

УДК 608.2

***ПРОБЛЕМЫ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД***

***Фендрикова С.Н.***

*магистрант,*

*Кубанский государственный университет,*

*Краснодар, Россия*

**Аннотация**

В данной статье рассматриваются основные проблемы перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Преимущественно в данной статье автором сделан упор на обозначение актуальных проблем, возникающих в процессе оказания государственных и муниципальных услуг населению в МФЦ.

**Ключевые слова:** актуальные проблемы, электронное правительство, государственные и муниципальные услуги, перевод в электронный вид.

***PROBLEMS OF TRANSLATION OF STATE AND MUNICIPAL  
SERVICES INTO ELECTRONIC FORM***

***Fendrikova S.N.***

*undergraduate,*

*Kuban State University,*

*Krasnodar, Russia*

**Annotation**

This article discusses the main problems of the transfer of state and municipal services in electronic form. Mainly in this article the author focuses on the

designation of actual problems arising in the process of providing state and municipal services to the population in the MFC.

**Keywords:** current issues, e-government, state and municipal services, translation into electronic form.

С целью развития электронного правительства Российской Федерации нужно преодолевать проблемы путем решения задач, связанных с удобством использования и функциональностью сервисов сайтов предоставления государственных и муниципальных услуг населению и их ориентированностью на основные нужды пользователей.

По итогам мониторинга качества предоставления электронных услуг осенью 2016 года только в получении 23% услуг, которые предоставляются федеральными органами исполнительной власти, возможно было получить по электронной почте или через личный кабинет на сайте в Интернете соответствующее уведомление. Часть услуг, которые полностью предоставляются в электронном виде, остается на низком уровне 5%. Некоторая часть информации об оказываемых услугах недостоверна, например, верными являются лишь 84% телефонных номеров, которые указаны федеральными органами исполнительной власти для взаимодействия при оказании услуг с гражданами [2].

Большинство востребованных муниципальных и государственных услуг оказывается в электронном виде только на сайтах органов местного самоуправления и органов государственной власти и региональных порталах. Перечисленные электронные каналы доступа к услугам в данный момент отличаются друг от друга, задействуют разные системы навигации и визуальное графическое исполнение, в том числе разнообразный набор сервисных возможностей, что затрудняет, в том числе делает невозможным,

получение гражданами сервисов, информации и услуг в электронном виде [3].

Не осуществлен подход в совершенствовании электронного правительства с учетом потребностей и интересов пользователей в разных деловых и жизненных ситуациях (человеко-ориентированный подход).

Так как отсутствуют профильные, вмененные в применение органам власти стандарты человеко-ориентированного проектирования (сервис-дизайна), разработка услуг и сервисов чаще всего основывается на технологических возможностях устаревших технически информационных системах и нормативной практике, в отличии от потребностей пользователя и реального пользовательского опыта работы в Интернете.

В процессе осуществления перевода услуг в электронную форму часто не реализуется оптимизация процессов их предоставления, за счет этого время предоставления услуг и стоимость транзакций не сокращаются.

Предлагаемые органами власти сервисы и услуги в электронной форме включают в себя в большинстве случаев неполные и неадаптированные для пользователей описания, инструкции и наименования, которые заимствованы из текстов юридических и нормативных документов, что для граждан служит серьезной преградой для широкого использования сервисов электронного правительства. Данное положение обязывает вводить унифицированные для всех органов власти человеко-ориентированные правила в данной области.

Проблемой для развития электронного правительства также выступает действующая специфика технологий и методик информационных разработок, которая не позволяет полностью использовать эффективные методы интерактивной разработки, которая является наилучшей практикой в сфере развития современных интернет-решений. В итоге, скорость функционального и сервисного развития электронного правительства в значительной мере отстает от стремительного развития дизайн-практик, интернет-технологий, и интернет-маркетинга [3].

