



**ЦИВИРКО Евгений Геннадьевич** - кандидат технических наук, председатель Комитета по работе с исполнительными органами государственной власти и взаимодействию с органами местного самоуправления Администрации Губернатора Санкт-Петербурга  
Адрес: 191060, г. Санкт-Петербург, Смольный  
e-mail: ceg@kvmsu.gov.spb.ru



**ЧУГУНОВ Андрей Владимирович** - кандидат политических наук, директор Центра технологий «электронного правительства» СПбГУ ИТМО, генеральный директор НП ПРИОР Северо-Запад  
Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, В.О., Биржевая линия, 14, офис 270  
e-mail: chuginov@egov-center.ru

## Развитие «электронного правительства» на региональном уровне и многоканальный доступ к оказанию государственных услуг

В 2010 году завершились Федеральная целевая программа «Электронная Россия» (принята в 2002 г.) и второй этап административной реформы (стартовал в 2005 г.), окончился срок действия Концепции формирования в Российской Федерации «электронного правительства» до 2010 года (утверждена в 2008 г.). Тем самым можно констатировать, что в России завершился первый этап внедрения технологий информационного общества в сферу функционирования властных структур и построения «электронного правительства».

Необходимо отметить, что на региональном уровне имеются опыт и решения, которые можно использовать, в том числе и для решения задач обеспечения межведомственного взаимодействия и формирования «электронного правительства». В Санкт-Петербурге имеется позитивный опыт и созданы благоприятные условия для ускоренного и масштабного внедрения современных информационных технологий в деятельность исполнительных органов государственной власти, в частности, ведется активная работа по переводу государственных услуг в электронный вид.

Настоящая статья представляет описание методов и технологий, используемых в Санкт-Петербурге для обеспечения многоканального доступа к государственным услугам.

### Многоканальный доступ к государственным услугам: вопросы формирования нормативной базы на федеральном уровне

Следует подчеркнуть, что основными проблемами, которые необходимо решить для обеспечения развития «электронного правительства», являются не технологические вопросы, а задачи формирования адекватной организационно-правовой базы для легитимизации процессов электронного взаимодействия граждан и власти [1]. Важной задачей является решение проблем, связанных с созданием законодательной базы для системы электронной идентификации как электронного документа, так и гражданина. В последние два года (2009-2010) большое внимание было обращено на формирование правовой базы «Электронного государства» (см. таблицу 1).

Подводя итоги того, что сделано в рамках федеральных программ, стоит отметить, что сам термин «государственные услуги» имеет совсем недавнюю историю в России. В 2003 г. в Послании Президента России в качестве основного препятствия экономическим реформам была названа недостаточная эффективность функционирования государственного аппарата, несоответствие количества его полномочий качеству власти. Тем самым были поставлены задачи реформирования в трех сферах: политической (радикальное сокращение функций государственных органов), правовой (необходимость формирования эффективного механизма разрешения споров между гражданином и государством) и административной (совершенствование административных процедур и регламентов). Все эти задачи были объединены под общим названием «административная реформа», которая началась с президентского Указа № 824 от 23 июля 2003 года. Этот Указ ввел в практику российского государственного строительства широко используемую за рубежом модель «сервисного государства» [2], в частности, в тексте документа впервые были упомянуты «государственные услуги» и подчеркнута необходимость их развития.

Второй этап административной реформы стартовал в конце 2005 г., когда распоряжением Правительства РФ (№ 1789-р от 25 октября 2005 г.) были одобрены Концепция и План мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 гг. (позднее срок действия Концепции был продлен до 2010 года). Таким образом, в 2005-2008 гг. был обозначен приоритет целей и задач административной реформы над за-

Таблица 1

**Общее количество нормативных документов, принятых в Российской Федерации по вопросам развития информационного общества и «электронного правительства» (2002-2010 гг.)**

	2002-2008 гг.	2009 г.	2010 г.
Федеральные законы	4	1	4
Постановления Правительства РФ	6	8	7
Распоряжения Правительства РФ	5	5	9
Поручения и другие документы (в т.ч. проекты НПА)	2	4	20
<b>Всего документов:</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>40</b>

*Примечание:* Обобщение осуществлено по реестру нормативных документов по вопросам развития информационного общества и «электронного правительства», сопровождаемому Центром технологий «электронного правительства» СПбГУ ИТМО.

