

УДК 004

UDC 004

**РАЗВИТИЕ СЕРВИСА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ
УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И
ПЕРСПЕКТИВЫ**

**DEVELOPMENT OF THE STATE
ELECTRONIC SERVICES IN THE
RUSSIAN FEDERATION: MODERN STATE
AND PROSPECTS**

К. Г. Сазонова, К. Е. Пластун

K. G. Sazonova, K. E. Plastun

Донской государственной технической
университет, Ростов-на-Дону, Российская
Федерация

Don State Technical University, Rostov-on-Don,
Russian Federation

KsenyaSazon@yandex.ru
christinaplastun@gmail.ru

KsenyaSazon@yandex.ru
christinaplastun@gmail.ru

Статья посвящена исследованию современного состояния и перспектив развития сервиса портала Gosuslugi.ru. Прослеживается тенденция развития предоставляемых государством услуг в электронной форме. Обозначена проблема неравномерного использования государственных и муниципальных услуг, предоставляемых порталом в различных регионах страны. Обнаружены трудности развития портала и пути их преодоления. Выявлены некоторые проблемы нынешней работоспособности веб-сайта.

The article is devoted to the examination of the modern state and development prospects of the service of the portal Gosuslugi.ru. The tendency to develop services provided by the state in the electronic form can be traced. The problem of uneven use of state and municipal services provided by the portal in various regions of the country is indicated. The difficulties in the development of the portal and ways to overcome them are revealed. Some problems were revealed regarding the current working capacity of the website.

Ключевые слова: государственные услуги, информационное общество, государственная программа, электронное правительство.

Keywords: state services, information society, state program, e-government.

Введение. Развитие информационно-коммуникационных технологий позволяет населению России воспользоваться различными услугами посредством компьютерной техники и различных программных приложений. Популярными услугами среди пользователей являются государственные и муниципальные услуги. Успех данного вида ресурсов зависит от отлаженного механизма их реализации.

Постановка задачи. В статье рассматриваются современное состояние и перспективы развития веб-сайта Gosuslugi.ru.

Теоретическая часть. В 2002 году начала действовать федеральная целевая программа «Электронная Россия», направленная на проектирование и создание «Электронного правительства». Задачей «Электронного правительства» является обеспечение государственными услугами в электронной форме федеральными органами исполнительной власти, а также информации о результатах работы государственных органов. «Электронное правительство»

способствует эффективному взаимодействию власти и общества, используя современные инфокоммуникационные технологии.

Портал Gosuslugi.ru — государственный веб-сайт РФ — функционирует на основе Федерального закона РФ от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановления Правительства России от 24 октября 2011 года № 861 [1].

Портал государственных и муниципальных услуг — это государственный справочно-информационный сайт, направленный на предоставление государственных и муниципальных услуг и различных сведений об этих услугах в электронном виде.

Инициатором создания портала государственных услуг стала компания «Ростелеком», которая на сегодняшний день обеспечивает техническую работоспособность сайта, но никак не влияет на размещенную информацию.

Государственные (муниципальные) услуги — это услуги, предоставляемые Правительством России, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, государственным внебюджетным фондом или местными администрациями по запросу физических и юридических лиц в пределах полномочий органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, ограниченных нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации [2,3].

Основная часть. Тестирование сайта государственных услуг началось в ноябре 2009 года. Уже через месяц состоялся официальный запуск портала Gosuslugi.ru.

Сайт функционирует на четырех языках: русском, английском, французском, немецком.

Воспользоваться услугами сайта могут как граждане России (физические и юридические лица), так и иностранные граждане.

Регистрация на сайте государственных услуг проходит в три этапа:

1) Для регистрации упрощенной учетной записи потребуются номер телефона, электронная почта и пароль.

2) Стандартная учетная запись может быть создана при наличии документа, удостоверяющего личность и СНИЛС.

