

# ПОДДЕРЖКА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Основная задача европейского проекта G2C – помощь конкретному региону Российской Федерации в переводе государственных услуг в электронный вид, а также выработка необходимых рекомендаций для Минэкономразвития России и Минкомсвязи России.

Мне хотелось бы обозначить те проблемы, которые касаются регламентов муниципальных услуг. Руководство проекта G2C подходит к вопросам перехода на оказание госуслуг в электронном виде и с методической точки зрения, то есть изучает проблемы и предлагает решения. Основная цель проекта G2C – сделать анализ основных трудностей, которые возникают на муниципальном уровне и на уровне субъектов Российской Федерации в подготовке административных регламентов, и предложить способы решения. Руководство проекта G2C вначале узнало, какими услугами пользуются россияне и какие услуги они хотели бы перевести в электронный вид в первую очередь. По результатам проверки получилась интересная картина. Если приложить правило «20–80», то получилось, что 80% граждан потребляет 20% услуг. Выходит, что буквально несколько муниципальных услуг покрывает 80% запросов граждан. Самое интересное то, что основная доля запросов граждан в электронном виде придется также на муниципальные услуги.

Суммируя опыт руководства проекта G2C по работе с регионами Российской Федерации, можно сделать короткое заключение о том, как у нас развивается административный регламент по предоставлению муниципальных и государственных услуг. Делается это трудно, и зачастую регламенты разрабатываются в тиши кабинетов, потому что граждане недостаточно вовлечены в процесс изучения и тестирования тех регламентов, которые пишутся чиновниками. Руководству проекта G2C нужно будет дорабатывать регламенты, потому что такие фундаментальные проблемы, как предоставление услуг в электронном виде, недостаточно четко прописаны в документах.

Известно, что регламенты служат базой общения граждан с государством и являются фундаментом для реализации услуг в электронном виде.

Есть три основные проблемы, которые возникают при подготовке регламентов. Понимание, как модернизировать процедуру взаимодействия граждан и государства, – это фундаментальная проблема. Все электронное правительство было задумано как модернизация процедур взаимодействия. Вторая большая проблема – это понимание, как использовать те возможности, которые предоставляют информационные и коммуникационные технологии, для того чтобы упростить, рационализировать процедуру общения граждан и государства. Третья большая проблема – экспертиза проектов регламентов.

Для модернизации процедуры написания регламентов нужно хотя бы иметь схему, потому что проект регламента состоит иногда из 200 страниц и людям трудно понять, как эта услуга предоставляется, особенно трудно ее анализировать и рационализировать.

По Федеральному закону от 18 июля 2006 года №110-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и о признании утратившими силу отдельных положений Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» в регламенты должны включаться особенности предоставления услуг в электронном виде. Руководству проекта G2C также трудно понять, как оптимизировать существующие процессы. Можно только посоветовать чиновникам, которые пишут регламенты, создавать ясную картину, как работают и используются все механизмы этой системы.

Еще одна большая проблема – подготовка проектов нормативно-правовых актов для внесения их на муниципальном и региональном уровне. Тут нужны навыки в анализе существующего законодательства. Нужно отталкиваться от того, как информационные технологии изменяют процедуру взаимодействия государства с гражданами.

Следующая проблема – понимание того, как можно использовать возможности информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Работая с регионами,

можно сделать вывод, как использовать универсальную электронную карту, единый портал. Но этого недостаточно, чтобы описать, как предоставляется услуга. Есть проблема с пониманием, как граждане будут получать доступ к электронным услугам.

После опроса граждан волонтерами проекта G2C получилась очень интересная картина. Люди старшего поколения не против использования информационных технологий, но с оговоркой: чиновники должны учитывать, какие способы доступа к ИКТ уже используют граждане.

Следующая задача – это регламентирование межведомственного взаимодействия. Много проблем возникает у людей, подготавливающих регламент. Они не понимают главного: межведомственное взаимодействие должно быть вписано в те же самые регламенты услуг или оно должно стать отдельным документом.

Также существует большая проблема с предоставлением законом необходимой независимой экспертизы. В настоящее время существует мало порталов, где людям могут дать ответы по конкретным регламентам. Нужно думать о каких-то других способах общения с гражданами.

Задача включения в регламенты особенности предоставления услуг в электронном виде подразумевает, что будут разрабатываться информационные сервисы. Нужно не забывать, что регламент – это юридический документ. Техническое задание на разработку системы представляет собой документ, который описывает, что является услугой. Существует огромная пропасть между тем, как пишут юристы и как специалисты по ИКТ.

В настоящее время, к сожалению, не существует системы, по которой можно было бы оценить сам регламент, потому что Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» недостаточно подробно все описывает.

Руководство проекта G2C в целях решения выше-названных проблем обращается к европейскому опыту по тем аспектам, которые касаются перевода услуг в электронный вид. Взяв из их опыта самое конструктивное, руководство проекта G2C переносит на российскую почву те модели, которые помогают решать поставленные задачи.

СТАРШИЙ КОНСУЛЬТАНТ  
ПО ЭЛЕКТРОННОМУ ПРАВИТЕЛЬСТВУ  
ПРОЕКТА G2C  
В.А. Абрамычев

ИЗ ВЫСТУПЛЕНИЯ НА ВСЕРОССИЙСКОМ  
ЭКСПЕРТНОМ ФОРУМЕ  
«РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА.  
ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО.  
РЕГИОН И МУНИЦИПАЛИТЕТ»,  
МОСКВА, 25–26 АПРЕЛЯ 2011 ГОДА