дачами «электронного правительства», и начался процесс формирования соответствующей нормативной базы [3].

В 2005 году Правительством была поставлена задача разработать проекты Федеральных законов «О стандартах государственных услуг» и «Об административных регламентах». Через некоторое время было решено совместить эти две темы в одном законопроекте «О стандартах государственных услуг и административных регламентах». Однако процесс прохождения этого Федерального закона принял затяжной характер и завершился лишь в 2010 году принятием Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Это затягивание негативным образом сказалось на выполнении плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации «электронного правительства» [4]. Однако необходимость запуска системы порталов государственных услуг, определения ответственных за эксплуатацию федеральных государственных информационных систем «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регламентации других вопросов реализации «электронного правительства» привели к принятию Постановления Правительства РФ «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» [5]. Этим Постановлением была одобрена Концепция Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и утверждены Правила размещения в Сводном реестре и Едином портале сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях).

В Концепции было указано, что Единая система является организационной совокупностью государственных информационных ресурсов и информационных систем, необходимых для обеспечения комплексной информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, в том числе в части предоставления государственных и муниципальных услуг.

В Концепции Единой системы обозначено, что по мере создания условий для однозначной идентификации получателей услуг и в случае появления возможностей предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде единый портал может использоваться гражданами и организациями для подготовки и размещения запросов в электронном виде, для предоставления государственных и муниципальных услуг и получения результатов предоставления этих услуг, а также для оплаты услуг в электронной форме. Тем самым был задан горизонт развития электронных услуг от стадии формирования к стадии интерактивного взаимодействия.

Важное значение имеет также тот факт, что Концепция Единой системы легитимизирует каналы доступа к сведениям об услугах (функциях). Предусматривается пять видов таких каналов:

- официальные сайты органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;
- информационные киоски;
- многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- публичные центры правовой информации на базе региональных и муниципальных библиотек;
- центры телефонного обслуживания.

Следует обратить внимание на появление в этом перечне публичных центров правовой информации, которые обычно не являются подразделениями органов власти, а функционируют при поддержке региональных администраций в рамках общероссийских и региональных проектов при активном участии общественных организаций и библиотечного сообщества (Программа ПЦПИ).

Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 определяло и весьма сжатые сроки для представления сведений о государственных услугах (функциях) для размещения их в сводном реестре - пять месяцев.

25 июня 2009 г. распоряжением Правительства Российской Федерации № 872-р [6] был утвержден Перечень государственных услуг и (или) функций, осуществляемых федеральными исполнительными органами власти с использованием информационных и телекоммуникационных технологий (в том числе в электронном виде). Перечень включает 46 услуг (структурированных на 7 разделов), предусматривающих возможность производить в электронном формате регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, постановку на налоговый учет, получать выписки из реестров юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, платить налоги и сборы. Кроме того, предполагается, что в электронном виде будут осуществляться государственные услуги по лицензированию отдельных видов деятельности, выдаче документов, связанных с таможенным оформлением товаров, услуги в сфере социальной защиты; в сфере регистрации прав на земельные участки, недвижимое имущество и сделок с ними; государственные услуги по оформлению и выдаче документов, удостоверяющих личность, подтверждающих гражданско-правовой статус, регистрации по месту жительства и месту пребывания.

В Перечне обозначено, что указанные государственные услуги и функции осуществляются с момента создания соответствующей информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе обеспечивающей возможность использования электронной цифровой подписи. Согласно распоряжению условия для осуществления электронных государственных услуг, вошедших в Перечень, должны быть созданы к 2011 году.

