

Бобрышева Анна Владимировна, студентка факультета институт экономики и управления ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
e-mail: buhgalterplus46@mail.ru

МЕХАНИЗМЫ КОММУНИКАЦИИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ КАК ЭЛЕМЕНТ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Аннотация: в статье рассмотрены актуальные вопросы, касающиеся механизмов коммуникации органов власти с населением через портал Госуслуги как элемент электронного правительства, выявлены сильные и слабые стороны оказания электронных услуг при взаимодействии органов власти с общественностью при помощи информационно-коммуникационных технологий.

Ключевые слова: электронное правительство, взаимодействие с населением, госуслуги

MECHANISMS OF COMMUNICATION BETWEEN AUTHORITIES AND THE PUBLIC AS AN ELEMENT OF E-GOVERNMENT

Abstract: the article discusses topical issues related to the mechanisms of communication between authorities and the public through the Public Services portal as an element of e-government, identifies the strengths and weaknesses of the provision of electronic services in the interaction of authorities with the public using information and communication technologies.

Keywords: e-government, interaction with the public, public services

Электронное правительство России — проект, который имеет высокую социальную и экономическую значимость. Переход к оказанию

государственных и муниципальных услуг в электронном виде способствует повышению уровня жизни граждан и улучшению бизнес-среды.

Целью данной статьи является анализ механизмов коммуникации органов власти с населением, а также определение сильных и слабых сторон компонентов информационной – коммуникационной деятельности электронного правительства.

Инструменты электронного правительства снижают административные барьеры, экономят время граждан, упрощают регистрацию компаний, получение согласований и разрешений.

На рисунке 1 представлены основные направления деятельности электронного правительства.

