

Copyright © 2015 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 1996-9005
Vol. 37, Is. 3-2, pp. 70-75, 2015

www.vestnik.sutr.ru



UDC 65.9

The Assessment of Transition to E-Government

Olga G. Zamaeva

Sochi state university, Russian Federation
354000 Krasnodar region, Sochi, Sovetskaya Str., 26 a
PhD (Economics), associate professor
E-mail: zamaeva177@mail.ru

Abstract

The concept of creating a unified system of information and support to help citizens and organizations on the issues of interaction with the executive authorities and local governments with information and communication on the Internet was approved in 2009. It is recommended in each subject of the Russian Federation to create a coordinating body, which must include representatives of the executive authorities of the Russian Federation authorized for information and implementation of administrative reform in this region of the Russian Federation. The article focuses on the state of the transient period to e-government on the territory of the City of Sochi.

Keywords: performance efficiency of the system of state and municipal services provision to the population, the audit of the current state of e-government infrastructure.

Введение

С 1 января 2013 г. на всей территории РФ определены стандарты государственных услуг [3], предусмотрен поэтапный переход к предоставлению электронной формы государственных и муниципальных услуг населению с целью экономии ресурсов, простоты и доступности. В современных условиях совершенствования системы государственного управления в РФ одной из актуальных задач, стоящих перед государством, является модернизация и улучшение деятельности органов исполнительной власти (ОИВ) и связанная с этим оценка их результативности гражданами для повышения эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления.

Комплексная оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта РФ проводится с учетом динамики продвижения целевых показателей социально-экономического развития субъекта РФ к нормативным (установленным) значениям, обеспечивающим повышение качества жизни его населения. Показатели эффективности деятельности органов исполнительной власти, наряду с показателями эффективности расходования бюджетных средств и оценки населением результатов деятельности органов власти, включают в себя показатели результативности деятельности органов власти.

В предмет исследования входят: содержание деятельности, направленной на полноту регулирования деятельности государственных органов и служащих в отношении физических или юридических лиц, в ходе которой гражданин или юридическое лицо получает в соответствии с общественным потребностям государственную (соответственно и муниципальную) услугу, деятельность по реализации государственных (муниципальных) функций по обеспечению потребностей населения не только органами власти, но и иными субъектами.

Материалы и методы

Обзор, представленный в статье, основан на материалах, анализирующих показатель электронной формы государственных и муниципальных услуг населению составляет количественно 2004 региональных и муниципальных услуг и оценивается с 2013 г. [5]. Проведенное исследование опиралось на систему экспертных оценок показателей электронной формы государственных и муниципальных услуг населению, применялись методы системного подхода и анализа, статистического и экономико-математического анализа, а также приемы экономического анализа: группировки, сравнения, обобщения, применяемые к социально-экономическим объектам.

Обсуждение проблемы и результаты

Органами исполнительной власти РФ разработаны и применяются административные регламенты, регулирующие порядок оказания конкретных видов государственных услуг. Использован подход к муниципальному управлению, который сформулировал понятие услуги как «отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия» [3].

Базовые признаки государственной услуги, используемые в юридическом регулировании государственного и муниципального управления, по классификации исследований Алькиной Г.И. и Герба В.А. приведены на рис. 1.