3) Регистрация Подтвержденной учетной записи, обеспечивающая доступ ко всем электронным услугам предполагает подтверждение личности. Подтвердить личность можно, получив код подтверждения по почте, воспользовавшись электронной почтой или же обратившись в Центр обслуживания, например, в офис компании «Ростелеком» [4].

Указанное местоположение позволит определить, какие услуги доступны пользователю в соответствующем регионе.

Каждая категория в каталоге услуг (рис. 1) включает в себя соответствующие услуги. С каждой из них можно подробно ознакомиться, выяснить, какие документы необходимы для ее получения.

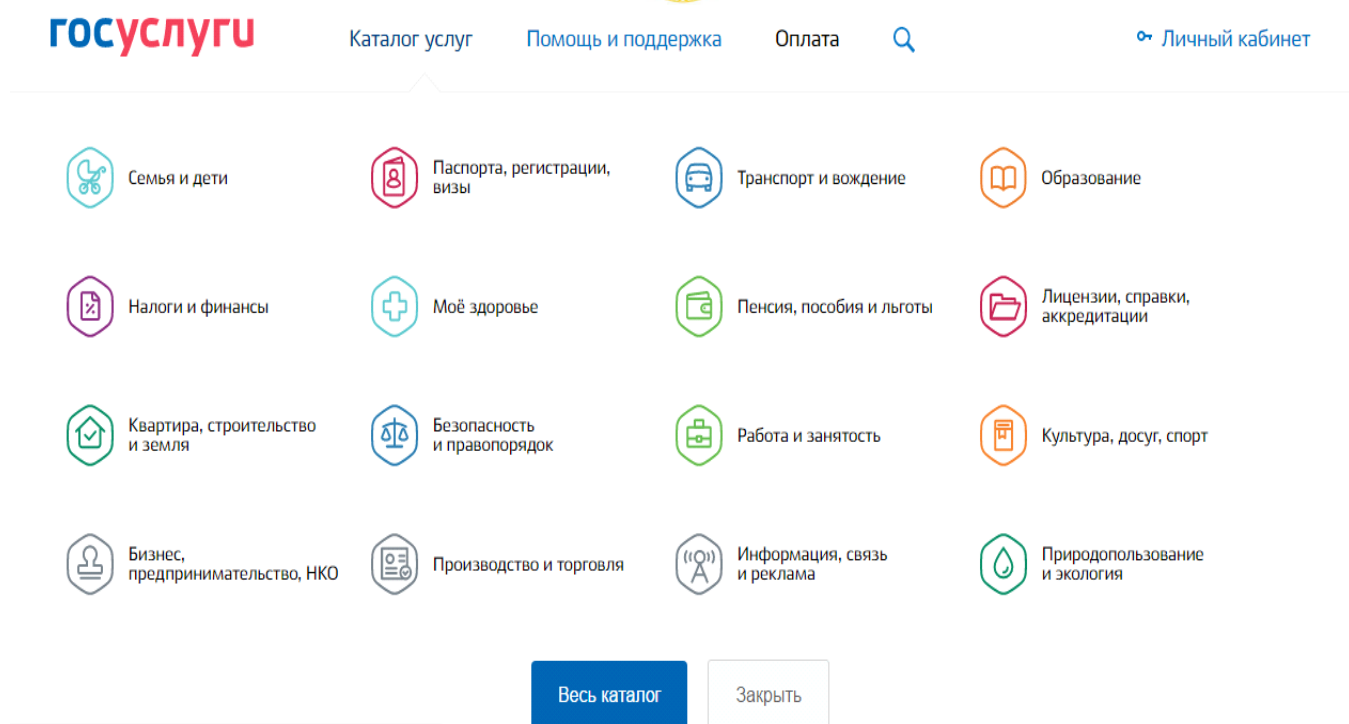


Рис. 1. Категории услуг на портале Gosuslugi.ru

Портал предполагает взаимодействие по трем основным направлениям работы «Электронного правительства»:

- G2G — Government To Government (между различными ветвями государственной власти);
- G2B — Government To Business (между государством и бизнесом);
- G2C — Government To Citizen (между государством и гражданами) [5].

