

«Электронное правительство» как интегративная платформа предоставления государственных услуг

Малик Е. Н., Шедий М. В. *, Пикалов Б. В.

Академия Федеральной службы охраны Российской Федерации, Орел, Российская Федерация; *m_v_shedij@mail.ru

РЕФЕРАТ

В работе проведен комплексный анализ формирования «электронного правительства» в условиях развития нового государственного менеджмента. Выявлены факторы, влияющие на становление и развитие электронного правительства в России.

Авторами аргументирован вывод, что применение новых и совершенствование старых инструментов электронного правительства является важной задачей в контексте повышения эффективности системы государственного управления. Обоснованы преимущества развития интерактивного взаимодействия органов государственной власти и граждан через расширение деятельности госпорталов, МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, а также государственных автоматизированных систем. Использование технологий и инструментов «электронного правительства» делает процесс государственного управления более открытым, так как граждане получают необходимый уровень информированности о результатах деятельности органов государственной власти.

Ключевые слова: электронное правительство, электронные услуги, государственное управление, государственная услуга, МФЦ

Для цитирования: Малик Е. Н., Шедий М. В., Пикалов Б. В. «Электронное правительство» как интегративная платформа предоставления государственных услуг // Управленческое консультирование. 2020. № 9. С. 19–30.

E-Government as an Integrative Public Service Platform

Elena N. Malik, Maria V. Shedy*, Boris V. Pikalov

Academy of the Federal Guard Service of the Russian Federation, Orel, Russian Federation; *m_v_shedij@mail.ru

ABSTRACT

In the article, a comprehensive analysis of theoretical aspects of the formation of “e-government” was carried out in the context of the development of new state management. Factors affecting the formation and development of e-government in Russia have been identified.

The authors argue that the application of new and improved e-government tools is an important task in the context of improving the efficiency of public and municipal governance. The use of “e-government” technologies and tools makes the process of public administration more open, as citizens receive the necessary level of awareness about the results of the activities of public authorities. The advantages of developing interactive interaction between state administration bodies and citizens through expansion of activities of state ports, multifunctional centers of provision of state and municipal services, as well as state automated systems are justified.

Keywords: e-government, e-services, public administration, public service, multipurpose center

For citing: Malik E. N., Shedy M. V., Pikalov B. V. E-Government as an Integrative Public Service Platform // Administrative consulting. 2020. N 9. P. 19–30.

Тематика развития электронного правительства продолжает оставаться актуальной: появляются новые концепции использования ИКТ в публичной политике и управ-

лении, обновляются мировые и российские эмпирические данные о моделях и результатах функционирования электронного правительства в различных институциональных условиях. Мир быстро совершенствуется, поскольку новые технологии проникают во все сферы нашей жизни. Электронное правительство может облегчить участие гражданина в общественной и политической жизни. Оно обеспечивает доступ населения к общественной информации и предлагает форум для общественных обсуждений, что позволяет гражданам следить за политическими решениями органов государственного управления.

Большинство передовых стран мира используют различные технологии электронного правительства, Россия — не исключение. Во-первых, существенно снизился уровень бюрократии; во-вторых, значительно повысился уровень открытости деятельности государственных органов и соответственно уровень доверия граждан к ним; в-третьих, ощущается снижение политической напряженности и социальных конфликтов в российском обществе и др.

Электронное правительство России представляет собой комплекс интерактивных коммуникаций между государственными органами и населением для предоставления государственных услуг в электронном виде. Применение новых и совершенствование старых инструментов электронного правительства является важной задачей в контексте повышения эффективности системы государственного и муниципального управления. Использование технологий и инструментов «электронного правительства» делает процесс государственного управления более открытым, так как граждане получают необходимый уровень информированности о результатах деятельности органов государственной власти.

Термин «электронное правительство» (electronic government, e-government) первоначально появился на Западе на рубеже 1990–2000-х годов, когда информационно-коммуникационные технологии стали массово внедряться в политическую сферу общества, и имел достаточно широкую интерпретацию. Под ним понимали и интернет-технологии взаимоотношений между органами власти и населением, и интерактивную форму взаимодействия власти и общества в процессе решения социально значимых задач, и инструмент межведомственного и внутриведомственного взаимодействия государственных служащих, и чисто технический инструмент оказания государственных услуг населению (удаленным пользователям).

В свою очередь концепцию электронного правительства можно интерпретировать как комплекс идей, системно упорядоченных и относительно устойчивых взглядов о принципах, формах, механизмах государственного и муниципального управления общественно-политическими процессами посредством информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

Электронное правительство агрегирует в себе одновременно множество взаимосвязанных теоретических аспектов. В свою очередь электронное правительство как инструмент (e-governance) преследует вполне определенные цели, объединяющие все взаимодействующие отрасли. Рисунок демонстрирует взаимосвязь описанных отраслей и целей.

