

Предоставление государственных услуг в электронной форме: актуальность, проблемы

Features of the legal status of the Federal forestry Agency

Киселева Н.В.

канд. юрид. наук, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин Центрального филиала ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия», г. Воронеж
e-mail: nadin4891@mail.ru

Kiseleva N.V.

Candidate of Law, Associate Professor, Department of Civil Law Disciplines of the Central Branch of the Russian State University of Justice, Voronezh
e-mail: nadin4891@mail.ru

Аннотация

В работе анализируется актуальность предоставления государственных услуг в электронной форме в условиях отечественного государства в последнее время. Особой характеристике подвергнуты проблемные моменты предоставления государственных услуг в электронной форме. Наряду с проблемами предоставления государственных услуг в электронной форме выявлены основные причины, способствующие возникновению проблем при предоставлении государственных услуг с использованием информационных технологий.

Ключевые слова: государственная услуга, электронная форма, информационные технологии, качество.

Abstract

The paper analyzes the relevance of the provision of public services in electronic form in the conditions of the domestic state in recent years. The problematic aspects of the provision of public services in electronic form are particularly characterized. Along with the problems of providing public services in electronic form, the main reasons that contribute to the emergence of problems in the provision of public services using information technologies are identified.

Keywords: public service, electronic form, information technology, quality.

Предоставление государственных услуг в электронной форме является востребованным элементом жизни современного человека отечественного государства. Наступило время, когда каждый гражданин Российской Федерации нуждается в получении государственных услуг, а электронная форма их предоставления превращает процесс получения услуги в удобный и даже востребованный обществом вид.

Ситуация с реализацией мероприятий по борьбе с распространением коронавирусной инфекции в 2020–2021 гг. в условиях современной России сильно повлияла на активизацию процесса предоставления государственных услуг именно в электронном виде. Полагаем, что внедрение и развитие электронных государственных услуг – это весьма положительный опыт взаимодействия власти и общества.

Согласно постановлению Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» [1] электронная форма предоставления государственных услуг заявителю обеспечивает:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

- б) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги;
- в) формирование запроса;
- г) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- д) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- е) получение результата предоставления услуги;
- ж) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- з) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- и) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Так, несомненными «плюсами» государственных услуг в электронной форме, по нашему мнению, следует считать: увеличение скорости получения услуги; улучшение качества обслуживания (исключение человеческого контакта минимизирует субъективные ошибки при приеме документов, неверное понимание требуемой услуги и пр.); отсутствие очередей; отсутствие транспортных расходов при направлении к месту получения услуги; отсутствие необходимости соблюдения времени приема услугодателем и мн. др.

В то же время, очевидно, что отдельные государственные услуги нельзя перевести исключительно в электронный вид (например, ряд правоустанавливающих документов следует забирать в оригинальном виде), но «электронная» запись на прием в государственный орган существенно упрощает процесс получения услуги «вживую» (время посещения услугодателя зарезервировано, что позволяет свести к минимуму время ожидания получения услуги).

Востребованность государственных услуг в электронной форме, очевидно, получает огромное развитие в последнее время, но не обходится без сложностей, сопровождающих процесс их предоставления.

«Оказание государственных услуг в электронной форме предполагает появление новых методов реализации функций органов государственной власти по оказанию государственных услуг, например, использование порталов государственных услуг, официальных сайтов организаций и т.д. Такой метод предоставления государственных услуг неизбежно требует обеспечения нормативно-правовой, а также методической базой» [4, с. 140].

Очевидно, что на практике возможны сбои в работе портала государственных услуг, отсутствие в полном объеме знаний у каждого гражданина о возможностях и пользе портала государственных услуг.

В контексте предоставления государственных услуг в электронной форме возникает ряд проблем, связанных с сопротивлением внутренней и внешней среды внедрению информационных технологий в процессы управления государством [4, с. 139].

Согласимся с Н.Г. Новиковой и А.С. Гладышевым, что в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде следует выделить следующие проблемы:

- управленческие (их источником является взаимодействие между различными подсистемами государственного управления);
- организационные (связаны с подготовкой документов и разработкой методик для корректного осуществления функции по предоставлению государственных услуг в электронной форме);
- технологические (возникают при внедрении информационно-коммуникационных технологий в процесс предоставления государственных услуг);
- социальные (иллюстрируют сопротивление населения и представителей бизнеса внедрению инновационных технологий) [6, с. 55].

