

УДК/UDC 338.465.4

## Электронные услуги: понятие, системы

Зайцева Алина Алексеевна

студентка экономического факультета

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail: Zoooy2@mail.ru

Чернов Юрий Иванович

кандидат юридических наук, доцент кафедры административного и финансового права

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail: adminfinkkubsau@yandex.ru

### Аннотация

В статье рассматривается предоставление электронных услуг в Российской Федерации. Дается определение понятий «электронная услуга», «муниципальная услуга», «государственная услуга» и др. В рамках исследования приводятся данные социологического опроса, позволяющий понять, насколько на сегодняшний день население удовлетворено состоянием государственных услуг, работой портала госуслуг и многофункциональных центров. Также изучается структура многофункциональных центров и возможность такой структуры обеспечивать все возникающие у населения потребности. Отмечается, что с каждым годом увеличивается количество услуг, которые могут быть предоставлены порталом госуслуг. По мнению автора, органам государственной власти необходимо провести комплексную разъяснительную работу с населением с целью повышения уровня удовлетворенности гражданами качеством государственных услуг и увеличения количества людей, которые ими пользуются.

**Ключевые слова:** электронная услуга, многофункциональный центр.

## Electronic services: concept, systems

Zaitseva Alina Alekseyevna  
student of the Faculty of Economics  
Kuban State Agrarian University  
Krasnodar, Russia  
e-mail: Zooy2@mail.ru

Chernov Yuriy Ivanovich  
Candidate of Law, assistant professor of the Department of Administrative and  
Financial Law  
Kuban State Agrarian University  
Krasnodar, Russia  
e-mail: adminfinkkubsau@yandex.ru

### Abstract

The article discusses the provision of electronic services in the Russian Federation. The definitions of the concepts of "electronic service" "municipal service" "public service etc. are given. The study provides data from a sociological survey, which makes it possible to understand how currently the population is satisfied with the state of public services, the work of the portal of public services and multifunctional centers. The structure of multifunctional centers and the possibility of such a structure to meet all the needs of the population are also being studied. It is noted that the number of services that can be provided by the portal of public services is increasing every year. According to the author, public authorities need to conduct a comprehensive explanatory work with the population in order to increase the level of satisfaction of citizens with the quality of public services and increase the number of people who use them.

**Key words:** electronic service, multifunctional center.

В современном обществе использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и всех ее возможностей - это в сущности основа для реализации любой человеческой деятельности. В Интернет переведено общение, денежные механизмы, передача информации, развлечения и получение жизненно важных услуг, включая медицинские, социальные и т. д.

Особое внимание уделяется электронным услугам, предоставляемым населению. В этой связи необходимо дать определение понятию «электронные услуги». В налоговом законодательстве закреплено такое их определение: «услуги, оказываемые в электронной форме». Важно уточнить, что электронная услуга - это одна из разновидностей информационных услуг, оказываемых интернет-пользователю. Тем не менее информация, передаваемая таким путем, на сегодняшний день имеет официальное подтверждение, для чего на законодательном уровне были разработаны механизмы закрепления электронных цифровых подписей.

Процесс получения электронной услуги достаточно простой и во многом именно это предопределило широкое развитие данного инструментария в последние годы [1].

Отметим, что понятия, которые в совокупности раскрывают сущность электронных услуг в российском правовом сегменте, - это «государственная услуга» и «муниципальная услуга», под которыми зачастую и понимается услуга, оказываемая в электронной форме.

В соответствии с абз. 2 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» под государственной услугой понимается «деятельность по реализации функций соответственного федерального органа исполнительной власти ... осуществляемая по запросам заявителей в пределах, установленных ... полномочиями органов, предоставляющих государственные услуги» [2]. Иными словами, услуги можно рассматривать как непосредственное исполнение функций перед населением. Каждый орган исполнительной власти имеет определенную функциональную обязанность, установленную Конституцией Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, которая реализуется в государстве предоставлением государственных услуг непосредственно населению страны.

