

УДК 354

**АКТУАЛЬНОСТЬ РАЗРАБОТКИ  
КОНТЕНТ-СТРАТЕГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ  
ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ***Бирюлина К. И.*

Донской государственной технической  
университет, Ростов-на-Дону, Российская  
Федерация  
[KseniyaNagaeva1994@mail.ru](mailto:KseniyaNagaeva1994@mail.ru)

Проанализированы история и опыт создания электронного правительства в Российской Федерации и за рубежом. На основе изученных теоретических материалов автором сформулированы понятия «электронное правительство» и «электронные государственные услуги». Определены проблемы, возникающие при формировании электронного правительства и предоставлении государственных услуг в Российской Федерации через портал *gosuslugi.ru*. Разработаны практические рекомендации для успешной реализации электронного правительства в Российской Федерации.

**Ключевые слова:** государство, бизнес, население, информация, электронное правительство, портал государственных услуг, контент.

**Введение.** Чтобы незамедлительно реагировать на изменения, происходящие во всех сферах общества, государству необходима уникальная модель правления, которая способна удовлетворить потребности населения. В большинстве цивилизованных стран населению предлагается сервис электронного правительства. Данный сервис является неотъемлемой частью традиционного правительства и рассматривается как способ удобного электронного документооборота между ведомствами и гражданами страны. Одним из главных условий предоставления государственных услуг в современном мире является использование информационно-коммуникационной сети Интернет.

**Опыт внедрения электронного правительства в России и за рубежом. Инструменты электронного документооборота в государственных муниципальных учреждениях.** В социально-экономической структуре экономики любой страны можно выделить три основных субъекта: государство, бизнес и население. Население представляет собой гражданское общество, бизнес — хозяйствующие субъекты экономики, при этом государство является связующим элементом. Если рассматривать вышеуказанные субъекты в парадигме электронного правительства, то население и бизнес находятся в контакте с государством не как с объединенной структурой, а как с бюрократической системой, которая включает в себя различные федеральные и региональные ведомства и службы. В данном контексте задача электронного правительства —

UDC 354

**RELEVANCE OF THE DEVELOPMENT OF  
CONTENT STRATEGY OF PUBLIC  
SERVICES PORTAL PROMOTION***Biryulina K. I.*

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

[KseniyaNagaeva1994@mail.ru](mailto:KseniyaNagaeva1994@mail.ru)

The article analyzes the history and experience of creating e-government in the Russian Federation and abroad. On the basis of the studied theoretical materials, the author gives the notions of the terms "electronic government", "electronic public services". The attention is focused on the problems of the formation of the e-government system and the provision of public services in Russia through the portal *gosuslugi.ru*. The main recommendations for ensuring a successful outcome in the implementation of e-government in the Russian Federation are given.

**Keywords:** state, business, population, information, e-government, public services portal, content.

облегчить взаимодействие ключевых звеньев между собой, сделать их деятельность более «прозрачной».

Ключевыми инициативами в области электронного правительства являются следующие элементы: общедоступная передача информации (представляет собой создание сервисов, обеспечивающих получение государственной информации в сети Интернет), электронные формы (позволяют получить электронные формы различных бланков и документов, необходимых населению для взаимодействия с государственными структурами), транзакции (обеспечивают подачу заявлений и запросов в электронной форме, предполагают тесное сообщение между государственными учреждениями и получателем услуг) [1].

Впервые электронное правительство возникло в Соединенных Штатах Америки в конце двадцатого века. Оно было направлено на улучшение качества сервисов, предоставляемых населению в рамках развития публичного управления, и основано на модели нового государственного менеджмента (*New Public Management*) [2]. Окончательно понятие «электронное правительство» сформировалось в 1997 году по инициативе Национального научного фонда США. В 1999 году концепция предоставления гражданам онлайн-процедур, предусмотренных законодательством, с использованием электронных цифровых подписей появилась в Германии. Великобритания с 2000 года использует концепцию «*E-citizen, e-business, e-government for public service in the Information Age*» (Электронный горожанин, электронный бизнес, электронное правительство. Стратегическая основа для государственных услуг в информационном веке) [3]. Данная концепция предполагает развитие и потребление различных электронных услуг: онлайн, через мобильную связь, цифровое ТВ, *call*-центры. В настоящий момент можно выделить несколько основных моделей осуществления электронного правительства:

1. континентально-европейская модель (США, Канада, Великобритания);
2. азиатская модель (Южная Корея, Сингапур);
3. российская модель [4].

В России электронное правительство было впервые законодательно закреплено в программе «Электронная Россия», которая предполагает «формирование в Российской Федерации инфраструктуры электронного правительства, необходимой для: повышения качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти, повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения единых стандартов обслуживания населения; повышения эффективности межведомственного взаимодействия и внутренней организации деятельности органов государственной власти на основе организации межведомственного информационного обмена и обеспечения эффективного использования органами власти информационных и телекоммуникационных технологий, повышения эффективности управления внедрением информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов государственной власти; повышения эффективности систем информационно-аналитического обеспечения государственного управления, обеспечения оперативности и полноты контроля за деятельностью органов государственной власти» [5].

