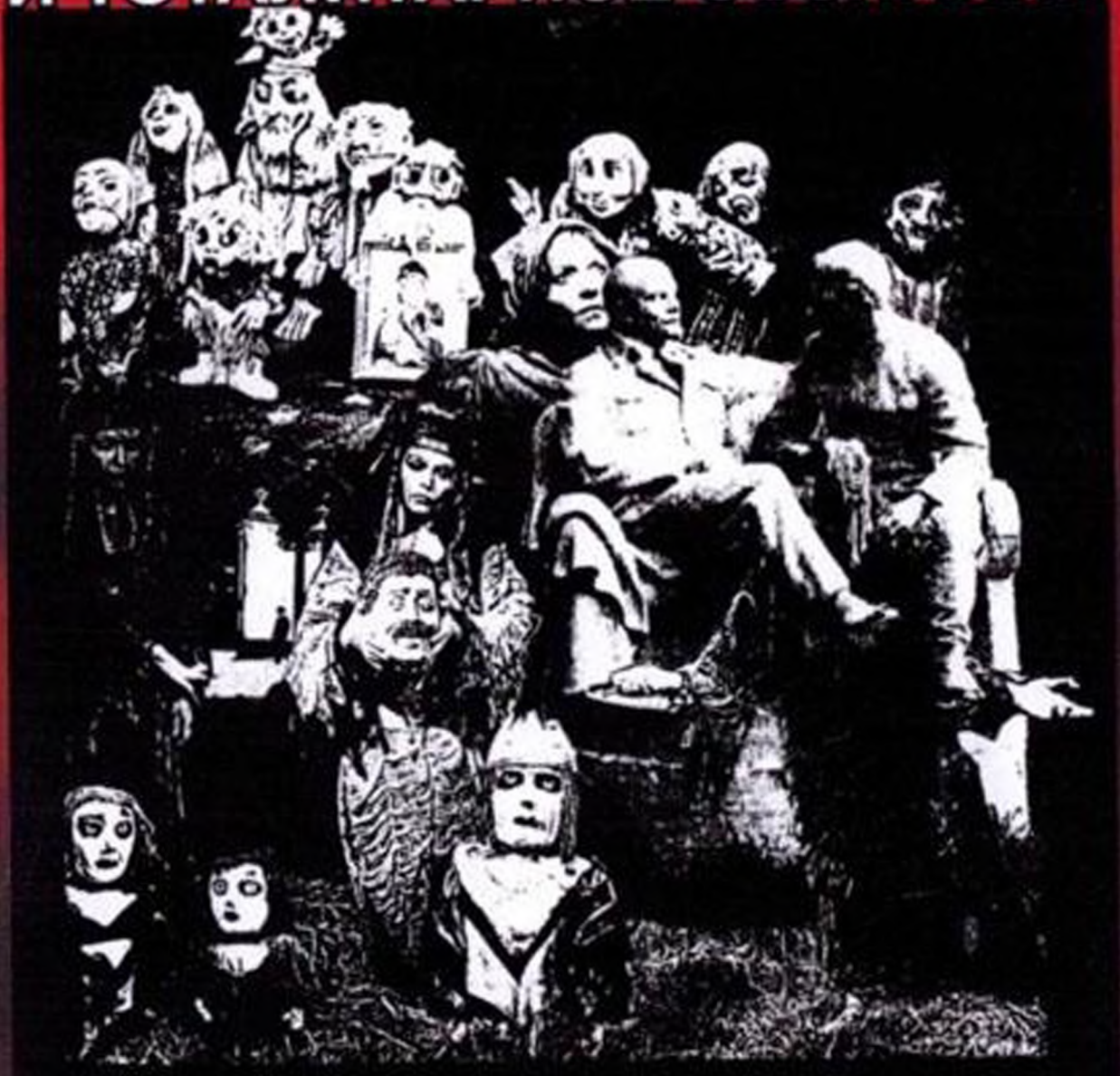
ТОТАЛИТАРИЗМ

И ТОТАЛИТАРНОЕ СОЗНАНИЕ



14 ВЫПУСК

4. База данных «Стенограммы заседаний Государственной Думы» [Электронный ресурс] // URL: http://transcript.duma.gov.ru/ (дата обращения: 8.05.2016).
5. Крупнейшие теракты в России в 2010 – 2013-х. гг. [Электронный ресурс] URL: http://ria.ru/spravka/20131229/987132908.html (дата обращения: 3.05.2016г.)

Зинченко А.А.

ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

Данная статья основывается на результатах исследования, посвященного анализу становления Электронного правительства в России. В тексте дано определение Электронного правительства, представлены текущие результаты его развития в России и Томской области в сравнении с показателями, закрепленными «майским» Указом Президента РФ № 601, выделена роль ЦОД в развитии ЭП на уровне муниципальных образований. Также были выделены ключевые направления и проблемы, оказывающие влияние на становление Электронного правительства в России.

Ключевые слова: *электронное правительство, государственные услуги, муниципальные услуги, портал государственных и муниципальных услуг, центр общественного доступа.*

В России интерес к концепции «Электронного правительства» начал зарождаться в 2000-х годах, в то время как в США ажиотаж уже пошел на спад. За эти годы в научных кругах было выработано множество подходов к определению сущности «Электронного правительства». Сморгунов Л. В. выделил несколько направлений в интерпретации Электронного правительства. Согласно *первому* Электронное правительство состоит в использовании новых информационно-коммуникационных технологий для совершенствования государственного управления и повышения эффективности в деле предоставления услуг гражданам и организациям – это *технический подход*. *Второе направление* связывает Электронное правительство с выстраиванием новой системы взаимоотношений государства и общества в целом [2. С. 302] - коммуникативный подход.