Стоит отметить, что электронное правительство не следует рассматривать как аналог либо дополнение традиционного правительства. Оно представляет собой прогрессивную форму организации деятельности органов государственного управления, способную обеспечить качественно новый уровень оперативности и удобства предоставления гражданам государственных услуг, за счет внедрения в данный процесс новейших информационно-коммуникационных технологий.

Электронное правительство агрегирует в себе одновременно множество взаимосвязанных теоретических аспектов. В свою очередь электронное правительство как инструмент (e-governance) преследует вполне определенные цели, объединяющие все взаимодействующие отрасли (рис.1).

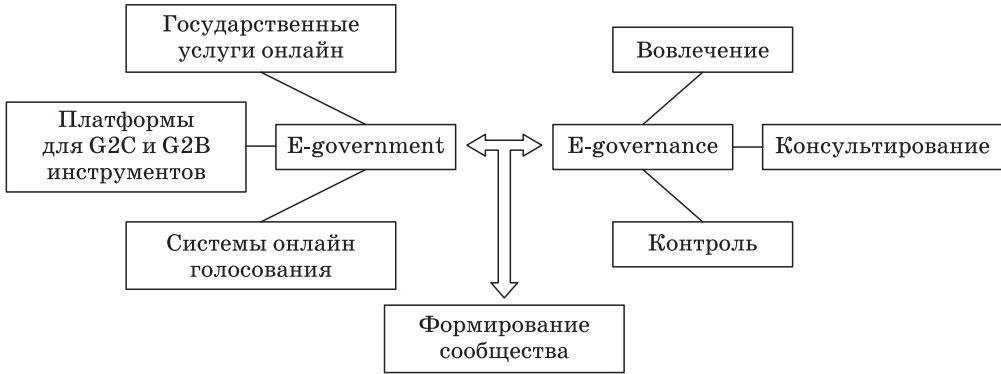


Рис. Теоретизация целей и инструментов электронного правительства
 Fig. Theorizing e-government goals and tools

Внедрение информационно-коммуникационных технологий в публичном секторе проходит по разным направлениям, как внутри органов власти, так и в области взаимодействия акторов публичной политики между собой. Целесообразно выделить три таких направления: электронная администрация, электронные услуги и электронное участие [12, с. 27].

Электронная администрация предполагает информатизацию внутрибюрократических процессов, начиная от компьютеризации и установления электронного документооборота до автоматизированного сопровождения иных секторов ЭП. Сектор электронных услуг включает ИКТ-механизмы предоставления государственных (муниципальных) через веб-сайты, порталы или специализированные центры. Наиболее часто этот сектор представляют в виде матрицы «G2». Она исходит из взаимодействия трех типов акторов: государства (government, G), бизнеса (business, B) и граждан (citizen, C). Вариантов таких взаимодействий может быть несколько, и основные из них представлены в табл. 1. Например, модули «G2B» и «B2G» предполагают, что бизнес является либо заказчиком, либо поставщиком услуг. Модули «G2C» и «C2G» включают предоставление гражданам государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, а также обратную связь — заказ услуг либо контроль над их выполнением.

Электронное участие предполагает механизмы вовлечения граждан в обсуждение проблем и принятие решений: от каналов обратной связи до электронного голосования. В рамках этого направления ЭП максимально сближается с «электронным правлением» (electronic governance) и «открытым правительством» (open government), поэтому, во избежание путаницы, эти термины необходимо разграничить. Первый термин связан с новой парадигмой «*governance*», которую обычно переводят как «*правление*» либо «*управление без управляющих*» [11, с. 69]. Здесь государство видится лишь одной из заинтересованных сторон, мнение которой является далеко не единственным при принятии решения.

В дальнейшем появляется и концепт «*хорошего правления*» (*good governance*), базирующийся на принципах: 1) участия граждан; 2) верховенства права; 3) транспарентности и подотчетности власти; 4) равенства и инклюзивности; 5) эффективности; 6) ответственности; 7) ориентации на поиск консенсуса.

Многие исследователи считают «электронное правление» более широким концептом, чем «электронное правительство», поскольку оно предполагает кардинальную смену общественных отношений: широкое распространение механизмов электронного голосования по типу прямой демократии, правление в сотрудничестве, формы реализации «сетевой публичной политики» [5, с. 55–56].

