

УДК 330.101

ПРУДНИКОВА Ольга Александровна –*к.э.н., доцент кафедры управления и сервиса Ульяновского государственного педагогического университета им. И.Н. Ульянова.**432700, Россия, г. Ульяновск, пл. 100-летия со дня рождения В.И. Ленина, 4**kafedraups@mail.ru***ЩЕГЛОВА Алена Евгеньевна –***к.пед.н., доцент кафедры управления и сервиса Ульяновского государственного педагогического университета им. И.Н. Ульянова.**asch92@mail.ru*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

IMPROVEMENT OF STATE SERVICES: MODERN APPROACH IN CONDITIONS OF ECONOMY'S MODERNIZATION

Статья посвящена вопросам внедрения технических коммуникационных средств, процессу обработки и предоставления информации. Информатизация общества дает возможность активного использования постоянно расширяющегося интеллектуального потенциала общества, соединения информационных технологий с наукой и производством. Ведущей базой развития общества становится производство не материального продукта, а информационного. Цель информатизации – улучшить качество жизни людей за счет облегчения условий труда и повышения его эффективности. Модернизация экономики, ее структурная перестройка, а также повышение качества социальных услуг населению невозможны без внедрения информационных, коммуникационных технологий.

Ключевые слова: информатизация, структурная перестройка, государственные услуги, информационный сервис, модернизация

The article is devoted to issues of introduction of technical communication means, to processing and providing information. Informatization of society enables widely use of the constantly extending intellectual potential of society and connection of information technologies with science and production. Making an informational product, but not a material one, becomes the leading base of a society development. The informatization purpose is to improve quality of people life due to facilitation of working conditions and to increase of its efficiency. Modernization of economy, its restructuring, and also improvement of quality of social services to the population are impossible without introduction of information, communication technologies.

Keywords: informatization, restructuring, state services, information service, modernization

Одной из актуальных задач структурной перестройки российской экономики в настоящее время является переход к информационному обществу. Модернизация экономики, ее структурная перестройка, а также повышение качества социальных услуг населению невозможны без внедрения информационных, коммуникационных технологий. Если отставание в развитии соответствующих институтов,

методов, средств будет продолжаться, то это грозит серьезными социально-экономическими последствиями, повышением уровня управленческих рисков, замедлением темпов роста экономики на региональном и на федеральном уровне.

Существует ряд предпосылок для создания российского информационного общества.

Во-первых, это скорость взаимо-

действия общества и государственных органов. Классическая школа административного управления уже не обеспечивает быстрое реагирование на резко изменяющуюся рыночную конъюнктуру, не дает возможность обрабатывать увеличивающиеся информационные потоки. Возникают проблемы с контролем за исполнением решений, а также с их оперативной подготовкой, при этом недостоверность данных или медленный анализ могут приводить к сложным проблемам в социально-экономической сфере, к возникновению и развитию экономического кризиса на всех уровнях управления.

Во-вторых, роль государства как сервисной структуры возрастает. Актуальной государственной задачей становится предоставление соответствующих государственных услуг населению. Причем государственные сервисные модели должны опираться на информационное взаимодействие и электронные способы коммуникации.

В-третьих, развитие технических средств передачи, обработки, предоставления информации меняет сложившиеся устои и обычаи в производственных и общественных отношениях («цифровой взрыв»). Задача государства — предотвратить отставание в этой сфере. В нашей стране в последнее десятилетие государством предпринимаются определенные шаги в данном направлении.

Так, в период с 2002 по 2010 г. в России действовала федеральная целевая программа «Электронная Россия». Основной целью программы являлось «формирование в Российской Федерации инфраструктуры электронного правительства»¹.

Предполагалось повысить оперативность предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрить единые стандарты обслуживания населения, повысить эффективность межведомственного взаимодействия органов государственной власти, обеспечить оперативный и полный контроль за деятельностью органов государственной власти.

В рамках выполнения данной программы в России был осуществлен пере-

ход на предоставление государственных услуг в электронном виде, что сокращает очереди в органах исполнительной власти. Но существующая система регистрации на данном портале не способствует оперативности предоставления государственных услуг.

Для регистрации на портале государственных услуг РФ гражданам Российской Федерации для подтверждения личности предоставляется несколько способов:

- с помощью кода активации;
- с помощью электронной подписи;
- с помощью универсальной электронной карты (УЭК).

Код активации предлагается получить либо воспользовавшись услугами Почты России, либо лично в центре продаж и обслуживания клиентов ОАО «Ростелеком». Вариант получения кода активации обычной почтой никак не ускоряет процесс получения государственных услуг, что косвенно признается и на самом портале, в частности наличием на странице для регистрации такого текста: «Срок доставки письма с кодом активации зависит от условий работы ФГУП “Почта России” в вашем регионе. Если вы не получили письмо с кодом активации в течение 30 дней, пройдите процедуру регистрации повторно либо обратитесь в Центр продаж и обслуживания клиентов ОАО “Ростелеком”»².

Многие жители удаленных регионов и небольших населенных пунктов не имеют возможности обратиться в центры продаж и обслуживания клиентов ОАО «Ростелеком» в силу отсутствия таковых поблизости. Следовательно, далеко не все могут зарегистрироваться на портале, используя код активации, и иметь доступ к предоставлению услуг в электронном виде.

Другие варианты регистрации предполагают обращение в удостоверяющий центр, аккредитованный Минкомсвязи России (для регистрации с помощью электронной подписи) либо в пункт приема заявлений и выдачи УЭК (для регистрации с помощью электронной карты), что также затруднительно для

¹ Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Доступ: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online>. (проверено 13.09.2013).

