклеты. Также ведем сайт библиотеки, где публикуем информацию обо всех мероприятиях. Сотрудничаем с местной газетой, которая бесплатно публикует информацию о нашей деятельности, в том числе планируемых событиях.

Каждому посетителю, пришедшему к нам за консультацией и помощью, мы предлагаем зарегистрироваться на Портале государственных и муниципальных услуг и объясняем его преимущества. Если человеку интересно, то помогаем в регистрации.

Выстраиваем работу и с молодым поколением – школьниками и студентами училищ. Им мы рассказываем о деятельности самого Центра и о тех

Продолжение Приложения Ж

актуальных для них услугах, которые можно получить через Портал государственных и муниципальных услуг.

Сотрудник 1: Все мероприятия отвечают направленности Центра общественного доступа, мы не делаем «для галочки». Проводим дни открытых дверей, приглашая специалистов Пенсионного фонда, Центра занятости населения, специалистов местной Администрации. Успели наладить связь с недавно открытым МФЦ.

- Выделите наиболее популярные среди посетителей государственные и муниципальные услуги?

Сотрудник 2: По моим наблюдениям наиболее популярными являются заказ справки о несудимости, проверка налоговых задолженностей и штрафов, оформление загранпаспорта.

- Как осуществляется коммуникация с другими районами?

Сотрудник 1: Коммуникация практически никак не выстроена. В основном общение происходит в формате вебинаров, так как добраться до регионального центра у нас практически нет возможности. Основная проблема в недостаточном финансировании, без которого тяжело решить вопрос транспортной доступности.

Однако мы развиваем межрегиональные связи. Для обмена опытом мы выезжали в Нижневартовск. Ведь все началось именно с ХМАО, поэтому нам было интересно посмотреть, как все устроено там.

Продолжение Приложения Ж

Сотрудник 2: Недавно к нам приезжал руководитель соседнего Александровского ЦОД, который только начал развиваться. Их интересовала наша практика проведения курсов по повышению компьютерной грамотности, ведь подобного опыта у них пока нет.

- Существует ли у вас потребность в расширении, то есть увеличении числа ЦОД?

Сотрудник 1: На данный момент у нас нет такой потребности. Несмотря на очереди желающих попасть в Центр общественного доступа, наши специалисты справляются с нагрузкой. А в условиях отсутствия дополнительного финансирования и отдельных кадров, занимающихся только вопросами ЦОД, это лишь усилит нагрузку, лежащую на нас.

- Помимо финансирования, есть ли еще вопросы, которые необходимо решать?

Сотрудник 1: Нам нужна более активная и широкая информационная кампания. Например, можно сделать и разместить на одной из улиц города баннер с информацией о Центре общественного доступа. На издание буклетов, раздаточных материалов, методических пособий опять же нужны деньги, поэтому мы печатаем их минимальным тиражом под конкретное мероприятие.

Уважаемый пользователь! Обращаем ваше внимание, что система «Антиплагиат» отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

Отчет о проверке № 1

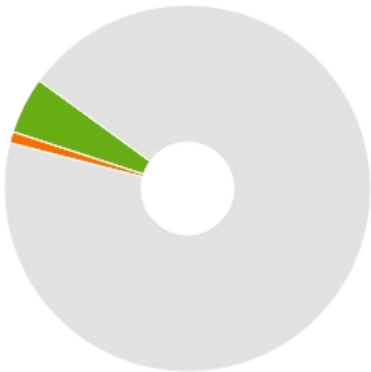
дата загрузки: 09.06.2016 12:26:41
пользователь: kbmforever@ya.ru / ID: 3427720
отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»
на сайте <http://www.antiplagiat.ru>

Информация о документе

№ документа: 5
Имя исходного файла: 2016_Зинченко_ВКР Введение, осн. часть, заключение.docx
Размер текста: 129 кБ
Тип документа: Не указано
Символов в тексте: 106792
Слов в тексте: 12819
Число предложений: 511

Информация об отчете

Дата: Отчет от 09.06.2016 12:26:41 - Последний готовый отчет (ред.)
Комментарии: не указано
Оценка оригинальности: 93.78%
Заимствования: 1.2%
Цитирование: 5.02%



Оригинальность: 93.78%
Заимствования: 1.2%
Цитирование: 5.02%

Источники

Доля в тексте	Источник	Ссылка	Дата	Найдено в
1.42%	[1] не указано	http://aisup.economy.gov.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.68%	[2] не указано	http://hse.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.67%	[3] не указано	http://window.edu.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.54%	[4] не указано	http://window.edu.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.46%	[5] Мир экономики и права №1,№2 (4/6)	http://ispecspb.ru	25.12.2014	Модуль поиска Интернет
0.45%	[6] 1. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде - Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р (25 декабря 2013 г.) \\ Консультант Плюс	http://consultant.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.33%	[7] /Приложения_том2_B, B1, B2, B3, Г.doc	http://aisup.economy.gov.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.29%	[8] Выпускная работа по «Основам информационных технологий» Магистранта кафедры экономической информатики и математической экономики	http://nenuda.ru	30.12.2015	Модуль поиска Интернет
0.26%	[9] скачать (zip) (3/9)	http://spa.msu.ru	25.12.2014	Модуль поиска Интернет
0.18%	[10] не указано	http://garant.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.08%	[11] 2004 год	http://green.tsu.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.07%	[12] Государственное управление: Теория и практика. Современная версия новейшей истории государства: Учебник	http://ipdn.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
0.07%	[13] Пресс-релиз от 9 октября 2013г. В ТУСУРе стартовал проект «Электронный гражданин» Пресс-релизы - 2013 - ТУСУР	http://tusur.ru	01.12.2014	Модуль поиска Интернет
5.02%	[14] не указано	не указано	раньше 2011 года	Цитирование