Матрица взаимодействий в рамках электронного правительства

Table 1. E-Government Interaction Matrix

		Бизнес	Граждане
Государство	G2G	G2B	G2C
Бизнес	B2G	B2G	B2C
Граждане	C2G	C2B	C2C

Что касается «открытого правительства», то сам этот концепт, выражающийся в принципах прозрачности, участия граждан и сотрудничестве (transparency, participation and collaboration), имеет долгую историю использования в научном и политическом дискурсе. Развитие ИКТ придало новый импульс данной концепции, с технической точки зрения упростив открытие информации и гражданское участие. В настоящее время «открытое правительство» также трансформируется в парадигму публичного управления.

Однако функционал открытого правительства не исчерпывается возможностями информационно-коммуникационных технологий. Так, западные исследователи А. Мейер, Д. Кертин и М. Хиллебрадт пришли к выводу о двойственной природе открытого правительства. «С одной стороны, оно предполагает свободный доступ граждан к правительственной информации (открытость, прозрачность) и раскрытие данных о деятельности власти, с другой — их участие в принятии решений» [15].

В данной связи, «электронное правление», «открытое правительство» и «электронное правительство» имеют концептуальные пересечения в аспектах электронного участия с использованием информационно-коммуникационных технологий. Стоит сказать, что, хотя информатизация государственного сектора проходила и раньше, появление «электронного правительства» как концепта относят к 90-м годам XX в. Ее источником стала успешная практика внедрения ИКТ в финансовом секторе (электронная коммерция). Изначально «электронное правительство» стало результатом переноса инновации из финансовой сферы в общественно-политическую. Впервые термин «электронное правительство» появляется в документах США в 1993 г. В докладе «Создать правительство, которое работает лучше, а стоит меньше» указывалось на необходимость широкой информатизации системы управления. Программа электронного правительства предполагала развитие механизмов электронных платежей и подачи документов, создание баз данных для коммерческого использования. «В 1996–1999 гг. сфера применения ЭП расширялась от переноса идей электронной коммерции к оказанию государственных услуг и совершенствованию межведомственного взаимодействия» [10, с. 146]. Затем механизмы электронного правительства активно внедряются в Великобритании, Канаде, Австралии, Новой Зеландии и Сингапуре.

Важную роль в распространении идей и концепции электронного правительства в международном масштабе сыграло подписание 22 июля 2000 г. в Окленде лидерами стран «Большой восьмерки» (G8): Великобритании, Германии, Италии, Канады, России, США, Франции и Японии «Хартии глобального информационного общества». Окинавская хартия признавала ведущую роль института государства по разработке и внедрению информационно-коммуникационных технологий в политическую сферу [13, с. 207]. Следовательно, национальные правительства государств, подписавших эту хартию, взяли на себя обязательства приложить усилия по созданию в своей стране информационно развитого общества. А электронное правительство как раз относится к ключевой телекоммуникационной структуре информационного общества. Таким образом, электронное правительство появилось в повестке дня деятельности национальных правительств.

Существует несколько подходов к классификации моделей развития «электронного правительства». Первый подход — *эволюционный* — базируется на допущении о поступательном развитии ЭП. Наиболее популярной эволюционной моделью является предложенная ООН классификация, включающая следующие стадии (табл. 2). Существуют иные версии эволюционных моделей «электронного правительства», в целом схожие по критериям и стадиям развития. Несмотря на популярность, минусами данного подхода являются линейность развития и универсализация концепции.

Второй подход — *географический* — основывается на допущении, что «электронное правительство» развивается в определенных исторических, культурных, социально-политических условиях. Например, А. А. Сидорова говорит о двух основных моделях — *западной (США, Канада)*, в которой большое значение придается развитию механизмов демократического участия граждан, и *восточной (Сингапур)*, где упор делается на развитии внутриведомственного взаимодействия и предоставлении услуг бизнесу и населению [8, с. 48]. Е. В. Франгулова говорит уже о четырех моделях: *континентально-европейской, англо-американской, азиатской и российской* [9, с. 151]. В подходе содержится важная посылка, что развитие «электронного правительства» обусловлено специфическими факторами региональной среды.

Третий — комбинированный — подход предполагает три модели:

- 1) *модель общественного запроса* (инициатива идет «снизу», маркетинговый подход с точки зрения оказания услуг, пример — США);
- 2) *модель административного запроса* (инициатива «сверху», основной акцент на внутренние бюрократические процессы и борьбу с коррупцией, укрепление «обратной связи», пример — Китай);
- 3) *модель «гонки за лидером»* (отсутствие общественного и внутреннего запроса, непоследовательность внедрения инновации, ее показной характер).

Вместе с тем стоит сказать, что в данных вариантах содержится обобщенная классификация по источнику и характеру запроса на внедрение электронного правительства, однако здесь отсутствует блок, связанный с «электронным участием» граждан.