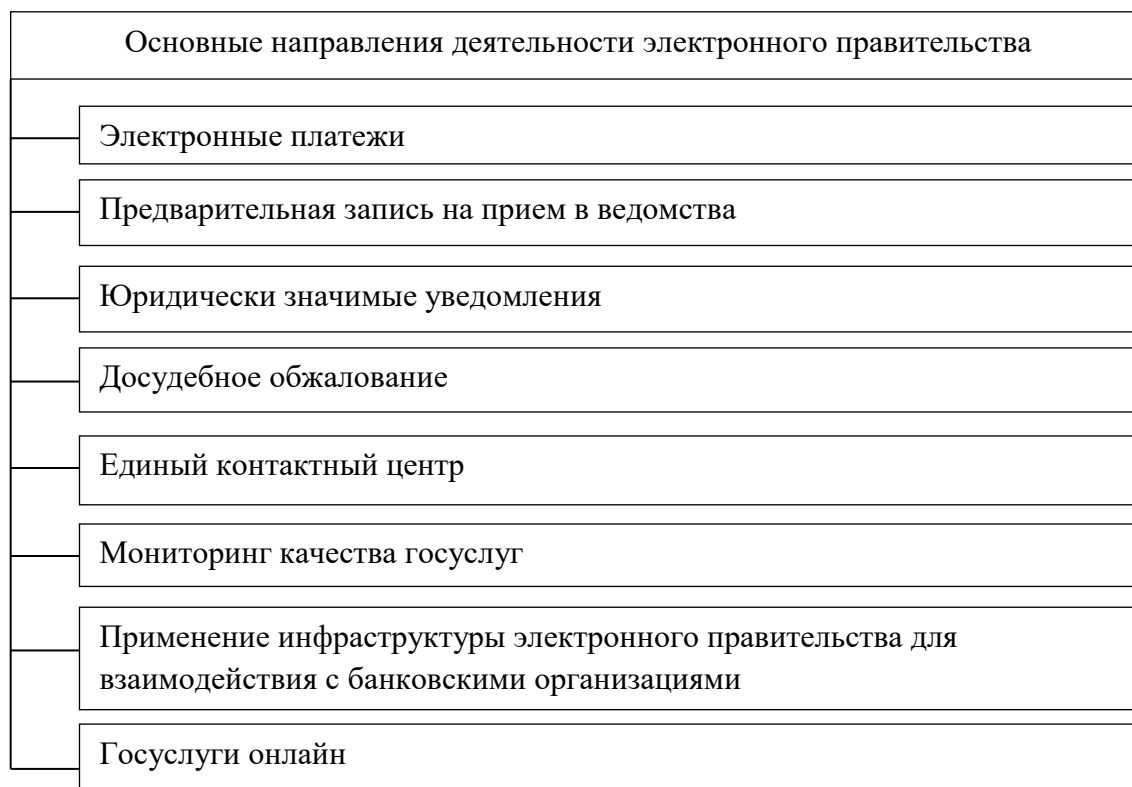


Рисунок 1 – Основные направления деятельности электронного правительства

Деятельность электронного правительства уже сэкономила гражданам нашей страны более 100 миллионов часов. В процесс вовлечены все 85 регионов, более 23 тысяч муниципалитетов, число пользователей на уровне

ведомств и учреждений превышает 8,5 тысяч, а количество транзакций достигло 2,2 миллиардов в год. Более 30% граждан пользуются электронными услугами [1].

Именно поэтому, с учетом современных требований, растут требования в информационной мобильности государства, после чего появилась потребность в формировании так называемого «электронного правительства».

Для выполнения «информационных» целей нашего государства 17 октября 2009 года Правительством РФ было утверждено Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 «Об утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти». Данное Распоряжение дало начало созданию всем известного для гражданина РФ интернет портала – Госуслуги РФ. С появлением справочно-информационного портала взаимодействие органов государственной власти приобрело положительные черты:

- 1) оперативность;
- 2) снижение коррупции;
- 3) удобство;
- 4) разгрузка;
- 5) универсальность [2].

Рассмотрим итоги работы портала Госуслуги за 2021-2022 годы на основании данных Минкомсвязи.

На рисунке 2 можно проследить динамику изменения количества пользователей на портале Госуслуги.

Как видно на рисунке 2 за рассматриваемый период значительно выросло количество пользователей портала, с 328 тыс. человек в 2010 г. до 100 млн. человек в 2022 г. Такое увеличение свидетельствует о повышении эффективности взаимодействия граждан с органами власти.

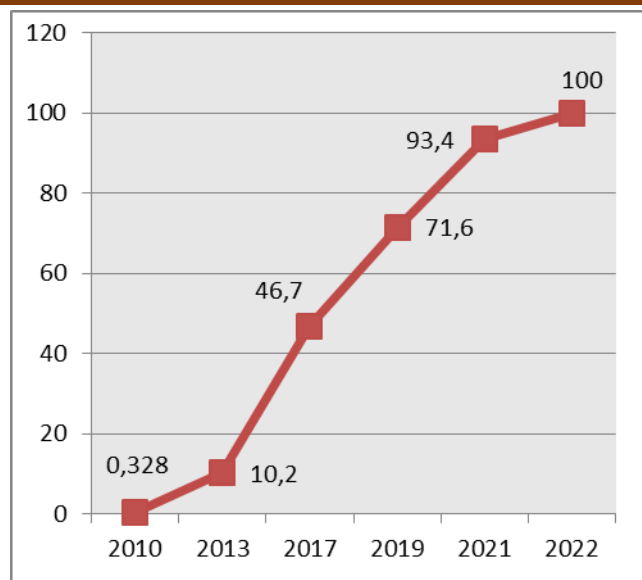


Рисунок 2 – Динамика пользователей портала Госуслуги в 2010-2022 гг. (млн.)

На рисунке 3 представлена диаграмма, свидетельствующая о количестве оказанных услуг пользователям сайта Госуслуг.