Правительством Российской Федерации в развитие задачи перевода государственных услуг в электронный формат был разработан и утвержден план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти [7]. Фактически данным распоряжением Правительство Российской Федерации предприняло первую серьезную попытку систематизировать работы по переводу процедур оказания государственных услуг и функций в электронный вид. В план включены 74 услуги с классификацией по 15 направлениям (в 2010 г. в этот план внесены уточнения).

Несмотря на то, что в Перечень услуг, процедуры предоставления которых будут переводиться в электронный вид, вошли далеко не все услуги (функции) федеральных органов исполнительной власти, выполнение данного распоряжения создаст основу и даст практический опыт, которые позволят в дальнейшем осуществить перевод в электронный вид других услуг и функций.

В соответствии с планом переход органов государственной власти к предоставлению государственных услуг в электронном виде будет происходить поэтапно. Причем для каждой государственной услуги или функции, вошедшей в план, обозначены конкретные сроки завершения работ по каждому этапу. План предусматривает пять последовательных этапов реализации:

**1 этап** - в Сводном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) должна быть размещена информация о государственной услуге (государственной функции);

**2 этап** - на Едином портале госуслуг должны быть размещены формы заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), а также обеспечен доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

**3 этап** - заявителям должна быть предоставлена возможность представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала;

**4 этап** - заявителям должна быть предоставлена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции с использованием Единого портала;

**5 этап** - заявителям должна быть предоставлена возможность получения результатов исполнения государственных функций (оказания государственных услуг) в электронном виде на Едином портале, если это допускается Федеральным законом.

Следует отметить, что срок первого этапа для всех услуг обозначен один - 15 ноября 2009 г., что связано с необходимостью открытия в декабре 2009 г. информационного компонента портала государственных и муниципальных услуг. Второй этап (предоставление форм заявлений и иных документов) также имеет один срок выполнения - декабрь 2009 г., за исключением двух услуг, связанных с документами об образовании и ведением базы данных об участниках Единого государственного экзамена, где в качестве срока обозначен май 2010 г.

Третий и четвертый этапы отличаются большим разнообразием сроков, но в основном укладываются в 2010-2011 гг. Пятый этап относительно сроков можно разделить примерно на две равные части: в половине случаев сроки реализации относятся к июню-декабрю 2011 г. и вторая половина - к сентябрю-декабрю 2012 г.

Однако некоторые услуги имеют существенно более длительные сроки реализации. В частности, услуги МВД России (прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений), а также Минтранса РФ и Росавтодора (выдача специальных разрешений на международную автомобильную перевозку крупногабаритных и тяжеловесных грузов) отнесены на декабрь 2014 г. Три

услуги ФМС России - регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, организация выдачи иностранным гражданам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание и вида на жительство в Российской Федерации - отнесены по срокам реализации 5-го этапа на декабрь 2015 г. Одна услуга Минздравсоцразвития России (проведение медико-социальной экспертизы и информирование об услугах по реабилитации инвалидов) также обозначена на декабрь 2015 г.

Следует отметить, что задачи перевода государственных услуг в электронный формат на региональном и муниципальном уровне были регламентированы также соответствующим распоряжением Правительства [8], которым был утвержден сводный Перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями. Федеральный и региональный план и Перечень были откорректированы в сентябре 2010 года [9, 10] путем внесения изменений в вышеуказанные распоряжения Правительства Российской Федерации.

Важным этапом в формировании федеральной законодательной базы стало принятие 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [11]. Закон определяет государственные (муниципальные) услуги как функции федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, которые осуществляются по запросу заявителей в пределах полномочий указанных органов, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления. В качестве одной из обязанностей органов и организаций, задействованных в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, предусматривается обязанность предоставлять государственные (муниципальные) услуги в электронном виде (при наличии запроса о предоставлении этих услуг в электронном виде), если такое предоставление не запрещено законом.

