

УДК 332.26

UDC 332.26

08.00.00 Экономические науки

Economics

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С  
ПРИМЕНЕНИЕМ  
МУЛЬТИРЕГИОНАЛЬНОСТИ****DEVELOPMENT OF SYSTEM OF PROVIDING  
ELECTRONIC PUBLIC AND MUNICIPAL  
SERVICES WITH USE OF  
MULTIREGIONALITY**

Мирошниченко Марина Александровна

к. э. н., доцент, SPIN – код 3997-9450,

marina\_kgu@mail.ru

*Кубанский государственный университет,  
Краснодар, Россия*

Miroshnichenko Marina Aleksandrovna

Cand.Econ.Sci., Associate professor, SPIN – code

3997-9450, marina\_kgu@mail.ru

*Kuban state university, Krasnodar, Russia*

В статье обоснована необходимость повышения качества государственных и муниципальных услуг и уровня удовлетворенности ими населения. Доказано, что развитие электронных государственных и муниципальных услуг является важной составляющей повышения результативности управления, развития экономики и социальной сферы и формирования цифровой экономики. Развитие социальной сферы, системы государственного управления, взаимодействия граждан и государства возможно только с применением информационных и коммуникационных технологий. Исследовано: развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, органов государственных и местного самоуправления; применение в органах государственной власти России новых технологий, обеспечивающих повышение качества государственного управления; совершенствование механизмов электронной демократии. Существует необходимость снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных услуг и порталов. Формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, использование инфраструктуры электронного правительства изменит для граждан представление об оказании государственных и муниципальных услуг и даст следующие возможности: одна точка доступа к федеральным и региональным услугам; удобный поиск и обращение к каталогам; личный кабинет с полной историей операций, обращений и переписок; юридически значимые уведомления от государства; интерактивные информеры по штрафам и задолженностям; современный интерфейс с полной поддержкой мобильного использования; помощь и поддержка для консультирования во внеочередных ситуациях; самостоятельное управление услугами и контентом

Ключевые слова: ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ,  
МУЛЬТИРЕГИОНАЛЬНОСТЬ,  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГИ, ЦИФРОВАЯ

In the article, we show the need of improvement of quality of the public and municipal services and level of satisfaction of the population. It is proved that development of electronic public and municipal services is an important component of increase in effectiveness of control, development of economy and the social sphere and formation of digital economy. Development of the social sphere, the system of public administration, interaction of citizens and the state is possible only using information and communication technologies. It is probed: development of technologies of electronic interaction of citizens, organizations, public authorities and local government; application in public authorities of Russia of the new technologies providing improvement of quality of public administration; enhancement of mechanisms of electronic democracy. There is a need of lowering of duplicating of expenditures on development of electronic public services and portals. Formation of information space taking into account needs of citizens and society for obtaining qualitative and authentic data, use of infrastructure of the electronic government will change idea of rendering the public and municipal services for citizens and will give the following opportunities: one access point to federal and regional services; convenient search and addressing directories; a private office with complete history of operations, addresses and correspondences; legally significant notification messages from the state; interactive informers on penalties and debts; the modern interface with a complete support of mobile use; the help and support for consultation in extraordinary situations; independent control of services and content

Keywords: PUBLIC SERVICES,  
MULTIREGIONALITY, MUNICIPAL SERVICES,  
DIGITAL ECONOMY, ELECTRONIC SERVICES

Важной задачей является необходимость повышения качества государственных и муниципальных услуг и уровня удовлетворенности населения ими. Концепция электронного правительства нацелена на обеспечение доступа граждан к достоверной информации, на создание условий взаимодействия власти с населением, институтами гражданского общества и бизнесом, на повышение эффективности государственного управления [1]. Портал государственных услуг предоставляет доступ заявителям в личный кабинет для отслеживания истории обращений и принятых по ним решений, обеспечивает возможность уплаты гражданином или организацией в электронной форме государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, позволяет получать результаты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это предусмотрено действующим законодательством.

В условиях быстро происходящих социально-экономических преобразований в России отстают изменения в практике территориального управления, в том числе и в предоставлении государственных и муниципальных услуг [2]. Существуют проблемы системы межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти субъекта и органов местного самоуправления, которые позволяют спланировать задачи и дальнейшее развитие многофункциональных центров. Многофункциональный центр (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг – российская организация, независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным требованиям, предоставляющая государственные и муниципальные услуги, в том числе в электронной форме, по принципу

одного окна [1].