В частности, для юридических лиц и представителей юридических лиц, имеющих право действовать от имени организации без доверенности, предлагается регистрация в Федеральной налоговой службе, оформление предпринимательской деятельности, регистрация в пенсионном фонде России и фонде социального страхования.

Иностранцы также могут получить доступ к сайту государственных услуг для получения разрешения на временное проживание или вида на жительство в Российской Федерации, трудового патента и права на работу, гражданства РФ.

На протяжении всего времени функционирования сайт не перестает развиваться. Первоначально была доступна лишь справочная информация, в скором времени появилась возможность регистрироваться как юридическим, так и физическим лицам, открывать свой личный кабинет. Введены новые услуги: проверка налоговой задолженности с уточнением индивидуального номера налогоплательщика, проверка штрафов ГИБДД (с возможностью онлайн-оплаты).

В декабре 2010 г. во многих населенных пунктах России началась установка инфокоммуникационных терминалов, предоставляющих доступ к порталу государственных услуг. Также, большой популярностью пользуется мобильное приложение «Госуслуги», разработчиком которого является «Ростелеком» [6]. Следует отметить, что не все услуги можно оплатить с помощью мобильного приложения. Опрос пользователей мобильного приложения показал, что

неудобства приносят технические сбои, исправление которых занимает продолжительное время. Главной причиной отказа пользоваться электронной формой услуг является непригодность портала ко всем существующим браузерам [7].

Основная проблема развития портала — это недоверие граждан новым возможностям и технологиям. Преимущественно это касается пожилых людей, которые чаще всех пользуются государственными услугами. Если удобство пользования сайта будет максимальным, большинство из них не узнает об этом, так не имеют возможности его посетить, консервативно полагая, что отстоять в очереди и получить необходимую услугу лично, гораздо надежнее.

На сегодняшний день активизирована работа по использованию гражданами сайта государственных и муниципальных услуг. Для этого на предприятиях, в организациях и других учреждениях проводится разъяснительная работа по оптимальному использованию данного сайта, позволяющего сэкономить личное время.

Заключение. Государственный портал Gosuslugi.ru — доступный сервис, позволяющий гражданам полноценно пользоваться современными технологиями: оплачивать штрафы с мобильного телефона, оформлять различные документы, находясь дома, экономить время и повышать качество жизни. Количество пользователей данного сервиса постоянно растет. Ведутся работы по развитию портала, разрабатываются новые услуги, во всех государственных учреждениях гражданам предлагается воспользоваться электронными государственными услугами. «Электронное правительство» заметно повышает эффективность взаимодействия государства с гражданами и бизнесом за счет использования информационных технологий.

Библиографический список.

1. О правовом регулировании [Электронный ресурс] — Режим доступа : https://ru.wikipedia.org/wiki/Портал_государственных_услуг_Российской_Федерации (дата обращения: 12.04.17).
2. О государственной услуге [Электронный ресурс] — Режим доступа : https://ru.wikipedia.org/wiki/Государственная_услуга (дата обращения: 12.04.17).
3. О понятии и классификации государственных услуг [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://01.xn--b1aew.xn--p1ai/Gosudarstvennie_uslugi/Gosavtoinspekcija_Respubliki_Adigeja/Ponjatie_i_klassifikacija_gosudarstvenni (дата обращения: 12.04.17).
4. Об этапах регистрации на портале Gosuslugi.ru [Электронный ресурс] — Режим доступа : <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 16.04.17).
5. О разных уровнях модели электронного правительства [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.softreactor.ru/content/639113> (дата обращения: 17.04.17).
6. О роли компании «Ростелеком» в обеспечении работы портала Gosuslugi.ru [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/> (дата обращения: 25.04.17).
7. Об отзывах пользователей портала Gosuslugi.ru [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://otzovik.com/review_4714373.html (дата обращения: 27.04.17).