В рамках предоставления услуг в электронном виде предусматривается осуществление следующих действий:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных (муниципальных) услугах (функциях);

- подача заявителем и прием запросов и иных документов, необходимых для предоставления (исполнения) государственных (муниципальных) услуг с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг;

- получение заявителем сведений о ходе предоставления (исполнения) государственных (муниципальных) услуг с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг (функций);

- взаимодействие между поставщиками государственных (муниципальных) услуг, иными государственными органами или органами местного самоуправления;

- получение заявителем результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции, за исключением случаев, когда такое получение запрещено Федеральным законом;

- иные действия, необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции.

Важной новацией данного Федерального закона является установленный для органов, ответственных за предоставление государственных (муниципальных) услуг, запрет требовать от заявителя:

- предоставления информации и документов, которые находятся в распоряжении данных органов, организаций и (или) иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в отдельные перечни, указанные в законе.

Законом определены требования к структуре и процедуре разработки проектов административных регламентов, а также требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Большое внимание уделено организации предоставления услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ):

- особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

- права и обязанности многофункционального центра;

- обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

- требования к соглашениям о взаимодействии.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определил также основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты (УЭК).

Одновременно с 210-ФЗ был принят и закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"» [12].

Краткий обзор и представление основных позиций, связанных с развитием нормативной базы на федеральном уровне, можно резюмировать констатацией существенного отставания процесса легитимизации от потребностей федеральных и региональных органов власти.

### **Развитие системы многофункциональных центров в Санкт-Петербурге**

Обратимся к опыту Санкт-Петербурга по реализации многоканального доступа к государственным услугам. Развитию информатизации в данном вопросе придается важное значение. Одним из основных направлений развития информационной и телекоммуникационной инфраструктуры в Санкт-Петербурге в 2007-2010 годах являлось обеспечение прозрачности органов власти и доступа широких слоев населения к телекоммуникационной инфраструктуре и информационным ресурсам, повышение доступности и качества предоставления государственных услуг населению. С этой целью на протяжении последних лет в городе создавались необходимые базовые предпосылки - реализуемые ИТ-проекты, функционирующие автоматизированные системы и развитая ИТ-инфраструктура, - обеспечивающие применение современных информационных технологий на межведомственном уровне. Так, создание Единой мультисервисной телекоммуникационной сети Администрации Санкт-Петербурга (ЕМТС) обеспечило удовлетворение потребностей орга-

нов государственной власти Санкт-Петербурга, их структурных подразделений и подведомственных организаций в различных услугах передачи данных: высокоскоростной доступ к ресурсам сети Интернет, проведение аудио- и видеоконференций, качественная телефонная связь, организация и использование различных автоматизированных информационных систем и другое.

Комплексный подход Санкт-Петербурга в области формирования информационно-коммуникационной инфраструктуры города отразился в реализации ряда проектов и программ внедрения информационных и телекоммуникационных технологий во все сферы жизнедеятельности города, интеграции государственных информационных ресурсов в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга [13]. Основные проекты в сфере информатизации жизнедеятельности города представлены широким спектром областей: социально-экономическое развитие, ЖКХ, экология и транспорт, социальное обеспечение, здравоохранение, образование, наука и технологии, культура, обеспечение безопасности.

Реализация мероприятий, обеспечивающих формирование в Санкт-Петербурге ИТ-инфраструктуры, создала необходимые условия для решения задач по совершенствованию предоставления государственных услуг населению. В этом направлении в городе организована комплексная работа, участие в которой принимают все исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга.

Спектр услуг, за которыми может обратиться заявитель в исполнительные органы государственной власти, достаточно широк. В настоящее время в Петербурге горожанам могут быть оказаны государственные услуги тремя способами:

1. Традиционный порядок предоставления услуг, при котором заявителю необходимо лично обратиться с заявлением и пакетом документов, собранных в разных инстанциях.

2. С использованием возможностей многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных услуг осуществляется содействие заявителям во взаимодействии с органами власти, а также оказываются консультационные услуги.

3. Получение электронных услуг через портал государственных услуг (<http://gu.spb.ru>).