Впоследствии была разработана государственная программа «Информационное общество» на 2011–2018 гг. Она предназначена для получения населением и организациями преимуществ от использования передовых технологий, роста эффективности государственного и муниципального управления при качественном уровне безопасности в информационном обществе. Цель программы предполагает повышение качества жизни населения и создания предпосылок для развития бизнеса в информационном обществе, развитие электронного правительства и эффективности государственного управления, развитие и качественный рост отечественного

рынка информационных и телекоммуникационных технологий, нивелирование различий в использовании информационных технологий регионами страны, различными слоями общества и создание необходимой базовой инфраструктуры информационного общества, улучшение качества цифрового контента и сохранение культурного наследия.

Исходя из этого, применение концепции электронного правительства в России влечет за собой четыре главных направления деятельности:

1. обеспечение населения полноценной информацией о деятельности государственных органов власти в электронной форме;
2. предоставление универсального доступа к этой информации;
3. организация межведомственного электронного документооборота;
4. обеспечение эффективного мониторинга деятельности государственных структур.

Для обеспечения успешного результата в реализации вышеперечисленных целей необходимо учитывать успешный опыт других государств по внедрению электронного правительства и системы предоставления государственных услуг в электронном виде. Необходимо уточнить термин «государственная услуга в электронном виде». Данное понятие трактуется как «оказание государственных и муниципальных услуг с помощью электронных сервисов, в том числе портала *gosuslugi.ru*, МФЦ, универсальной электронной карты и прочих средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями» [6].

Основным источником оказания электронных государственных услуг является портал *gosuslugi.ru*. Данный портал — это единая площадка для доступа как физических, так и юридических лиц к информации об услугах, оказываемых органами власти различного уровня. Появление портала повлекло за собой ряд положительных последствий: оперативность (снижение сроков предоставления различных документов без личного присутствия в ведомстве), снижение уровня коррупции, удобство (всеми функциями портала и своими заявками можно управлять через личный кабинет), уменьшение количества очередей, универсальность (через портал можно обратиться практически в любое ведомство, список доступных услуг постоянно расширяется).

Самыми активными пользователями портала *gosuslugi.ru* стали жители Москвы (33,6 тыс. посещений в сутки), Московской области (21,2 тыс.), Санкт-Петербурга (13,2 тыс.), Свердловской (7 тыс.) и Кемеровской областей (6,4 тыс. посещений в сутки). Данные значения говорят о растущей популярности портала, однако эти показатели являются не очень высокими, что говорит о необходимости дальнейшего продвижения портала *gosuslugi.ru*.

По статистике, наиболее востребованными услугами являются проверка штрафов ГИБДД за нарушение правил дорожного движения, налоговой задолженности, наличия исполнительных производств в Федеральной службе судебных приставов, а также оформление загранпаспорта и информирование о состоянии лицевого счета в системе пенсионного страхования [7].

**Заключение.** В настоящее время в Российской Федерации государственные и муниципальные услуги уверенно переходят в электронный формат. Этот переход улучшает качество государственных услуг, сделав их более оперативными и удобными. Дальнейшая популяризация портала *gosuslugi.ru* позволит гражданам узнавать о новых услугах, получать актуальную информацию о ведомствах, что значительно сократит время нахождения в государственных учреждениях, очередях, позволит получать информацию онлайн.

**Библиографический список**

1. Франгулова, Е. В. Сущность концепции «Электронное правительство» и Мировой опыт ее реализации / Е. В. Франгулова // Вестник Астраханского гос. техн. ун-та. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. — 2010. — № 1. — С. 10–14.
2. Павлютенкова, М. Ю. Электронное правительство в России: концептуальные подходы и практика реализации / М. Ю. Павлютенкова // PolitBook. — 2013. — № 2. — С. 90–105.
3. Лавров, В. А. Развитие электронного правительства в России и зарубежных странах / В. А. Лавров // Современные проблемы сервиса и туризма. — 2012. — № 4. — С. 71–78.
4. Станкевич, Л. Т. Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика / Л. Т. Станкевич, Н. О. Новоженина // Технологии информационного общества: тр. VI Всеросс. объедин. конф. — Санкт-Петербург, 2003. — С. 128–129.
5. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс] / Гарант. — Режим доступа : <http://base.garant.ru/184120/> (дата обращения : 01.02.18).
6. Плитман, А. Электронные госуслуги — близкая реальность / А. Плитман // *CRN/RE*. — 2011. — № 6. — С. 34–36.
7. Протокол заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг от 17 июня 2015 года № 246 [Электронный ресурс] / Минкомсвязь России. — Режим доступа : <http://minsvyaz.ru> (дата обращения : 15.04.2017).