По нашему мнению, самой главной проблемой в сфере оказания государственных услуг в электронной форме следует считать их недоступность для граждан, проживающих в малых и удаленных населенных пунктах, которые в большей степени, как раз, и нуждаются в электронной форме государственных услуг. Повсеместное отсутствие у граждан нашей страны возможностей использовать информационно-коммуникационные технологии в обычной жизни создает серьезное препятствие на пути к быстрому получению электронных государственных услуг.

В юридической теории предлагается вниманию и такая проблема, как невозможность получения документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, иными лицами, кроме заявителя, который изначально запрашивает и которому в рамках административных процедур выдается соответствующий документ, что создает на практике некоторые организационные сложности, влечет потери времени и иные издержки. По мнению А.А. Сергеева, «Необходимость получить в государственных органах документы на бумажном носителе в целях их представления контрагентам в частных отношениях обесценивает для граждан и организаций их право на взаимодействие с органами власти в электронной форме» [8, с. 5].

Справедливости ради заметим, что обозначенная проблема в последнее время решается: многие справки можно получить на электронную почту (например, справка об отсутствии судимости), работает и курьерская служба (доставка документов на дом).

Мы совершенно согласны с Л.К. Терещенко, что одной из основных проблем расширения сферы предоставления государственных услуг в электронной форме является достоверная идентификация. «Лишь в отдельных случаях проведение идентификации может не потребоваться (если, например, речь идет о получении информации)» [9, с. 109]. Нельзя отрицать тот факт, что в целях идентификации личности до сих пор в нашем государстве усиленная электронная подпись применяется редко.

Долгое время основным барьером на пути перехода органов государственной власти к оказанию государственных услуг в электронной форме была плохо развитая IT-инфраструктура федеральных, региональных и муниципальных ведомств. Сегодня эта проблема практически устранена. «Но, к сожалению, сохраняются технические несовершенства работы ПГУ, такие как плохая отлаженность заполнения онлайн-заявок на получение государственных услуг, неполадки с доступом на сайт из-за большого количества запросов и т.д.» [2, с. 76].

Заслуживает интереса предложенная в теории проблема отсутствия утвержденных алгоритмов некоторых расчетов, которые упростили бы получение отдельных государственных услуг. В частности, Е.Л. Писаревский пишет, что «необходимо совместно с Росстандартом, с экспертами создать некую систему измерений и правильных расчетов математической модели алгоритмов, которые используются, например, для расчета пособий. Это следующий проект, который мы называем «электронным юристом», где вопросы права касаются математических расчетов и формул, где эти процессы можно автоматизировать» [7, с. 36]. Думается, что затронутая автором проблема очень глубокая и требует отдельного исследования, так как совершенствование процесса оказания государственной услуги в электронном виде никто не отменяет. Гарантированное оказание государственной услуги в электронном виде не исключает проблемы с содержанием процесса ее оказания, потребностью в совершенствовании алгоритма ее предоставления.

Продолжает сохранять актуальность подчеркнутая в теории проблема недостаточной «синхронизации» сроков оказания государственной услуги в различных субъектах Российской Федерации. Так, например, в отдельных субъектах Российской Федерации значительно различается срок предоставления услуги «Социальная поддержка семей, имеющих детей». В Волгоградской области срок предоставления услуги составляет 45 дней, в Саратовской области – 40 дней, однако в некоторых регионах России данная

государственная услуга предоставляется в более короткие сроки – 10 дней (Калужская область, Липецкая область, Тульская область и др.) [3, с. 42].

«Разобщенность» законодательства субъектов Российской Федерации по вопросу сроков предоставления государственных услуг негативно влияет на их качество, на удовлетворенность потребителей государственных услуг во всех уголках отечественного государства. Несомненно, должны быть выработаны единые общегосударственные критерии определения качества государственных услуг, которые должны применяться во всех регионах России.