Решение о создании в Санкт-Петербурге многофункциональных центров предоставления государственных услуг было принято в августе 2008 года. При этом учитывался опыт создания аналогичных структур в регионах Российской Федерации, таких как Татарстан, Чувашия, Москва, Калининград, что позволило выбрать наиболее подходящую модель многофункционального центра для Санкт-Петербурга.

Необходимо добавить также, что еще до определения федеральных стандартов по оказанию услуг многофункциональными центрами выяснилось, что Санкт-Петербург в значительной степени им соответствует - в частности, ряду положений Постановления Правительства РФ № 697 от 03.10.2009. Это объясняется тем, что Санкт-Петербург работал в едином режиме с федеральными органами государственной власти. Оптимально было выбрано и расположение самих МФЦ в районах, что, несомненно, положительно воспринимается населением города.

В настоящее время в Санкт-Петербурге открыт двадцать один МФЦ во всех 18 районах города. В 2011 году планируется открыть еще 13 таких центров в наиболее густо населенных административных районах Санкт-Петербурга.

В настоящее время через МФЦ обеспечивается предоставление 110 государственных и справочных услуг. А в 2011 году центры уже будут предоставлять более 150 услуг. Условно все услуги можно разделить на три основ-

ные сферы: социальную; жилищную; услуги, предоставляемые отраслевыми комитетами, например:

- переоформление и (или) изменение договоров социального найма;
- предоставление гражданам субсидий для приобретения или строительства жилых помещений;
- предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- все виды детских пособий;
- услуги, связанные с другими видами выплат и пособий, а также социального обеспечения и помощи для различных льготных категорий граждан.

В ближайшем будущем будут введены услуги для юридических лиц и представителей малого бизнеса. Количество граждан, обратившихся за государственными услугами в МФЦ, постоянно растет. В 2010 году общее количество обращений составило около 400 тысяч, из них более 300 тысяч по услугам в сфере социальной защиты населения и более 60 тысяч по услугам жилищной сферы.

Следует отметить, что МФЦ не предоставляет государственные услуги самостоятельно, а является организацией, осуществляющей содействие заявителям во взаимодействии с органами власти и оказывающей консультационные услуги (одна из форм, предусмотренная Постановлением Правительства РФ от 03.10.2009 № 796). Однако МФЦ не ограничивается простой ролью посредника - в каждом центре созданы комфортные условия для приема граждан, позволяющие с минимальными потерями времени подать необходимые для получения государственной услуги документы. В соответствии с 210-ФЗ сотрудники МФЦ самостоятельно запрашивают эти документы в соответствующих исполнительных органах государственной власти, тем самым избавляя заявителя от необходимости тратить время на их получение. Например, информационные справки о регистрации и характеристике жилой площади, справки о начисляемых пособиях и других доходах граждан с использованием электронного Социального регистра населения.

Кроме того, время работы МФЦ отличается от времени работы большинства исполнительных органов государственной власти и позволяет, например, обратиться за получением государственной услуги в выходной день, что зачастую является немаловажным для заявителя.

Сотрудники МФЦ проводят консультации граждан по услугам как при личном обращении в МФЦ, так и по телефону.

Таким образом, работа многофункциональных центров в Санкт-Петербурге позволяет:

- увеличить и сделать более удобным для граждан время приема и выдачи документов;
- ввести в систему предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге антикоррупционную составляющую, так как при указанном способе подачи документов исключается непосредственный контакт заявителя с лицом, принимающим решение о предоставлении государственной услуги;
- снизить потери рабочего времени заявителей, возникающие из-за необходимости прекращать исполнение своих служебных обязанностей на время, которое затрачивается для подачи и получения документов в исполнительные органы государственной власти, так как при указанном способе предоставления услуг установлен график работы МФЦ, отличный от общепринятого стандартного графика работы большинства учреждений и предприятий;
- сделать более комфортным для граждан процесс подачи и получения документов, так как в помещениях, предназначенных для создания МФЦ, предусмотрены специальные залы ожидания, а также система электронной очереди.