Муниципальная же услуга в соответствии с тем же законом представляет собой «деятельность по реализации функций органа местного самоуправления». Т. е. приведенные выше понятия являются схожими

и отличаются по двум основным параметрам. Во-первых, государственные услуги предоставляются федеральными исполнительными органами власти либо исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, а муниципальные - органами местного самоуправления. В связи с этим вытекает и второе отличие, связанное напрямую с функциями, реализуемыми муниципальной и государственной властью, - сферой полномочий. Необходимо понимать, что вопросы местного значения рассматриваются в органах муниципальной власти, которыми потом предоставляется конкретная муниципальная услуга, способная решить поставленную задачу, а вот федеральные органы исполнительной власти предоставляют государственные услуги, имеющие более широкий спектр назначения.

Сами термины «государственные услуги» и «муниципальные услуги» на сегодняшний день относительно новые, и люди еще не успели до конца осознать, что же это такое. Сейчас только формируется так называемое сервисное государство, основной целью которого и является реализация функций федеральных органов исполнительной власти через предоставление государственных услуг гражданам [3].

Отдельно стоит обратить внимание на такие понятия, как «публичные услуги» и «социальные услуги». Очень часто эти термины прямо соотносят с рассматриваемыми нами электронными услугами, хотя они не имеют между собой ничего общего. Под публичными услугами понимают услуги, «предоставляемые органами исполнительной власти и их учреждениями при непосредственном взаимодействии с гражданами».

Также важно понимать, что само определение государственных и муниципальных услуг впервые появилось лишь в законе, о котором было упомянуто выше. До этого момента понятие существовало как таковое, но нигде не было закреплено, отчего создавалась путаница при взаимодействии органов государственной и муниципальной власти с физическими и юридическими лицами.

В 2008–2010 гг. была реализована Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года, по которой

был внедрен «Портал государственных услуг Российской Федерации». Данный интернет-ресурс позволяет гражданам Российской Федерации пользоваться государственными услугами в Интернете, что во многом упрощает весь процесс получения услуги. В последние годы данный сервис перешел от стадии бета-тестирования к полноценному функционированию [4].

Сам сервис позволяет органам государственной и муниципальной власти наиболее эффективно распределять собственные ресурсы, обеспечивать предоставление услуг населению и информировать граждан о любых изменениях. Подобная система исключает прохождение лишних инстанций, способных задержать или исказить предоставляемую органом исполнительной власти услугу.

Отдельно стоит сказать о создании многофункциональных центров. Их деятельность регулируется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», о котором уже было сказано ранее. Многофункциональный центр (далее - МФЦ) - организация, которая независимо от организационно-правовой формы отвечает установленным требованиям и имеет полномочия в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в т. ч. в электронной форме, по принципу «одного окна» [5].

В настоящее время МФЦ все еще формируются, хотя и прошло 15 лет с момента их создания. Только в последние годы мы можем сказать о том, что МФЦ начали полноценную деятельность. Однако это не избавляет МФЦ от проблем, которые их окружают. Начинается все с правового регулирования деятельности МФЦ, потому что услуги, предоставляемые центрами, зачастую перекликаются с услугами, осуществляемыми органами государственной и муниципальной власти. Например, выдача паспорта гражданина Российской Федерации может одновременно осуществляться и в МФЦ, и в паспортном столе. Это негативно влияет не только на мнение граждан о предоставляемых государственных услугах, но и на всю структуру деятельности органов государственной власти [6].

Отдельно следует сказать о результатах социологического исследования, проведенного в декабре 2018 г., выявляющего степень удовлетворенности гражданами предоставлением государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации [7].

На рис. 1 представлена динамика мнения граждан об уровне предоставления государственных услуг в Российской Федерации. Отметим, что с 2012 г. по 2018 г. рост уровня удовлетворенности составил 13,5%. Причиной этому стало активное внедрение в последние годы систем электронного предоставления государственных услуг, когда получить их можно, не выходя из дома. С 2008 г. на территории страны реализовывалась программа «Электронное правительство» [8], благодаря которой в т. ч. повысился уровень удовлетворенности гражданами качеством государственных услуг.

### *Динамика общего уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг*



*Рисунок 1*

Отметим также, что с каждым годом увеличивается количество услуг, которые могут быть предоставлены посредством портала государственных услуг. Органы исполнительной власти все больше переходят на предоставление своих услуг именно через портал, потому что это сокра-

щает время, которое тратится на личный прием граждан, их консультирование. Часть таких функций в данном случае переходят к МФЦ [9].