Данный пробел отчасти восполняется классификацией, предложенной западными учеными Э. Чэдвиком и К. Мэйем, в основе которой лежат особенности взаимодействия государства и общества [3, с. 94–95]. Они выделяют три типа создания электронного правительства: 1) *менеджеральный*, в котором гражданин — клиент «сервисного государства», а основной акцент сделан на оказание государственных услуг; 2) *консультативный*, в котором государство взаимодействует с гражданами посредством средств «обратной связи»; 3) *партиципаторный*, где ЭП является выражением делиберативной демократии и сетевого управления.

В попытке интеграции данных подходов мы исходим из того, что критерии для моделирования электронного правительства должны отражать непосредственно его структуру, т. е. внутреннее (электронную администрацию) и внешнее (электронные услуги, электронное участие) измерения. В первом случае речь идет о степени проникновения информационно-коммуникационных технологий в систему государственного управления, во втором — о степени участия граждан в функционировании «электронного правительства». Отсюда возникает следующая классификация моделей интерактивной коммуникации между органами государственной власти и гражданами [4, с. 44–45]:

- 1) *административно-менеджеральные*: здесь большее внимание уделяется внутренней информатизации. При относительно высокой степени участия возможно оказание государственных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий — средств (менеджеральная — «сервисная» — модель является пограничной между административной и консультативной);

Модели электронного правительства (версия ООН)

Table 2. E-Government models (UN version)

Стадия	Характеристика
Начальное присутствие (Emerging Presence)	Статичный, редко обновляемый веб-сайт с ограниченной информацией
Расширенное присутствие (Enhanced Presence)	Размещение на сайтах данных (документов, нормативных актов) с возможностью скачивания
Интерактивное присутствие (Interactive Presence)	Возможности скачивания защищенных файлов, использование электронной цифровой подписи, формы обратной связи (электронная почта). Сайт регулярно обновляется
Транзакционное присутствие (Transactional Presence)	Онлайн-транзакции (платежи, подача документов)
Сетевое присутствие (Networked Presence)	Интеграция сервисов с целью предоставления информации, знаний и услуг. Возможности онлайн-консультаций с гражданами (форумы, опросы)

- 2) *консультативно-партиципаторные*: характеризуются высокой степенью развития ИКТ — каналов взаимодействия с гражданами, которые выступают участниками процесса принятия решений;
- 3) *ограниченного участия*: существуют возможности для участия граждан, однако, в силу низкого уровня электронной администрации его потенциал ограничен, сохраняются административные проволочки и барьеры;
- 4) *ограниченные и имитационные*: к таким моделям можно отнести стадии начального и расширенного присутствия по ООН, модель «гонки за лидером» Здесь электронное правительство в своей деятельности либо ограничивается низкой степенью информатизации, либо «фасадным» характером инновации.

При определении модели «электронного правительства» нужно исходить из того, что она представляется совокупностью дизайна инновации и реально функционирующей модели. Дизайн можно выявить по формальным признакам: 1) цели создания ЭП, которые зафиксированы в документах (нормативные документы, политические заявления, программы и т. п.); 2) дизайну технологических решений для достижения этих целей (элементы веб-сайтов, система электронного документооборота и т. д.).

Реальная же модель ЭП демонстрирует то, как дизайн претворяется в жизнь, и определяется эмпирическими качественными и количественными характеристиками. Для внутриорганизационных процессов таковыми будут являться: степень проникновения ИКТ; соотношение электронного и бумажного документооборота; развитие систем электронного взаимодействия, показатели эффективности органов власти. Во втором измерении следует говорить об информационной открытости и функциональности веб-сайтов; о количестве доступных сервисов населению; о роли электронных форм обратной связи или механизмов в процессе принятия решений; о степени вовлеченности граждан. Оценка подобного рода может базироваться на индексах и рейтингах, статистике, «результатах опроса общественного мнения и экспертного опроса среди государственных служащих» [6, с. 18].

Обобщая специфику рассмотренных моделей коммуникации между органами государственной власти и гражданами, следует заключить, что применение новых и совершенствование старых инструментов электронного правительства являет-

ся важной задачей в контексте повышения эффективности системы государственного и муниципального управления. Использование технологий и инструментов «электронного правительства» делает процесс государственного управления более открытым, так как граждане получают необходимый уровень информированности о результатах деятельности органов государственной власти.