В настоящее время в России присутствует недостаточность снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных и муниципальных услуг и порталов. При разработке плана инновационного развития региона не учитывается в должной степени мнение населения региона. Принимая во внимание актуальность совершенствования сферы государственных (муниципальных) услуг, актуализации механизма их предоставления путем приведения его в соответствие с современными требованиями общества, находящегося под влиянием стремительно развивающихся информационных технологий.

Актуальными остаются вопросы, связанные с востребованностью государственных и муниципальных услуг населением, оценкой гражданами качества их предоставления, отношением респондентов к использованию возможностей многофункциональных центров и Единого портала государственных и муниципальных услуг, ключевыми проблемами в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и наличием резервов повышения удовлетворенности заявителей [1].

Развитие электронного взаимодействия граждан, организаций, государственных органов, органов местного самоуправления даст возможность получения заявителем государственных (муниципальных) услуг в электронной форме, а также создание сети учреждений, уполномоченных на предоставление государственных (муниципальных) «административных» услуг – многофункциональных центров являются ключевыми задачами развития информационного общества. Вместе с тем, общей нерешенной задачей в рамках администрирования сферы государственных (муниципальных) услуг остается повышение их качества и доступности. Комплексная оценка деятельности многофункциональных центров проводится по показателям: число оказанных услуг, число заявителей и оценка качества услуг потребителями. В целом по

результатам исследования за 2014-2016 гг. текущее состояние работы МФЦ оценивается как хорошее. Результативность работы многофункциональных центров оценивается по отзывам заявителей о качестве оказания электронных государственных услуг по принципу «одного окна» как в региональных центрах, так и на портале государственных услуг. Тем не менее, необходимо обратить внимание на решение таких проблем как: длительность ожидания в очереди; некомпетентность персонала МФЦ, невозможность подать документы из-за отсутствия талонов электронной очереди; долгое обслуживание оператором; задержки в сроках предоставления услуг, а также другие жалобы граждан.

Одним из ключевых факторов достижения устойчивого социально-экономического развития Российской Федерации является совершенствование государственного управления. Эффективность региональных МФЦ в предоставлении населению и бизнесу государственных и муниципальных услуг определяется степенью востребованности оказываемых ими услуг в электронном виде. Поэтому развитие электронных государственных и муниципальных услуг является важной составляющей повышения результативности управления, развития экономики и социальной сферы и формирования цифровой экономики.

Согласно Указа Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. №203 О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы [3]: «Экосистема цифровой экономики - партнерство организаций, обеспечивающее постоянное взаимодействие принадлежащих им технологических платформ, прикладных интернет-сервисов, аналитических систем, информационных систем органов государственной власти Российской Федерации, организаций и граждан».

Предлагаемая Стратегия развития информационного общества призвана способствовать:

- обеспечению следующих национальных интересов: управления, развития экономики и социальной сферы и формирования цифровой экономики;

- формированию информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений;

- формированию ответственного отношения к использованию информационных технологий [4].

Важными задачами применения информационных и коммуникационных технологий для развития социальной сферы, системы государственного управления, взаимодействия граждан и государства являются:

- развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, государственных органов, органов местного самоуправления;

- применение в органах государственной власти Российской Федерации новых технологий, обеспечивающих повышение качества государственного управления;

- совершенствование механизмов электронной демократии.

Государственная и муниципальная услуга должна стать полезной, удобной и незаметным посредником между гражданами и государством, помогая людям в своей жизни минимально отвлекаться на взаимодействие с государством. Из 85 регионов Российской Федерации 20 регионов применяют только XX.GOSUSLUGI.RU, 53 региона XX.GOSUSLUGI.RU и собственные региональные порталы государственного управления (РПГУ), 3 региона только собственные РПГУ, 10 регионах придерживаются мультирегиональности. Мультирегиональность - предполагает интеграцию регионального контента на Едином портале государственных услуг (ЕПГУ) и предоставление регионам возможности самостоятельно управлять представлением своих услуг на Едином портале.