В 2008 году в принятой «Концепция формирования в РФ Электронного правительства до 2010 года» было сформулировано

официальное определение «Электронного правительства», в котором оно понималось как «новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов». Определения самих государственных и муниципальных услуг были закреплены в 2010 году в ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1. Ст. 2 п.1, 2].

Еще недавно, чтобы получить какую-либо услугу (оформить паспорт или заменить водительское удостоверение) нужно было обойти множество инстанций, в каждой из которых отстоять очередь, чтобы заполнить все необходимые бумаги и, если повезет, пройти все с первого раза. Это траты не только финансовые и временные, но и моральные. Соответственно уровень удовлетворенности от процесса получения услуг оказывался крайне низким. Все это становилось причиной формирования негативного отношения граждан к органам государственной и муниципальной власти. Перевод услуг в электронный вид нацелен на изменение данной ситуации, то есть повышение качества и доступности для граждан и организаций государственных и муниципальных услуг, а также упрощение самой процедуры взаимодействия с государством, а вместе с тем на формирование позитивного отношения к органам власти. Сегодня получить доступ к государственным и муниципальным услугам можно несколькими способами: в режиме online через Портал государственных и муниципальных услуг; обратившись за помощью к offline-организациям, таким как Многофункциональный центр и Центр общественного доступа.

Что же такое МФЦ? Многофункциональный центр - это посредник между гражданином и органом власти, работающий по принципу «одного окна». Конечный продукт работы МФЦ – прекрасная иллюстрация действия СМЭВ, но не электронной формы взаимодействия государства и гражданина. МФЦ более формализованная инстанция, безусловно облегчающая процесс получения услуг, но выводящая гражданина на позицию пассивного потребителя.

Что такое ЦОД? 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 развития Электронного правительства.

Вернувшись назад, стоит сказать о «майском» Указе Президента РФ № 601 [3], в котором были зафиксированы показатели совершенствования системы государственного правления. В частности это такие показатели, как уровень удовлетворенности граждан качеством получаемых государственных и муниципальных услуг - 90% . Отмечу, что Томская область перешагнула эту планку еще в 2015 году, достигнув уровня в 91,8%, и в этом, на мой взгляд, большую роль сыграло развитие сети МФЦ в нашей области. Другой задачей стало достижение 70%-й доли граждан, получающих услуги в электронной форме. Если смотреть статистику в целом по России, то в 2014 г данный показатель составлял 35%, в то время как в Томской области - 43,8%. На сегодняшний день в нашем регионе он составляет 47,1%. Однако существенный рост показателей наблюдается лишь в последние несколько лет. Преобладание на первых этапах развития Электронного правительства технического подхода стало причиной «разрыва» между сформированным электронным «предложением» государства и «спросом» со стороны граждан. Наиболее реальными причинами такого разрыва 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, то есть «провисала» уже тогда и до сих пор сохраняет свою актуальность работа по нескольким направлениям:

- *Мобилизационно-информационная кампания*, способствующая популяризации Портала государственных и муниципальных услуг.
- *Повышение компьютерной грамотности населения*. Перевод услуг в электронный вид и их размещение на Портале должно было сделать их более доступными для граждан, но оказалось, что подобный формат взаимодействия с государством подходит не для всех в силу недостаточной компьютерной грамотности населения, что особенно ярко выражено в сельской местности.
- *Кадровый вопрос* – наиболее проблемное направление. Если в МФЦ работают специально обученные специалисты, то в ЦОД вся нагрузка лежит на библиотекарях. Данная проблема выражается как в численной нехватке специалистов, так и в недостаточной компетентности имеющихся кадров, а для «сельских глубинок» актуален также вопрос «старения» кадров. Кадровая проблема влияет на качество работы и в рамках первого, и второго направления. К сожалению, сегодня работа в рамках кадрового направления не носит централизованного характера. Наиболее масштабное обучение состоялось в 2013 году в рамках программы «Электронный гражданин». Тогда еще будущие сотрудники Центров общественного доступа получили паспорта (сертификаты),

дающие им право вести курсы компьютерной грамотности, и методические комплекты, которые легли в основу авторских курсов, разрабатываемых на местах.

Конечно, это не единственные факторы, затрудняющие работу Центров общественного доступа по развитию Электронного правительства на уровне муниципальных образований. Одна из проблем - это отсутствие или плохое качество интернет-соединения (а также мобильной связи) в ЦОД различных муниципальных образований области, что ограничивает возможности выстраивания электронного диалога с государством. Для ряда муниципальных образований, например, г. Кедрового и г. Стрежевого, существенным является вопрос транспортной доступности, затрудняющим связь с региональным центром и другими муниципальными образованиями. Важным фактором, оказывающим влияние на все вышеперечисленное, выступает недостаточное финансирование ЦОД. Кроме того, сохраняется недоверие к электронному формату загрузки и хранения личных данных, что в большей степени характерно для представителей старшего поколения, предпочитающих обращаться в инстанции в порядке личной явки. Однако наблюдается и позитивная динамика, чему опять же способствует сочетание грамотной работы сотрудников ЦОД, которые в формате индивидуальных консультаций и в рамках курсов повышения компьютерной грамотности разъясняют основные аспекты электронного взаимодействия с государством, и личного опыта граждан, позволяющего им оценить удобство и оперативность получения электронных услуг.

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. 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.

Литература:

1. 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: 15.03.2016).

2. 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.

3. 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: 15.03.2016).