Наш анализ показал, что в рамках реализации административной реформы было утверждено множество нормативно-правовых документов, регламентирующих реализацию различных механизмов становления и функционирования «электронного правительства», а также механизмы организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В России процесс реализации инструментов электронного правительства начался относительно недавно. Для создания правовых основ развития электронного правительства в России потребовалось первоначально регламентировать электронный документооборот и режим открытости информации о деятельности органов власти. Первой программой, которая заложила стратегические цели развития «электронного правительства в России» стала «ФЦП Электронная Россия на 2002–2010 годы»¹.

За короткий период сфера государственных услуг испытала существенные улучшения. На сегодняшний день повышение удовлетворенности государственными услугами за счет улучшения качественных показателей — важная задача, стоящая перед государством. Наиболее результативным решением для формирования «электронного правительства» послужило принятие Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»². Данный нормативный акт систематизирует и обозначает основные правила перевода государственных услуг в электронный вид. Данным законом установлен принцип возможности получения услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, т.е. законом приписывается обеспечение предоставления услуг в электронной форме в обязательном порядке для всех органов власти, а необходимость личного взаимодействия получателя услуги с органами власти становится исключением из правил.

Также законом регламентировано создание многофункциональных центров (МФЦ) по предоставлению услуг по принципу «одного окна». Мы разделяем мнение Н. В. Мироненко, что «преимущество МФЦ состоит в том, что данные организации берут на себя все проблемы по межведомственному взаимодействию при получении гражданами государственных и муниципальных услуг» [7, с. 4]. Граждане приходят за готовым результатом, минуя многие бюрократические барьеры и бумажную волокиту. Следствием этого становится повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с органами власти. Сначала проект по пилотному созданию МФЦ затронул лишь некоторые регионы Российской Федерации. В настоящее время условия для получения государственных и муниципальных услуг есть у каждого гражданина страны в любом уголке.

Важные механизмы дальнейшего развития электронного правительства в России заложены «Государственной программой РФ «Информационное общество на 2011–2020 годы»».³ Стратегические цели программы направлены на повышение качества

¹ *Иншакова Е. Г.* Электронное правительство в публичном управлении. М. : Юрайт, 2017. С. 14.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изменениями на 1 апреля 2019 года) // Справочно-информационная система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 12.02.2020).

³ Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)». Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 [Электронный ресурс]: URL: Справочно-информационная система Консультант Плюс <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 12.02.2020).

жизни населения за счет информационных технологий, а также применения телекоммуникационных инструментов государственного и муниципального управления во всех сферах общественной жизни.

В соответствии со стратегией развития информационного общества в РФ уже 70% всех государственных услуг в России предоставляется в электронном виде. Электронные государственные услуги являются составной частью электронного правительства и электронной демократии, и, соответственно, обладают рядом характерных свойств. Так, электронные государственные услуги, так же, как и электронное правительство, относятся к общественным благам, и к одной категории общественных благ — опекаемым благам.

По данным некоторых исследований, выявлены следующие преимущества электронных государственных услуг: экономия затрат и времени на получение необходимой информации благодаря современным поисковым системам; снижение транзакционных издержек, связанных с необходимостью взаимодействия с различными министерствами и иными органами власти; гибкость, безграничный доступ к сервисам в любое время суток; многоканальная доступность — возможность доступа к каналу в режиме онлайн с помощью различных платформ (компьютер, смартфон, телевизор) и технологий (интернет, мобильная связь); безопасность эксплуатации — проверка данных, введенных пользователем, стабильная обратная связь и защита данных; прозрачность — возможность для пользователя контролировать свои данные, проходящие стандартные процедуры; удобство пользования — возможность получения необходимой информации в удобной форме и возможность удобного контакта с чиновниками; снижение коррупции за счет минимизации личных контактов потребителей услуг с чиновниками и посредниками; повышение эффективности деятельности поставщиков услуг за счет автоматизации процессов по предоставлению услуг, снижения соответствующих затрат и др. [1].

Обновленный за последние годы портал госуслуг, в сочетании с мобильным приложением, как действенный инструмент «электронного правительства» помогает сберечь людям время, повышает уровень информированности пользователей о предоставлении государственных услуг, и, в целом, повышает эффективность государственного управления.

Сегодня все больше граждан активно пользуются интерактивными возможностями информационных сервисов электронного правительства, в том числе: государственной автоматизированной системой «Управление»; государственной автоматизированной системой «Выборы»; сервисом «Мобильный избиратель»; мобильным приложением «Госуслуги» и др.

Первую очередь цифровых сервисов для избирателей по плану запустили на Едином портале государственных услуг уже в ходе избирательной кампании перед Единым днем голосования. Успешная реализация проекта «Мобильный избиратель» в 2017–2018 гг. заложила основу для цифровизации избирательного процесса в дальнейших избирательных циклах. Предоставление цифровых сервисов его участникам позволит сделать его еще более удобным, доступным и прозрачным.