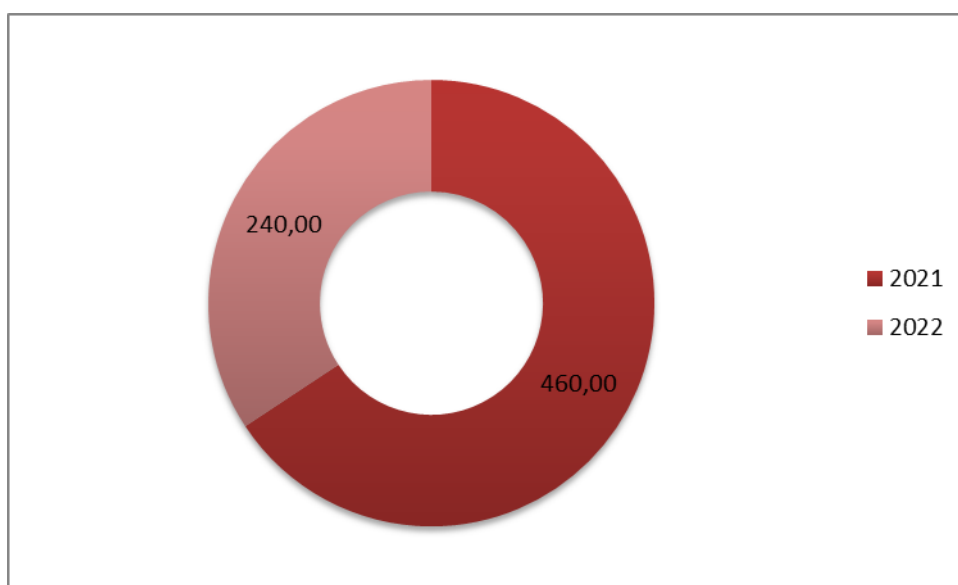


Рисунок 3 - Количество оказанных услуг пользователям сайта Госуслуг за 2021-2022 гг. (млн.)

В 2021 г. было зафиксировано рекордное количество обращений пользователей на сайте госуслуг и достигло показателя 460 млн.

В 2022 г. ежемесячно оказывалось пользователям более 18 млн. госуслуг, увеличилось более чем в 10 раз количество услуг, доступных полностью в цифровом виде на портале Госуслуги.

Конечно же, самыми востребованными остаются госуслуги в социальной сфере: оформление социальных выплат, различных льгот. Таких услуг было оказано более 27 млн. Из них детские пособия оформили более 17 млн. семей с детьми, почти 20 млн. раз граждане записались к врачу, купили 18 млн. билетов по Пушкинской карте, 4 млн. записей в образовательные учреждения и более 3 млн. поданных заявлений в ЗАГС [3].

Также большую популярность стали иметь сервисы доступа к цифровым копиям документов - электронная трудовая, электронные больничные, цифровые копии СТС и водительских удостоверений.

К 2024 г. правительство планирует довести долю госуслуг, которые можно будет оформить дистанционно до показателя 95 %.

На основании приведенных данных можно сделать вывод, что Госуслуги – пример того, как должен выглядеть цифровой диалог граждан и государства. Одним из приоритетных направлений центрального управления региона (ЦУР) является совершенствование обратной связи с жителями. ЦУР координирует обработку обращений граждан в интернете.

Безусловно, наше государство старается повысить эффективность коммуникаций с нашими гражданами путем электронных порталов, однако это пока осуществляется в виде предоставления государственных услуг. Но стоит отметить, что прямого взаимодействия и возможности влиять на решения власти не происходит. Возможно это связано со следующими фактами.

1. Основной компонент электронного правительства, а именно портал Госуслуг имеет ограниченный круг аудитории и услуг, несмотря на их расширяющийся спектр. Например, на портале подается заявления, но для его положительного рассмотрения необходимо лично обратиться заявителю в ведомство с комплектом подтверждающих документов.

2. Не все филиалы государственных учреждений в регионах оснащены современным оборудованием, доступом в сеть Интернет, особенно в сельских местностях. Такая ситуация влияет на компьютерную неграмотность части населения, что и влечет ограниченный круг пользователей портала Госуслуги.

Если рассмотреть вопрос, касающийся непосредственной коммуникации с гражданами, то электронное правительство РФ требует некоторых реформ в данной сфере, связанных именно с интеграцией населения [4]. Возможно, одним из шагов для расширения непосредственного взаимодействия власти с населением будет являться вынесение некоторых решений государства на онлайн обсуждения и решения, где граждане непосредственно могут принять участие и почувствовать себя участником государственных дел.

Список использованных источников:

1. Интернет портал Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://digital.gov.ru/ru/events/42323/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f
2. Интернет портал С NEWS [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.cnews.ru/articles/elektronnoe_pravitelstvo_nachinaetsya/2
3. Интернет портал Госуслуги [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>
4. Василевич, С.Г. Государственное управление. Проблемы и пути повышения эффективности. Монография / С.Г. Василевич. - М.: Юнити, 2019. - 544 с. ISBN: 978-5-238-03066-1