Многочисленные проблемы, возникающие в процессе предоставления государственных услуг в электронной форме, обусловлены рядом причин:

- незавершенность административной реформы, что приводит, прежде всего, к неопределенности окончательной системы органов исполнительной власти (услугодателей);

- сравнительно недолгое применение в условиях Российской Федерации института государственных услуг как в традиционной, так и в электронной формах;

- огромная территория отечественного государства, что затрудняет тотальное внедрение государственных услуг;

- отсутствие возможности внедрить повсеместно информационные технологии для предоставления государственных услуг в электронном виде;

- недостатки действующего законодательства по вопросу предоставления качественных государственных услуг;

- нежелание ряда граждан менять «формат» общения с властными субъектами, переходя от личного контакта к виртуальному и мн. др.

Очевидно, что лишь учитывая причины, порождающие проблемы при предоставлении государственных услуг в электронной форме, можно повлиять на их разрешение.

Полагаем, что именно электронный формат предоставления государственных услуг в результате его тотального внедрения является приоритетным над традиционным способом. Использование информационных технологий для общения властных субъектов с населением по вопросу предоставления государственных услуг требует повышенного внимания к совершенствованию организации процесса предоставления государственных услуг с установкой на повышение их качества.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг нелишним будет использование зарубежного опыта. Так, в США в рамках общенациональной программы «Первый приоритет – клиенты» проводится мониторинг качества предоставляемых услуг в электронной форме, и изучаются ожидания потребителей [5, с. 111]. В Австралии на специальном веб-сайте (accesscanberra.act.gov.au), посредством которого населению предоставляются все виды государственных услуг, любой желающий может заполнить специальную форму и предложить пути совершенствования предоставления услуг каждого вида [5, 112].

В условиях Российской Федерации подобный опыт зарубежных государств в деле повышения качества государственных услуг в электронной форме мог бы быть полезен. Лишь в ситуации предоставления возможности «обратной с властью связи» можно рассчитывать на то, что власть будет желать улучшить качество своей работы, а население не окажется «покинутым» со своими проблемами, а сможет рассчитывать на обстоятельный ответ на возникший вопрос по качеству обслуживания.

В заключение заметим, что предоставление государственных услуг в электронной форме, при условии повсеместного тотального внедрения посредством информационных технологий, упрощает общение граждан с властными структурами, а также открывает дополнительные возможности в деле повышения качества оказываемых населению государственных услуг.

Литература

1. О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 // Собрание законодательства РФ. – 2016. – № 15. – Ст. 2084.
2. *Иванько А.Ф., Иванько М.А., Сорокина В.А.* Портал государственных услуг: насколько эффективна помощь гражданскому обществу? / А.Ф. Иванько, М.А. Иванько, В.А. Сорокина // Инновац. наука. – 2017. – № 1 - 2. – С. 76-81.
3. *Лебедева Е.А.* Некоторые проблемы административно-правового регулирования предоставления государственных услуг / Е.А. Лебедева // Административное право и процесс. – 2017. – № 9. – С. 40–43.
4. *Логинова А.С., Шубина Е.А.* Предоставление электронных государственных услуг в Российской Федерации: проблемы и пути их решения / А.С. Логинова, Е.А. Шубина // Российский юридический журнал. – 2018. – № 4. – С. 137–144.
5. *Лукина В.А.* Зарубежный опыт предоставления государственных услуг / В.А. Лукина // Социология власти. – 2010. – № 2. – С. 111–118.
6. *Новикова Н.Г., Гладышев А.С.* Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России / Н.Г. Новикова, А.С. Гладышев // Сервис plus. – 2014. – № 2. – С. 54–55.
7. *Писаревский Е.Л.* Проблемы применения цифровых технологий при оказании государственных услуг в социальной сфере и пути их решения / Е.Л. Писаревский // Информационное право. – 2018. – № 3. – С. 33–36.
8. *Сергеев А.А.* Проблемы интеграции процедур предоставления государственных услуг и юридического оформления частных отношений / А.А. Сергеев // Юрист. – 2018. – № 8. – С. 4–10.
9. *Терещенко Л.К.* Государственные и муниципальные услуги: проблемы правоприменения / Л.К. Терещенко // Журнал российского права. – 2018. – № 10. – С. 101–110.