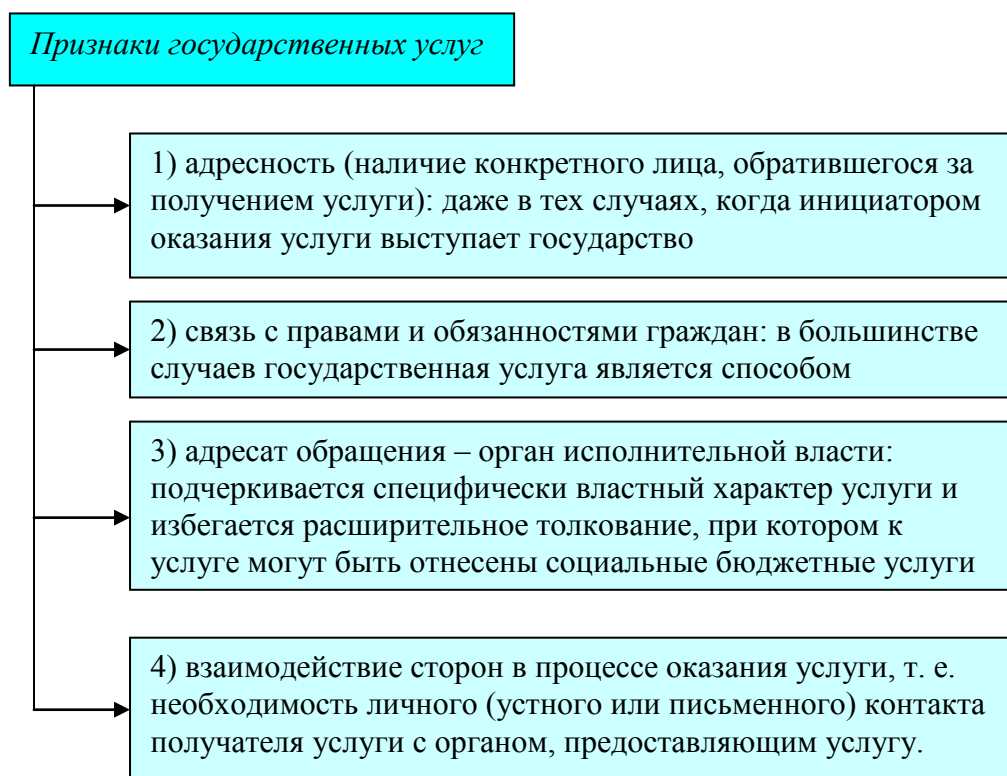


Рис. 1. Признаки государственных услуг [8].

В настоящий момент существует ряд методик мониторинга качества предоставления государственных услуг. В качестве методов сбора информации предлагаются следующие:

- анализ нормативных правовых актов;
- анализ СМИ;
- опросы сотрудников органов государственной власти и сотрудников МФЦ, которые предоставляют услуги;
- опросы получателей государственных услуг в различных формах и другие.

По данным 2015 г. показатель государственных и муниципальных услуг населению невысок: в электронной форме доступны лишь 2,1 % (42 из 2004 региональных и муниципальных услуг). Поисковая доступность размещенных на ЕПГУ федеральных государственных услуг, т.е. доля услуг, которые можно найти на ЕПГУ с помощью поиска и навигационных инструментов составляет 67 % (рис. 2.).