Пользователями российского сегмента сети Интернет в 2016 году стали более 80 млн. человек. Создана система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к которой подключились более 34 млн. россиян. Граждане имеют возможность направить в электронной форме индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Предполагается, что в 2018 г. 70% граждан будут использовать электронный механизм получения услуг. А сколько из них будут удовлетворены качеством оказания госуслуг? По проведенному выборочному анкетированию: в декабре 2016 г. – 51% граждан воспользовались получением услуг в электронном виде, из них 66% удовлетворены качеством оказания госуслуг. Прогнозируется, что в декабре 2017 г. – электронных услуг будет предоставляться 60% из числа всех услуг, из них 80% получающих услуги будут удовлетворены качеством оказания госуслуг. Планируется, что на конец декабря 2018 г. – электронных услуг будет предоставляться 70%, из них 90% будут удовлетворены качеством оказания госуслуг. При этом существует необходимость снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных услуг и порталов. На сегодня функционирует 1200 госсайтов и еще одновременно 130 порталов услуг. Однако, все они по-разному устроены, выглядят неодинаково, решая идентичные задачи. Мультирегиональность является решением для упорядочения этих разногласий, так как подразумевает использование единого фирменного стиля ЕПГУ для оформления графического интерфейса, создание связанного каталога госуслуг для обеспечения удобства поиска госуслуг гражданами, единую функциональную наполненность порталов госуслуг за счет интеграции с РПГУ и сервисами единого личного кабинета, предусматривает единый подход к популяризации госуслуг, также руководству по использованию бренда госуслуги.

Развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, государственных органов, органов местного самоуправления, применение в органах государственной власти Российской Федерации новых технологий, обеспечивающих повышение качества государственного управления; повышения эффективности коммуникации в России путем создания единого информационного пространства на региональном и федеральном уровнях является важным направлением в сфере цифровой экономики России. Экосистема цифровой экономики - партнерство организаций, обеспечивающее постоянное взаимодействие принадлежащих им технологических платформ, прикладных интернет-сервисов, аналитических систем, информационных систем органов государственной власти Российской Федерации, организаций и граждан [3].

Стратегической целью является создание условий для формирования в России общества знаний: повышение эффективности государственного управления, развитие экономики и социальной сферы; формирование цифровой экономики [5], а также формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, использование инфраструктуры электронного правительства для оказания государственных, а также востребованных гражданами коммерческих и некоммерческих услуг.

Исследуя развитие электронных государственных и муниципальных услуг нельзя не охватить мультирегиональность государственных услуг. Создание для региональных органов исполнительной власти (РОИВ) возможности предоставления региональных и муниципальных услуг через единый портал Госуслуг. Портал Госуслуг – единая платформа для получения и предоставления государственных услуг [1]. Он позволяет максимально упростить получение услуг гражданами, а для партнёров – государственных (федеральные и региональные ведомства, МФЦ) и

коммерческих – предлагает ряд универсальных инструментов для улучшения собственного сервиса.

Внедрение мультирегиональности государственных услуг предполагает следующие преимущества и выгоды:

- Единая система идентификации и аутентификации обеспечит доступ пользователей к portalу Госуслуг и иным государственным portalам и информационным системам;
- пользователи услуг смогут гарантированно контролировать ход их предоставления с помощью Единого Личного кабинета portalа Госуслуг;
- пользователи услуг смогут быстро переходить между интернет-сайтами государственных структур, благодаря навигационной панели – виджета «Госбар»;
- модель «единого окна» повысит удобство использования гражданами федеральных и региональных услуг в электронном виде и снизит дублирование затрат на развитие региональных порталов;
- открытая платформа госуслуг позволяет предложить электронные услуги большему количеству пользователей и сделать привлекательнее для людей партнерские порталы, размещающие у себя виджеты электронных услуг и сервисов.

В пилотном проекте «Мультирегиональность 2016» участвовали регионы: Москва, Московская область, Республика Татарстан, город Санкт-Петербург, Нижегородская область, Удмуртская Республика, Тульская область, Камчатский край и Ставропольский край. География регионов должна расширяться, так как применение мультирегиональности государственных услуг предполагает следующие ожидания:

- единый адрес доступа (gosuslugi.ru);
- регионально зависимая навигация;



- самостоятельное управление услугами;
- единые инструменты маркетинга;
- снижение дублирования расходов.

Формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, использование инфраструктуры электронного правительства изменит для граждан представление об оказании государственных и муниципальных услуг и даст следующие возможности:

- одна точка доступа к федеральным и региональным услугам;
- удобный поиск и обращение к каталогам;
- личный кабинет с полной историей операций, обращений и переписок;
- юридически значимые уведомления от государства;
- интерактивные информеры по штрафам и задолженностям;
- современный интерфейс с полной поддержкой мобильного использования;
- помощь и поддержка для консультирования во внеочередных ситуациях;
- самостоятельное управление услугами и контентом.