Также с конца 2018 г. на «Едином портале госуслуг появилась услуга «Выбор избирательного участка на выборах Президента Российской Федерации». Граждане РФ могут подать заявление в электронном виде о включении в список избирателей по месту нахождения и принять участие в выборах Президента РФ на любом удобном избирательном участке»¹.

На данном этапе развития «электронного правительства» в системе государствен-

¹ Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. <http://government.ru/department/55/events/> (дата обращения: 12.02.2020).

ной политики по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению в электронном виде Российская Федерация достигла немалых результатов. Как отметил замминистра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, «у российского портала госуслуг самый большой трафик среди всех государственных порталов в мире — около 1 млрд посещений в 2018 г., а мобильное приложение „Госуслуги“ с момента запуска скачано более 30 млн раз»¹. Плановмерно достигаются цели и выполняются задачи по переводу наиболее востребованных для населения и организаций услуг в электронную форму.

Однако, рассматривая успехи, достигнутые за годы активной деятельности государственных органов и организаций РФ, и сравнивая их с результатами «электронного правительства», достигнутыми в зарубежных странах за аналогичный период времени, «просматривается явное превосходство зарубежных моделей в темпах и уровне результативности» [14, с. 105]. Возникает вопрос, почему РФ не может достигать таких же темпов и уровня развития за то же время и даже более короткие сроки и предоставлять гражданам услуги наивысшего качества по минимальным затратам. Мы приходим к пониманию, что ответ на данный вопрос кроется в существующих проблемах, возникающих в процессе реализации политики по предоставлению услуг в электронном виде. Итак, к наиболее важным проблемам, препятствующим достижению максимально возможных результатов функционирования электронного правительства и предоставления государственных услуг населению в электронном виде, относятся: проблема популяризации использования сервисов по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде; проблема недостаточного финансирования мероприятий по реализации государственной политики по предоставлению услуг населению в электронном виде; проблема «цифрового неравенства» как барьер на пути достижения эффективного и оперативного предоставления услуг населению в электронном виде; достаточно сложный механизм предоставления услуг в электронном виде с точки зрения нормативно-правового регулирования и административных регламентов.

Сегодня важно разработать комплекс мероприятий, который будет способствовать планомерному достижению показателей, значительно уменьшит страхи населения в отношении новых механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий, а также поможет гражданам должным образом оценить преимущества использования современных механизмов над традиционными.

Параллельно необходимо решать наиболее важную, с точки зрения социальной поддержки, проблему существенного цифрового неравенства. Проблема, в большей степени, выражена в ограниченном доступе к услугам в электронном виде, когда малообеспеченные слои населения обладают меньшими возможностями для получения наиболее важных государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Многие граждане, преимущественно из особенно удаленных населенных пунктов нашей страны, не имеют даже теоретической возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Это обусловлено рядом технических причин, начиная от отсутствия даже одного персонального компьютера на десятки человек, до отсутствия как такового доступа к сети Интернет. Без разрешения обозначенной проблемы сохраняются технически и морально устаревшие традиционные коммуникационные системы предоставления услуг населению, в то время как большинство граждан расценивают перспективу получения услуг в электронном виде более удобной.

¹ Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. <http://government.ru/department/55/events/> (дата обращения: 12.02.2020).

Помимо набора теоретических и практических методов, призванных решить выявленные проблемы, существует предложение «перейти на новую реестровую модель» или «модель электронного досье», в которой будет содержаться вся необходимая информация о гражданах. Подобная методика зарекомендовала себя во многих странах мира, таких как Франция, Дания, Испания и другие» [2, с. 75]. При формировании такой модели заполнение документов в электронной форме и на бумажных носителях сводится к минимуму, поскольку вся необходимая информация уже содержится в единой базе данных и может быть получена каждым органом или организацией, предоставляющей услуги. Каждому гражданину индивидуально присваивается идентификационный номер (аналогично ИНН), с помощью которого гражданину открывается доступ ко всем интересующим его услугам в электронной форме через ЕПГУ и МФЦ и даже с использованием мобильного телефона.

В марте 2020 г. по Указу Президента в Москве стартует эксперимент по выдаче электронных паспортов для граждан РФ, с привлечением многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. «К 2024 году россияне должны в полной мере использовать современную форму удостоверения личности, — заявил премьер-министр Дмитрий Медведев в среду на совещании по внедрению электронного документа»¹. Целью пилота являются разработка и запуск инфраструктуры выпуска, выдача и использование указанного вида паспорта и мобильного приложения на территории города Москвы, а также оценка ее эффективности. Электронный паспорт будет представлять собой пластиковую карту с чипом, на котором содержится базовая информация о владельце: ФИО, регистрация, водительское удостоверение, СНИЛС и ряд других сведений. В текущей версии концепции биометрические данные необязательны, но если гражданин захочет их предоставить, то ему будет дана такая возможность. Также предполагается, что карта будет связана с приложением для телефона.