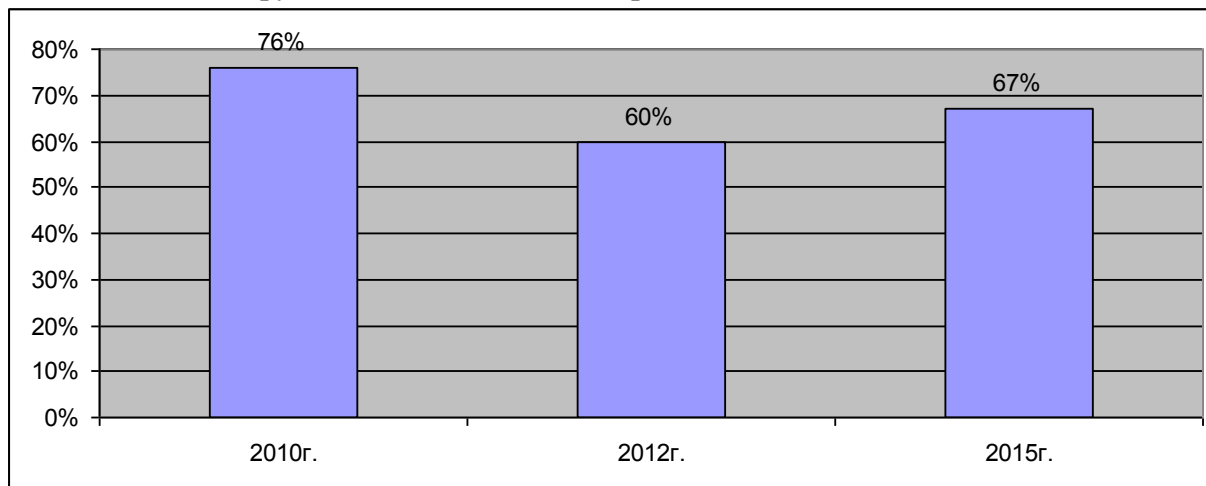


Рис. 2. Доля услуг, которые можно найти на ЕПГУ с помощью поиска и навигационных инструментов

Использование электронного канала получения услуги уменьшает для заявителя число необходимых посещений органа, предоставляющего услугу, или снимает необходимость подачи комплекта бумажных документов [3, 5]. По данным Портала административной реформы [5] построены для наглядности рис. 3-5.

Очевидно, что все респонденты предпочитают получать информацию в МФЦ, 59 % оценили эту группу услуг как скорее хорошую.

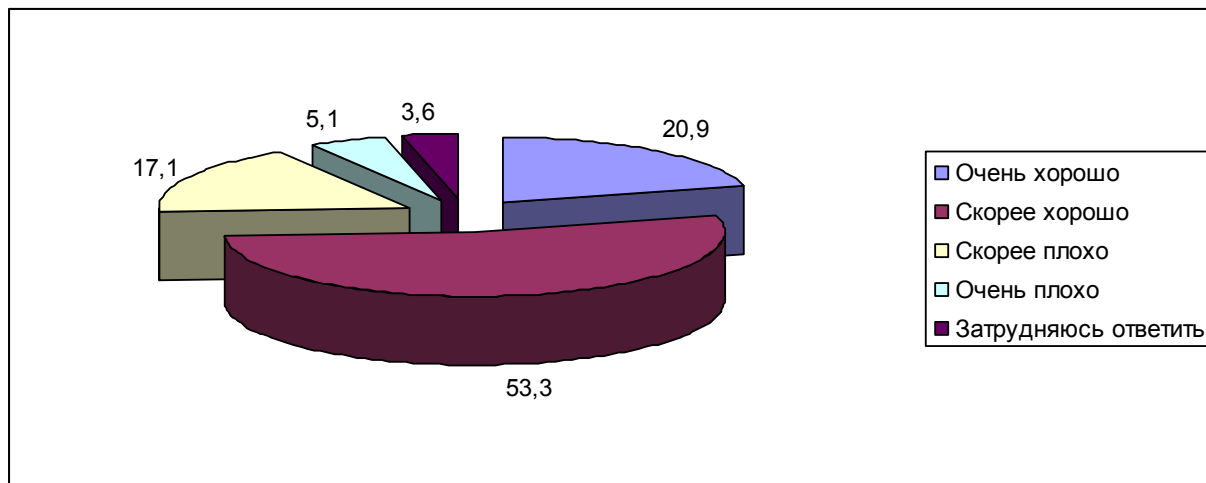


Рис. 3. Оценка предоставления услуги непосредственно в органе ГМУ

Аудит текущего состояния инфраструктуры электронного правительства (далее — ИЭП) подтверждает, что сформированная инфраструктура структурно избыточна и характеризуется недостаточной управляемостью и способностью к доработке [5]. СМЭВ состоит из 84 узлов, расположенных в 7 центрах обработки данных.