Предполагается следующий сценарий развития информационного общества в России: сформированы национальные технологические платформы, единая инфраструктура электронного правительства. Граждане осведомлены о преимуществах получения информации, имеют возможность получать финансовые услуги в электронной форме, государственные и муниципальные услуги.

Таким образом, наличие качественной информационной инфраструктуры является необходимым условием развития электронных государственных и муниципальных услуг, а также экономики знаний в

России. Эффективная коммуникация ключевых субъектов инновационной экономики выступает залогом развития инновационных процессов в экономике России, без которого не заработают остальные методы стимуляции инновационных процессов [6]. Электронные государственные и муниципальные услуги должны стать незаметным посредником между гражданами и государством, они должны быть полезными и удобными, помогая людям минимально отвлекаться на государство в своей жизни.

#### **Библиографический список**

1. Мирошниченко А.А., Мирошниченко М.А. Электронное правительство. Предоставление государственных и муниципальных услуг. Учебн. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 034700 (46.03.02) «Документоведение и архивоведение» / Под ред. В.В. Ермоленко. Краснодар, 2014. 240 с.
2. Деткина Д.А. Стратегическое управление территориальным развитием: техническое содействие. Научный вестник Южного менеджмента. 2013. №4. С. 57-60.
3. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. № 203 О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы / Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. URL:<http://www.garant.ru/hotlaw/federal/1110145> (дата обращения 09.09.2017).
4. Мирошниченко А.А. Развитие экономической и интеллектуальной составляющей Краснодарского края путем совершенствования механизмов Открытого правительства / в сборнике: Региональный сектор экономики знаний: проблемы теории и практики управления формированием и развитием. Материалы V Международной научно-практической конференции. 2013. С. 32-40.
5. Мирошниченко А.А. Интеллектуальный капитал в сфере управления современными информационными технологиями. Сборник материалов VI Международной научно-практической конференции «Экономика знаний: проблемы управления формированием и развитием» / отв. ред. В.В. Ермоленко, М.Р. Закарян. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2014. С. 362 – 372.
6. Савченко А.П. Открытое информационное пространство научной коммуникации как фактор развития экономики знаний в России. Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2017. №1. С. 129-135.

#### **References**

1. Miroshnichenko A.A., Miroshnichenko M.A. Jelektronnoe pravitel'stvo. Predostavlenie gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug. Uchebn. posobie dlja studentov vysshih uchebnyh zavedenij, obuchajushhihsja po napravleniju 034700 (46.03.02) «Dokumentovedenie i arhivovedenie» / Pod red. V.V. Ermolenko. Krasnodar, 2014. 240 s.
2. Detkina D.A. Strategicheskoe upravlenie territorial'nym razvitiem: tehniceskoe sodejstvie. Nauchnyj vestnik Juzhnogo menedzhmenta. 2013. №4. S. 57-60. (In Russian).
3. Ukaz Prezidenta Rossijskoj Federacii ot 09.05.2017 g. № 203 O Strategii razvitija informacionnogo obshhestva v Rossijskoj Federacii na 2017 – 2030 gody / Informacionno-pravovoj portal GARANT.RU. URL:<http://www.garant.ru/hotlaw/federal/1110145> (data obrashhenija 09.09.2017).

4. Miroshnichenko A.A. Razvitie jekonomicheskoy i intellektual'noj sostavljajushhej Krasnodarskogo kraja putem sovershenstvovaniya mehanizmov Otkrytogo pravitel'stva / v sbornike: Regional'nyj sektor jekonomiki znaniy: problemy teorii i praktiki upravlenija formirovaniem i razvitiem. Materialy V Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. 2013. S. 32-40.

5. Miroshnichenko A.A. Intellektual'nyj kapital v sfere upravlenija sovremennymi informacionnymi tehnologijami. Sbornik materialov VI Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii «Jekonomika znaniy: problemy upravlenija formirovaniem i razvitiem» / otv. red. V.V. Ermolenko, M.R. Zakarjan. – Krasnodar: Kubanskij gos. un-t, 2014. S. 362 – 372.

6. Savchenko A.P. Otkrytoe informacionnoe prostranstvo nauchnoj kommunikacii kak faktor razvitija jekonomiki znaniy v Rossii. Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie. Uchenye zapiski SKAGS. 2017. №1. S. 129-135.