Из сказанного выше можно отметить важность роли «электронного правительства», деятельность которого заключается в необходимости внедрения практики интерактивного взаимодействия с населением и оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению в каждом регионе Российской Федерации. Данные задачи будут достигнуты путем: упрощения процесса получения услуг для граждан и юридических лиц за счет реализации принципа «единого окна»; сокращения количества требуемых заявителем документов; сокращения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг; повышения комфортности получения государственных и муниципальных услуг; противодействия коррупции и ликвидации рынка посреднических услуг и т. д.

В целом инструменты электронного правительства призваны снизить административные барьеры и значительно сократить число посещений госучреждений гражданами. В ближайшие годы любой житель России сможет оформить заявку на получение согласований и разрешений через интернет, а также оценить качество предоставляемых государственных услуг. Переход к оказанию услуг в электронном виде существенно упрощает взаимодействие граждан и бизнес-среды с административными структурами всех уровней. Уже сейчас через Единый портал государственных и муниципальных услуг можно получить ряд услуг полностью в электронном виде. Данные технологии позволяют гражданам напрямую взаимодействовать

¹ Кузьмин В. С. Кабинет министров решил ускорить переход на электронные паспорта // Российская газета — Столичный выпуск № 156 (7914) [Электронный ресурс]. URL: <https://rg.ru/2019/07/17/pravitelstvo-reshilo-uskorit-perehod-na-elektronnyye-pasporta.html> (дата обращения: 12.02.2020).

с государственными органами управления, учреждениями и организациями посредством снятия административных барьеров.

Следует еще раз подчеркнуть, что «электронное правительство» призвано обеспечивать реализацию и защиту права граждан и организаций искать и получать информацию о деятельности органов исполнительной власти Российской Федерации всех уровней в целях достижения объективно необходимого уровня открытости государства для граждан, осуществления общественного контроля за деятельностью этих органов.

Литература

1. *Бачило И. Л.* Электронное правительство и инновации в области государственных функций и государственных услуг // *Электронная Россия: проблемы и суждения.* 2019. № 1. С. 104–109.
2. *Ирхин Ю. В.* Электронное правительство и общество: Мировые реалии и Россия // *Социологические исследования.* 2020. № 1. С. 73–82.
3. *Касаткина Н. М.* Открытое правительство за рубежом. Правовое регулирование и практика. М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016.
4. *Коженко Я. В., Мамычев А. Ю.* Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // *Власть.* 2016. № 3. С. 40–48.
5. *Коробов А. А.* Формирование общественной потребности в развитии систем электронного правительства и электронной демократии в современной России / А. А. Коробов, Т. С. Мельникова, Н. В. Митяева. Саратов : Саратовский социально-технологический институт (филиал) РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2016.
6. *Котлярова О. В., Мироненко Н. В.* Трансформация системы дополнительного профессионального образования в процессе подготовки кадров государственного и муниципального управления // *Управленческое консультирование.* 2019. № 1. С. 10–19.
7. *Мироненко Н. В.* Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг // *Государственное управление. Электронный вестник.* 2012. № 33. С. 4–9.
8. *Сидорова А. А.* Электронное правительство : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М. : Юрайт, 2019.
9. *Франгулова Е. В.* Сущность концепции «Электронное правительство» и мировой опыт ее реализации // *Вестник Астраханского государственного технического университета.* 2016. № 2. С. 149–153.
10. *Храмцовская Н. А.* Законодательство США об электронном правительстве: от правительства, «которое работает лучше», через «электронное правительство» к «открытому правительству» // *Информационные технологии: Инновации в государственном управлении : сб. науч. трудов / отв. ред. Е. В. Алферова, И. Л. Бачило.* М. : ИНИОН РАН, 2010. С. 142–151.
11. *Черемных В. Ю.* Электронное правительство: модели и перспективы // *Вестник Поволжского института управления.* 2017. Т. 17. № 1. С. 67–72.
12. *Швец И. Ю.* Электронное правительство в РФ / И. Ю. Швец, Ю. Ю. Швец. Симферополь : ДИАЙПИ, 2013.
13. *Штрик А. А.* Электронная демократия и поддерживающие ее технологии // *Технологии информационного общества — интернет и современное общество.* СПб., 2017.
14. *Электронное правительство : учебно-методическое пособие / Т. С. Мельникова, Э. Ф. Абу-бикерова.* Саратов : Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2018.
15. *Meijer A., Curtin D., Hillebrandt M.* Open Government: Connecting Vision and Voice // *International Review of Administrative Sciences.* 2012. N 78 (1). P. 10–18.