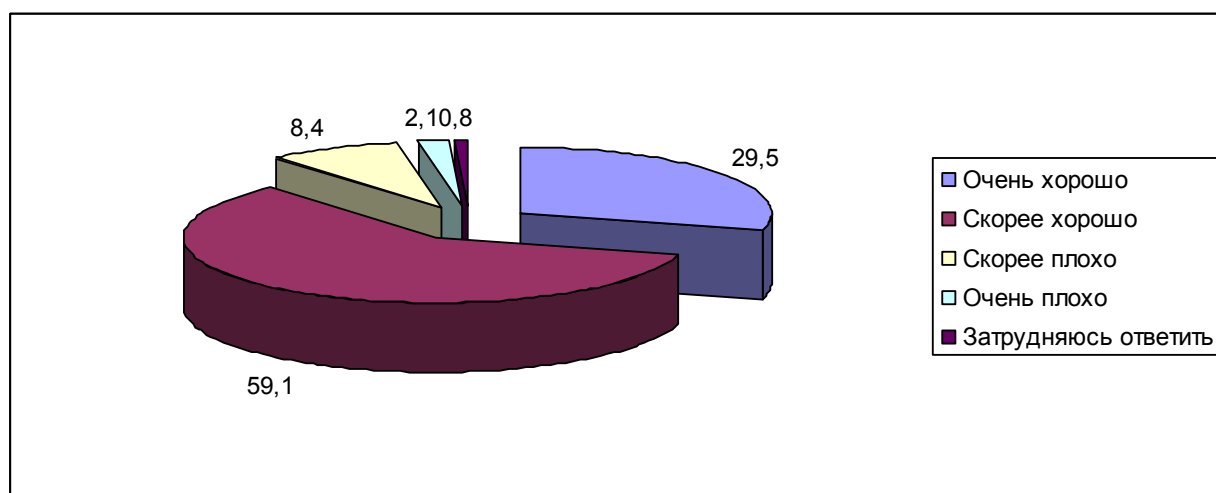


Рис. 4. Оценка предоставления услуги в МФЦ

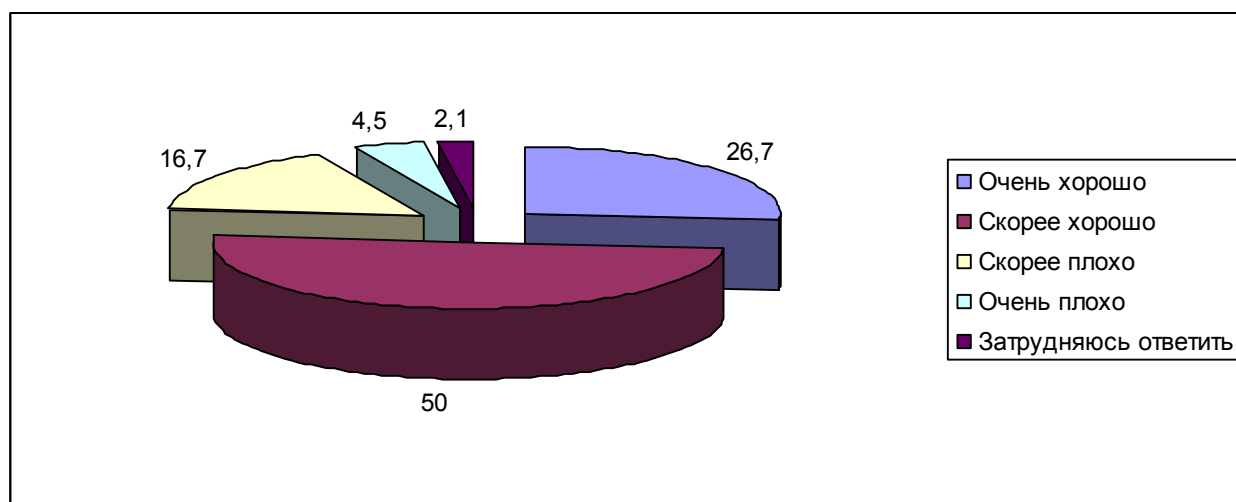


Рис. 5. Оценка предоставления услуги в интернете в едином портале

Заключение

Полученные результаты позволяют *вывод*: уровень общей удовлетворенности граждан качеством государственных (муниципальных) услуг можно обеспечивать за счет внимания к двенадцати базовым выявленным государственным (муниципальным) услугам. Факторы, влияющие на удовлетворенность граждан их качеством, остаются пока неизменными: время ожидания в очереди, сроки оказания услуг и развитие ориентации регламентов услуг на их потребителя.