Особенно следует выделить, что муниципальные и государственные услуги в данный момент имеют только заявительный характер, обязывая явного волеизъявления гражданина для их получения, несмотря на то, что конкретная услуга безоговорочно положена к предоставлению. Актуальная практика предоставления услуг основана в значительной мере на обязательности бумажных документов на различных этапах получения услуги и, чаще всего, необходимости очного взаимодействия с представителями органов власти, что служит преградой для потребителей со стороны удобства, в том числе обуславливает дополнительные затраты государства на обслуживание граждан.

Также недостаточно внимания направлено на развитие ИКТ-компетенций муниципальных и государственных служащих, уровень владения компьютером и мотивация к обучению остаются достаточно низкими. По данным Росстата в 2018 г. только 5,7% государственных и муниципальных служащих, которые получили дополнительное профессиональное образование, обучились по направлению «информационно-аналитическое», которое включает получение навыков и знаний в области ИКТ. Из этого следует, что актуальная система переподготовки и повышения квалификации не предоставляет необходимый уровень подготовки в данной сфере и нуждается в модернизации. Данная ситуация усугубляется низким уровнем подготовки населения к использованию ИКТ с целью взаимодействия с государством, что затрудняет развитие электронного правительства [2].

Также одной из проблем развития электронного правительства Российской Федерации выступает значительное цифровое неравенство регионов, также на муниципальном уровне. По данным Росстата, доля граждан, которые используют механизм получения муниципальных и государственных услуг в электронной форме варьируется в субъектах

Российской Федерации от 3% до 65,2%<sup>2</sup>. В среднем по стране только 10% органов местного самоуправления, которые оказывают услуги, осуществляли их в электронной форме (различия по регионам от 0% до 25%).

Неравенство регионов отражается также на способности качественно развивать электронные каналы представления услуг. Более половины субъектов Российской Федерации применяют пользовательски и технологически устаревшие порталы услуг, которые не способны пробуждать в людях готовность и желание ими пользоваться. Удаление данных разрывов, привлечение всех регионов и социальных групп в применение современных технологий электронного правительства обязано стать важным направлением его развития [1].

Также часть организационно-технических проблем обусловлена тем, что не применяется архитектурный подход в управлении совершенствования электронного правительства, который служит полноценным инструментом комплексного проектирования, планирования и контроля процессов построения электронного правительства.

Для взаимодействия организаций и граждан с муниципальными и государственными органами используется большое количество систем аутентификации и идентификации, что исключает ситуацию однозначной идентификации одного и того же пользователя в различных системах и приводит к ошибкам при предоставлении муниципальных и государственных услуг. Совершенствование нормативной правовой базы в границах электронной аутентификации и идентификации личности пользователей Российской Федерации при их взаимодействии с негосударственными и государственными организациями должно исключить данные проблемы [4].

В ряде случаев данные, которые связаны с исполнением государственных функций, фактически обрабатываются и хранятся

программными и техническими средствами, которые принадлежат негосударственным организациям. Данная ситуация требует дополнительного нормативного урегулирования в обеспечении безопасности данных.

Решением обозначенных проблем может выступить информационно-аналитическая система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид. Информационно-аналитическая система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид – это информационная система, которая сможет реализовать перевод государственных услуг в электронный вид за счет организации неразрывного процесса их подготовки и применения полученных результатов для осуществления государственных услуг в автоматизированном режиме.

#### **Библиографический список:**

1. Подставка Е.С., Сударкина М.Н. Электронные государственные услуги: проблемы реализации и перспективы решений / Е.С. Подставка, М.Н. Сударкина // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. - 2016. - № 2. - С. 223-232
2. Сайт министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации / [Электронный ресурс] // Режим доступа — URL: <https://www.gosuslugi.ru/>
3. Системный проект электронного правительства Российской Федерации до 2020 года / [Электронный ресурс] // Режим доступа — URL: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/sistemnyii-proekt-elektronnogo-pravitelstva-rf.pdf>
4. Тугушева Ю.М. Многофункциональные центры как элемент «Электронного правительства» / Ю.М. Тугушева // Юридический Вестник ДГУ. - 2018.- С. 136-140

*Оригинальность 98%*