

Проблемы предоставления государственных услуг в электронном виде на современном этапе

Научный руководитель – Борщевский Георгий Александрович

Ткаченко Юлия Игоревна

Студент (бакалавр)

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт государственной службы и управления, Факультет государственного и муниципального управления, Москва, Россия

E-mail: tkachenko_yi@bk.ru

Эффективность деятельности органов государственной власти является ключевым фактором социальной прочности и организационной стабильности государственного управления и во многом зависит от качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению. Актуальность темы исследования обусловлена Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р [1], в которой обозначена необходимость повышения качества жизни граждан, в частности, посредством перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Так к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

Согласно данным социологического опроса, по итогам 2017 года показатель удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг вырос на 3,5 процентных пункта и достиг 86,4%. Среднее время ожидания в очереди за получением госуслуг в 2017 году сократилось больше чем на 3 минуты и составляет 18,67 минут (для сравнения в 2012 году ждать в очереди приходилось в среднем 55 минут) [5]. В целом переход на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в рамках административной реформы существенно повысил их доступность, снизил коррупционные риски, сократил временные и финансовые затраты государства и граждан. [3]

Однако несмотря на значительные успехи развития системы оказания государственных услуг существует ряд сдерживающих факторов. Во-первых, в большей степени государственные услуги являются «навязанными» гражданам. Формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества позволит упростить систему и снизить временные и финансовые издержки при оказании государственных услуг. Во-вторых, существует необходимость снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных услуг и порталов [2]. В-третьих, несмотря на рост индекса цифровой грамотности (на данный момент по России в целом индекс составляет 5,99 пт. по десятибалльной шкале, с разбросом от 4,17 до 6,41 пт. между федеральными округами) уровень цифровой грамотности пользователей остается недостаточным [4].

В ходе исследования сделан вывод, что главной проблемой качества оказания государственных услуг является то, что не проводится комплексная оценка системы, не рассматривается потребность граждан и общества в тех или иных услугах, а оцениваются лишь отдельные элементы системы.

Источники и литература

- 1) Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» // СЗ РФ, 24.11.2008, N 47, ст. 5489.
- 2) Мирошниченко М.А. Развитие системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг с применением мультирегиональности // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2017. №131. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistemy-predostavleniya-elektronnyh-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-s-primeneniem-multiregionalnosti> (дата обращения: 01.03.2018).
- 3) Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-gosudarsvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-usiliya-i-rezultaty-administrativnoy-reformy> (дата обращения: 01.03.2018).
- 4) Официальный сайт Ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК): <http://raec.ru/live/raec-news/10096/>
- 5) Официальный сайт Минэкономразвития России: <http://economy.gov.ru/minec/press/news/201809021>