Примечания:

1. Государственная программа Российской Федерации "Информационное общество (2011-2020 годы).
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
3. ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в ред. от 28.12.2013 № 387-ФЗ.
4. Концепция создания Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет одобрена Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478.

5. Указ Президента РФ от 28.04.2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» // Собрание Законодательства РФ. 2008. № 189.

6. «Доработанная методика мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму для проведения первой волны мониторинга в 2015 году», утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р в действующей редакции.

7. Мониторинг проводится на портале <https://www.gosuslugi.ru/> и http://ar.gov.ru/ru/forum_2015_march/index.html дата обращения 12.10.2015

8. Алькина Г. И., Герба В. А. Сущность государственных услуг Вестник ТОГУ, 2009 № 3 (14) <http://www.khstu.ru/vestnik/articles/305.pdf>

9. Доклад Минэкономразвития о комплексной оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в 2013.

10. Данные по оценке качества услуг на портале информационной системы мониторинга государственных услуг Вашконтроль.ру (<http://vashkontrol.ru>).

References:

1. Gosudarstvennaya programma Rossiiskoi Federatsii "Informatsionnoe obshchestvo (2011-2020 gody).

2. Ukaz Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 7 maya 2012 goda № 601 «Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya».

3. FZ № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» v red. ot 28.12.2013 № 387-FZ.

4. Kontseptsiya sozdaniya Edinoi sistemy informatsionno-spravochnoi podderzhki grazhdan i organizatsii po voprosam vzaimodeistviya s organami ispolnitel'noi vlasti i organami mestnogo samoupravleniya s ispol'zovaniem informatsionno-kommunikatsionnoi seti Internet odobrena Postanovleniem Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 15 iyunya 2009 goda № 478.

5. Ukaz Prezidenta RF ot 28.04.2008 g. № 607 «Ob otsenke effektivnosti deyatel'nosti organov mestnogo samoupravleniya gorodskikh okrugov i munitsipal'nykh raionov» // Sbranie Zakonodatel'stva RF. 2008. №189.

6. «Dorabotannaya metodika monitoringa kachestva perevoda gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v elektronnyuyu formu dlya provedeniya pervoi volny monitoringa v 2015 godu», utv. rasporyazheniem Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 17 oktyabrya 2009g. № 1555-r v deistviyushchei redaktsii.

7. Monitoring provoditsya na portale <https://www.gosuslugi.ru/> i http://ar.gov.ru/ru/forum_2015_march/index.html data obrashcheniya 12.10.2015

8. Al'kina G. I., Gerba V. A. Sushchnost' gosudarstvennykh uslug Vestnik TOGU, 2009 № 3 (14) <http://www.khstu.ru/vestnik/articles/305.pdf>

9. Doklad Minekonomrazvitiya o kompleksnoi otsenke effektivnosti deyatel'nosti organov ispolnitel'noi vlasti sub"ektov Rossiiskoi Federatsii v 2013.

10. Dannye po otsenke kachestva uslug na portale informatsionnoi sistemy monitoringa gosudarstvennykh uslug Vashkontrol'.ru (<http://vashkontrol.ru>).

УДК 65.9

Оценка перехода к электронной форме получения госуслуг

Ольга Герасимовна Замаева

Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000 Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: zamaeva177@mail.ru

Аннотация. Концепция создания Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами

исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет была утверждена в 2009г. В ней рекомендовано в каждом субъекте Российской Федерации создать координационный орган, в состав которого необходимо включить представителей органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных по вопросам информатизации и реализации административной реформы в данном субъекте Российской Федерации. В статье рассматривается состояние переходного периода к предоставлению электронной формы государственных и муниципальных услуг на территории г. Сочи.

Ключевые слова: эффективность функционирования системы оказания государственных и муниципальных услуг населению, аудит текущего состояния инфраструктуры электронного правительства.