В заключение следует сказать, что на сегодняшний день многие жители страны путают понятия электронных услуг, публичных услуг, государственных услуг. На наш взгляд, органам государственной власти необходимо провести комплексную разъяснительную работу с гражданами, чтобы у каждого человека сформировалось понимание, что получить электронную услугу можно от любого из ведомств в электронном виде, а, например, государственную услугу можно получить от органа государственной власти. Чаще всего решение, например, бытовых вопросов с организацией жилищно-коммунального хозяйства, транспортных проблем относится к компетенции органов местного самоуправления, т. е. к получению муниципальных услуг. Только путем подробного разъяснения населению данных вопросов можно и повысить уровень удовлетворенности гражданами качеством государственных услуг, и увеличить количество людей, которые ими пользуются.

### Список литературы

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // Российская газета. № 168 (5247). 30.07.2010.
2. Об одобрении Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 № 632-р // Собрание законодательства РФ. 2008. № 20. Ст. 2372.
3. Бочков В. С., Очаковский В. А., Чернов Ю. И. НДС на электронные услуги, оказываемые иностранными компаниями в РФ: практика, проблемы и пути решения // Евразийский юридический журнал. 2019. № 12(139). С. 192–194.
4. Восколович Н. А., Василькевич Т. Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 68. С. 410–425.
5. Еремеев С. Г., Большакова Ю. М. Концептуализация публичных электронных услуг: технологический аспект // Вопросы управления. 2019. № 2 (38). С. 51–57.
6. Ким П. А. Методы мониторинга качества государственных услуг // Вестник науки и образования. 2019. № 11-1 (65). С. 32–34

7. Миркамил Г. А. Государственные услуги в России: понятие и виды // Вестник Университета им. О. Е. Кутафина. 2019. № 6 (58). С. 173–178.

8. Терещенко Л. К. Государственные и муниципальные услуги: проблемы правоприменения // Журнал российского права. 2018. № 10 (262). С. 101–110.

9. Краткое резюме по результатам социологического исследования по оценке общей удовлетворенности граждан (населения) качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг за 2018 г. // Magram Market Research. URL: <https://mits.mosreg.ru/download/document/2666003> (дата обращения: 01.11.2020).

### References

1. On the organization of the provision of state and municipal services: Federal Law of 27.07.2010 No. 210-FZ // Rossiyskaya Gazeta. No. 168 (5247). 30.07.2010.

2. On approval of the Concept for the formation of electronic government in the Russian Federation until 2010: Order of the Government of the Russian Federation dated 06.05.2008 No. 632-r // Collection of the Legislation of the Russian Federation. 2008. No 20. Art. 2372.

3. Barrels V. S., Ochakovsky V. A., Chernov Yu. I. VAT on electronic services provided by foreign companies in the Russian Federation: practice, problems and solutions // Eurasian legal journal. 2019. No. 12 (139). Pp. 192-194.

4. Voskolovich N. A., Vasilkevich T. Yu. Features of the development of electronic services in a digital society // Public Administration. Electronic bulletin. 2018. No. 68. Pp. 410-425.

5. Eremeev S. G., Bolshakova Yu. M. Conceptualization of public electronic services: technological aspect // Management issues. 2019. No. 2 (38). Pp. 51-57.

6. Kim P.A. Methods for monitoring the quality of public services // Bulletin of Science and Education. 2019. No. 11-1 (65). Pp. 32-34

7. Mirkamil G. A. Public services in Russia: concept and types // Bulletin of the University named after O. E. Kutafina. 2019. No. 6 (58). Pp. 173-178.

8. Tereshchenko L. K. State and municipal services: problems of law enforcement // Journal of Russian law. 2018. No. 10 (262). Pp. 101-110.

9. A brief summary based on the results of a sociological study to assess the overall satisfaction of citizens (population) with the quality and availability of state and municipal services for 2018 // Magram Market Research. URL: <https://mits.mosreg.ru/download/document/2666003> (access date: November 01, 2020).