² Портал государственных услуг Российской Федерации. Доступ: <https://esia.gosuslugi.ru>. (проверено 13.09.2013).

лиц, не проживающих в крупных населенных пунктах.

Сам факт необходимости посещения какой-либо организации только для того, чтобы зарегистрироваться на портале госуслуг РФ, ставит под сомнение достижение целей программы «Электронная Россия»: «повышение качества взаимоотношений государства и общества, повышение оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг»¹. Для того чтобы получить услуги обычным способом, необходимо дважды посетить органы исполнительной власти — чтобы подать документы и чтобы забрать. А для подачи документов электронным способом с процедурой регистрации нужно посетить одну из организаций, указанных на портале, и посетить орган исполнительной власти, чтобы получить документы. Таким образом, для граждан РФ способ получения услуг через портал не является ни более простым, ни более оперативным, ни менее затратным по времени.

Таким образом, далеко не все желающие граждане РФ имеют возможность воспользоваться госуслугами в электронном виде. Причем для иностранных граждан разработана упрощенная процедура регистрации с использованием электронного адреса для получения кода активации.

В рамках реализации федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в нашей стране организована система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). В соответствии с этим законом госчиновники при оказании государственных и муниципальных услуг не имеют права требовать с заявителей дополнительные справки с информацией, уже имеющейся в других государственных и муниципальных органах власти. Теперь чиновники должны запрашивать необходимую информацию самостоятельно по межведомственным каналам. Безусловно, введение СМЭВ облегчает получение гражданами государственных услуг, поскольку избавляет их от необходимости

собирать многочисленные справки в различных инстанциях. Для получения госуслуги гражданам теперь необходимо предоставлять только документы личного хранения, перечень которых приводится в п. 7 федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В настоящее время межведомственное взаимодействие осуществляется как в электронном, так и в бумажном виде. Отправка запросов и ответов на них в бумажном виде приводит к несоблюдению срока взаимодействия (5 рабочих дней), который определен федеральным законом № 210-ФЗ. А несоблюдение срока взаимодействия может привести к нарушению срока оказания государственной услуги заявителю.

Таким образом, цель федеральной целевой программы «Электронная Россия» — повышение эффективности межведомственного взаимодействия — не была достигнута.

Распоряжением правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р была утверждена государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)». Целью новой программы является «получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий»².

Программа «Информационное общество (2011–2020 годы)» отмечает тот факт, что Россия отстает от многих стран в сфере развития информационных технологий. Степень развития информационного общества в нашей стране не соответствует ожиданиям и потребностям населения.

Новая программа учитывает ситуацию, сложившуюся у нас в сфере использования информационных технологий, и формулирует новые индикаторы, показатели выполнения программы: это и место России в рейтинге стран по индексу развития информационных технологий, и доля граждан, пользующихся государственными и муниципальными услугами в электронном виде.

¹ Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Доступ: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online> (проверено 13.09.2013).

² Государственная программа РФ «Информационное общество (2011–2020 годы)». Доступ: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online> (проверено 13.09.2013).

Задачи информатизации общества должны включать в себя следующие мероприятия:

1) эффективное управление социально-экономическим развитием, обеспечение мониторинга оперативного и стратегического социально-экономического развития и общественно-политической ситуации;

2) доступ населения и предприятий к информации о государственной деятельности, повышение качества предоставляемых государственных услуг предприятиям и населению, упрощение процедуры предоставления государственного сервиса, сокращение административных издержек для общества и населения;

3) доступное качественное образование, медицинское и социальное обслуживание на основе развития и использования информационных технологий и телекоммуникации;

4) развитие наукоемких технологий, подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных технологий и в телекоммуникации.

Для проведения государственной структурной политики в области информатизации общественной жизни необходимо решить следующие задачи:

1) выработать единую методологию и политику информационных коммуникаций между субъектами информационной политики;

2) развивать образовательную, научно-практическую и исследовательскую основу информационного общества;

3) обеспечить организационно-законодательную поддержку информационного общества и информационных коммуникаций;

4) развивать техническую инфраструктуру и информационные технологии.

Таким образом можно достичь основных целей информатизации общества – устойчивого экономического развития, повышения качества жизни граждан, использования информационных и коммуникационных технологий для гармоничного развития социально-экономической, политической, культурной и духовной сфер жизни общества.

РЯБУШКО Александр Николаевич –

аспирант, заместитель директора Управления делами Ульяновской области.

432017, Россия, г. Ульяновск, пл. Ленина, 1.

a_ryabushko@mail.ru

КОНЦЕПЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ПРИСУТСТВИЯ

THE CONCEPT OF INFORMATION PRESENCE

В статье предлагается авторская концепция, которая решает актуальную проблему удержания регионального политического лидерства в России. Выдвигается предположение, что, благодаря определенному алгоритму использования ИКТ, практически любой региональный политический лидер сможет добиться устойчивого лидерства и вернуть утраченные позиции в случае его потери.

Ключевые слова: политология, региональное политическое лидерство, устойчивое лидерство, информационные технологии

The article offers the author's conception, which solves the current problem of retention of the regional political leadership in Russia. It is conjectured that any regional political leader can achieve sustainable leadership and regain lost ground in the case of its loss in condition of using ICT in specific algorithm.

Keywords: political science, regional political leadership, sustainable leadership, information technologies

Благодаря использованию информационных технологий произошло изменение характера влияния

региональных политических лидеров. Ключевым понятием, которое определяет феномен регионального политиче-