Об авторах:

Малик Елена Николаевна, сотрудник Академии ФСО России (Орел, Российская Федерация), кандидат политических наук, доцент; malik57-elena@mail.ru

Шедий Мария Владимировна, сотрудник Академии ФСО России (Орел, Российская Федерация), доктор социологических наук, доцент; m_v_shedij@mail.ru

Ликалов Борис Викторович, сотрудник Академии ФСО России (Орел, Российская Федерация) кандидат исторических наук; bvpikalov@mail.ru

References

1. Bachilo I. L. Electronic government and innovations in the field of public functions and public services // *Electronic Russia: problems and judgments* [Elektronnaya Rossiya: problemy i szhdeniya]. 2019. № 1. P. 104–109. (In rus)
2. Irkhin Yu. V. Electronic Government “and Society: World Realities and Russia // *Sociological Research* [Sotsiologicheskie issledovaniya]. 2020. № 1. P. 73–82. (In rus)
3. Kasatkina N. M. Open government abroad. Legal regulation and practice. M.: INFRA-M, 2016. 294 p. (In rus)
4. Kozhenko Y. V., Mamychyev A. Yu. Service state: problems of theory and practice of implementation // *Power* [Vlast’]. 2016. № 3. P. 40–48. (In rus)
5. Korobov A. A. Formation of public need for the development of electronic government and electronic democracy systems in modern Russia / A. A. Korobov, T. S. Melnikova, N. V. Mityaeva. Saratov: Saratov Social and Technological Institute (branch) of Plekhanov Russian University of Economics, 2016. 344 p. (In rus)
6. Kotlyarova O. V., Mironenko N. V. Transformation of the system of vocational education in the process of training personnel of the state and municipal administration // *Administrative consulting* [Upravlencheskoe konsul'tirovanie]. 2019. № 1. P. 10–19. (In rus)
7. Mironenko N. V. Multifunctional centers as a model of network partnership for the provision of state and municipal services // *State administration. Electronic bulletin* [Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik]. 2012. № 33. P. 4–9. (In rus)
8. Sidorova A. A. Electronic government: textbook and workshop for undergraduate and graduate studies. M.: Urait, 2019. 165 p. (In rus)
9. Frangulova E. V. The essence of the concept “Electronic Government” and the world experience in its implementation // *Bulletin of Astrakhan State Technical University* [Vestnik Astrakhanskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta]. 2016. № 2. P. 149–153. (In rus)
10. Khramtsovskaya N. A. US legislation on electronic government: from a government “that works better” through “electronic government” to “open government” // *Information technology: Innovations in public administration: collection of scientific works* / ex. ed. E. V. Alferova, I. L. Bachilo. M.: INION RAS, 2010. P. 142–151. (In rus)
11. Cheremnykh V. Yu. Electronic government: models and prospects // *Bulletin of the Volga Institute of Management* [Vestnik Povolzhskogo instituta upravleniya]. 2017. V. 17. № 1. P. 67–72. (In rus)
12. Shvets I. Yu. Electronic government in the Russian Federation / Shvets I. Yu., Shvets Yu. Yu. Simferopol: DIAPI, 2013. 286 p. (In rus)
13. Shtrik A. A. E-democracy and its supporting technologies // *Information society technologies — Internet and modern society*. St. Petersburg, 2017. 271 p. (In rus)
14. E-government: teaching manual / T. S. Melnikova, E. F. Abubikerova; Saratov Social Economic Institute (branch) Plekhanov Russian University of Economics. Saratov, 2018. 173 p. (In rus)
15. *Meijer A., Curtin D., Hillebrandt M.* Open Government: Connecting Vision and Voice // *International Review of Administrative Sciences*. 2012. N 78 (1). P. 10–18.

About the authors:

- Elena N. Malik**, PhD in Political Sciences, Associate Professor, employee of Academy of Federal Guard Service of the Russian Federation (Orel, Russian Federation); malik57-elena@mail.ru
- Maria V. Shedy**, Doctor of Sociological Sciences, Associate Professor, employee of Academy of Federal Guard Service of the Russian Federation (Orel, Russian Federation); m_v_shedij@mail.ru
- Boris V. Pikalov**, PhD in History, employee of Academy of Federal Guard Service of the Russian Federation (Orel, Russian Federation); bvpikalov@mail.ru