Необходимая для оказания услуг информация о гражданине собирается автоматизированным образом из различных информационных ресурсов, а имеющиеся бумажные документы преобразуются в электронный вид. Электронный пакет документов, заверенный электронно-цифровой подписью сотрудника МФЦ, направляется в исполнительные органы государственной власти для принятия решения и автоматически ставится системой на контроль - время ответа исполнительных органов государственной власти строго регламентировано в соответствии с действующим законодательством и закреплено в административных регламентах. Важно отметить, что такой подход позволяет не только ускорить и упростить процесс оказания услуг для населения, но и исключает непосредственный контакт заявителя с чиновником, который принимает решение по его обращению, во избежание возможных злоупотреблений, бумажной волокиты и коррупционных проявлений.

### **Переход к оказанию государственных услуг в электронном виде**

В настоящее время в Санкт-Петербурге работает портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» (<http://gu.spb.ru>). Любой гражданин может воспользоваться информацией, размещенной на сайте, который содержит:

- перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти (в том числе и через МФЦ);
- бланки заявлений и перечень необходимых документов для получения определенной услуги;
- справочник организаций, предоставляющих услуги (с указанием адресов, телефонов, электронной почты и сайтов, графиков работы).

По состоянию на середину февраля 2011 года на портале размещены описания порядков предоставления 259 государственных услуг; представлено 305 бланков различных документов для заполнения; опубликована контактная информация 150 организаций, принимающих участие в оказании государственных услуг населению на территории Санкт-Петербурга.

Также на сайте размещена Книга отзывов и предложений, где каждый может поделиться опытом получения государственной услуги в Санкт-Петербурге. Для удобства пользователей предусмотрен быстрый поиск необходимой информации.

Основной сервис портала - «Электронная приемная». Системные решения технологически обеспечили возможность легитимным способом подать электронное заявление о предоставлении ряда государственных услуг. Электронное заявление можно подать с домашнего или иного компьютера, подключенного к сети Интернет, либо воспользоваться специально выделенным для этого компьютером, установленным в МФЦ или в инфокиосках, размещенных на улицах города.

Следует отметить, что в Санкт-Петербурге социальная сфера стала приоритетной при выборе услуг для последующей автоматизации. В первую очередь были автоматизированы услуги по предоставлению пособий на детей, субсидий и льгот нуждающимся в поддержке горожанам. В частности, разработаны алгоритмы и программное обеспечение для оказания следующих услуг полностью в электронном виде:

- единовременная выплата при рождении ребенка;
  - ежегодная выплата на детей из многодетных семей;
  - ежемесячное пособие на ребенка из семьи, где оба родителя являются инвалидами I и (или) II групп, и другие.
- Большой популярностью пользуются услуги Комитета по делам ЗАГС, реализованные в электронном виде:
- электронная запись на прием для регистрации брака;

- электронная запись на прием для регистрации рождения;

- электронный запрос на истребование документов органов ЗАГС из стран - бывших республик СССР.

Пилотный проект предоставления электронной услуги по регистрации брака был реализован в декабре 2009 года. За 26 календарных дней через портал было подано 1168 электронных заявлений. В 2010 году перечень электронных услуг ЗАГС был не только расширен, но и обеспечено наращивание функциональности и сервисов для заявителей. Например, была добавлена услуга бронирования даты и времени регистрации брака. В настоящее время электронными услугами ЗАГС воспользовались более 9,5 тысячи граждан. Статистика электронных услуг открыта на портале в режиме on-line для общего доступа всех желающих посетителей сети Интернет. С 11 февраля 2011 года на портале реализована новая услуга - электронная запись ребенка в детский сад. За неделю на данную услугу подано через портал более 300 заявлений, по 40-60 электронных обращений в день.

С 2010 года через «Электронную приемную» портала предоставляется услуга по регистрации государственных заказчиков Санкт-Петербурга для получения ими ключей и сертификатов ключей электронных цифровых подписей для работы с официальным сайтом Российской Федерации в сети Интернет.

Важной особенностью реализации модели «одного окна» в Санкт-Петербурге является то, что технологии разработаны для предоставления сложных государственных услуг, в реализации которых участвуют несколько организаций: по выплате пособий, субсидий и компенсаций, постановке на учет, оформлению и выдаче льготных проездных документов.

Гражданин, обратившийся в «Электронную приемную», сможет получить также и услуги информационно-го характера. Например:

- информацию из АИС «ГРН Санкт-Петербурга» о паспортных данных и о регистрации гражданина по месту жительства и месту пребывания на территории Санкт-Петербурга;

- информацию из АИС «Электронный социальный регистр населения Санкт-Петербурга» о наличии у человека льгот и о начисленных ему пособиях и произведенных выплатах.

Запланирована возможность получения сведений из АИС Федеральной службы судебных приставов о наличии (отсутствии) исполнительного производства (задолженности по исполнительным листам).

«Электронная приемная» предусматривает оказание консультационных услуг по составлению заявлений или иных документов, предупреждая различного рода затруднения, с которыми могут столкнуться граждане, не имеющие достаточного опыта работы с электронными сервисами.

Успешно решается вопрос корректной идентификации заявителя при работе на портале «Электронная приемная». Вначале предполагается регистрация пользователя на сайте с помощью ввода паспортных данных. Системой автоматически осуществляется (через АИС «Государственный регистр населения Санкт-Петербурга») проверка и подтверждение паспортных данных, указанных заявителем. Следующий шаг - на основе УТИКА (уникального технологического идентификационного кода), содержащегося в АИС ГРН, осуществляется создание в системе учетной записи и формирование персонального профиля для данного гражданина на портале - Личного электронного кабинета. На следующем этапе гражданин получает на указанный им адрес электронной почты логин и пароль для входа в Личный кабинет. Однако не все электронные услуги гражданин может получить с по-

мощью логина и пароля. Более защищенным и эффективным способом идентификации гражданина является идентификационная карта, с помощью которой спектр оказываемых электронных услуг существенно расширяется.

Система информационного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (СИВ ИОГВ), в свою очередь, легла в основу формирования единой среды и унифицированных механизмов электронного обмена информацией между информационными системами различных ведомств, вне зависимости от специфики, программно-технической реализации и территориальной принадлежности этих систем.

### **Заключение**

Помимо названных, приоритетными направлениями государственной политики Санкт-Петербурга на среднесрочную перспективу в сфере развития информационного общества и «электронного правительства» являются:

- обеспечение прозрачности органов власти и доступа широких слоев населения к телекоммуникационной инфраструктуре и информационным ресурсам (включая доступ к службам спасения и справочным службам);

- повышение инвестиционной привлекательности отрасли связи и информатизации;

- создание условий для ускоренного развития новых технологий;

- создание условий для развития бизнеса в условиях добросовестной конкуренции;

- поддержка отечественного производителя оборудования связи, вычислительной техники и ИКТ.

В этой связи планируется реализовать следующие проекты в сфере развития информационного общества в Санкт-Петербурге на период 2011-2012 годы:

- Построение межведомственной автоматизированной информационной системы «Обеспечение деятельности многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге и предоставления государственных услуг через портал государственных услуг в Санкт-Петербурге». Система разрабатывается в соответствии с постановлением Правительства СПб от 07.06.2010 № 736.

- Проведение активных работ по интеграции портала государственных услуг Санкт-Петербурга с Единым порталом государственных услуг РФ, а также по выполнению требований Правительства РФ о переходе на предоставление государственных услуг в электронном виде через портал государственных услуг (распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р и распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 10.08.2010 № 79-рп). На уровне других субъектов РФ Санкт-Петербург достойно представлен на Едином портале государственных услуг РФ, а по информационному наполнению региональных ресурсов очевидно лидирует, значительно опережая другие регионы.

- Осуществление дальнейшего развития Единой мультисервисной телекоммуникационной сети Администрации Санкт-Петербурга (ЕМТС), а также Автоматизированной информационной системы «Обеспечение безопасности жизнедеятельности Санкт-Петербурга» (АИС ОБЖ Санкт-Петербурга), Городского мониторингового центра Санкт-Петербурга и других проектов и систем.

Таким образом, развитие «электронного правительства» в Санкт-Петербурге характеризуется непрерывным расширением масштабов проникновения и охвата информационными технологиями всех сфер жизнедеятельности города. Дальнейшее развитие предполагает углубление и усовершенствование достигнутых результатов, что будет способствовать улучшению качества жизни граждан Санкт-Петербурга и повышению эффективности системы государственного управления.

В заключение следует отметить, что реализация планов перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде должно найти адекватную реакцию на региональном уровне и в программах реализации интерактивных услуг со стороны органов местного самоуправления и подразделений федеральных органов исполнительной власти,

функционирующих на территории Санкт-Петербурга, иначе будет нарушен принцип комплексности оказания услуг.

Конкретизацию планов и программ перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде следует ожидать в 2011-2012 гг. в ходе начала реализации Государственной программы «Информационное общество», рассчитанной на 2011-2020 гг.

## Литература:

1. Чугунов А.В. Российская концепция «Электронного государства»: формирование государственной политики и организационно-правовые проблемы // Вестник Московского университета. Сер. 12. Политические науки. - 2010. - № 3. - С. 78-89.

2. Указ Президента РФ от 23.07.2003 № 824 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://document.kremlin.ru/doc.asp?ID=18555>.

3. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и «электронного правительства» в Российской Федерации: Учебно-методическое пособие / Д.Р. Трутнев, В.В. Уткин, А.В. Чугунов; СПбГУ ИТМО. - СПб, 2009.

4. План мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации «электронного правительства» до 2010 г. [утв. 14.02.2009] [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://minkomsvjaz.ru/cms/upload/docs/20090304144548p5.tif>.

5. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.government.ru/content/governmentactivity/rfgovernmentdecisions/archive/2009/06/15/3293116.htm>.

6. Перечень государственных услуг и (или) функций, осуществляемых с использованием информационных и телекоммуникационных технологий (в том числе в электронном виде). Утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2009 г. № 872-р [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ar.gov.ru/common/img/uploaded/872-r.pdf>.

7. План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти. Утвержден распоряжением Прави-

тельства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. №1555-р [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://gov.consultant.ru/doc.asp?ID=54989>.

8. Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://government.ru/gov/results/8680/>.

9. Распоряжение Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. №1519-р «О внесении изменений в план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://government.ru/gov/results/12153/>.

10. Распоряжение Правительства РФ от 7 сентября 2010 г. №1506-р «Об утверждении изменений, которые вносятся в распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://government.ru/gov/results/12129/>.

11. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html>.

12. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/08/02/uslugi-dok.html>.

13. Цивирко Е.Г. Перевод государственных услуг в электронный вид: технологические и организационно-правовые вопросы // Интернет и современное общество: Труды XIII Всероссийской объединенной конференции. Санкт-Петербург, 19-22 октября 2010 г. - СПб, 2010. - С. 247-251.

## НАША ИНФОРМАЦИЯ

### Конференция «Правовые основы реализации Стратегии развития информационного общества. Обеспечение прав и свобод человека в информационном обществе»

7-11 июня 2011 г. в г. Ханты-Мансийске пройдет научно-практическая конференция «Правовые основы реализации Стратегии развития информационного общества. Обеспечение прав и свобод человека в информационном обществе».

Конференцию организует Департамент информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

В рамках деловой программы, включающей пленарные и секционные заседания, «круглые столы», бу-

дут рассматриваться актуальные вопросы правового обеспечения в области осуществления прав и свобод человека, повышения эффективности государственного управления, формирования «электронного правительства», электронного правосудия, обеспечения информационной безопасности.

Конференция будет проходить в рамках Международного IT-форума.

**Контактная информация:** <http://www.admhmao.ru>  
**Информация с сайта:** <http://www.egov-center.ru>