

УДК/UDC 347

## Специфика оказания электронных государственных и муниципальных услуг

Меретукова Изабэлла Вячеславовна

студентка экономического факультета

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail: iza.mer7as@mail.ru

Чернов Юрий Иванович (научный руководитель)

кандидат юридических наук

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина

г. Краснодар, Россия

e-mail: admfinkubsau@yandex.ru

### Аннотация

Статья посвящена изучению особенностей использования электронных государственных и муниципальных услуг, предоставленных населению для удовлетворения потребностей. К преимуществам пользования такого рода услугами можно отнести экономию времени, существенные скидки при оплате некоторых услуг, открытый доступ к удобным сервисам и пр. За последние десять лет значительно увеличилось число граждан, использующих электронный формат и пользующихся Единым порталом государственных и муниципальных услуг. К наиболее актуальным услугам относится проверка выписанных штрафов, запись к врачу и перевод платежей через портал. В статье исследуются современные проблемы электронного взаимодействия государства и граждан Российской Федерации, предлагаются пути их решения, направленные на повышение эффективности деятельности правительства, а также обеспечение активной и безопасной жизнедеятельности населения.

**Ключевые слова:** электронные государственные и муниципальные услуги, особенности использования услуг, удовлетворение потребностей, взаимодействие государства и граждан, актуальные проблемы, пути решения, эффективность, активность, безопасность.

## To the question of the constitutional and legal foundations of economic activity

Meretukova Izabella Vyacheslavovna  
student of the Faculty of Economics  
Kuban State Agrarian University  
Krasnodar, Russia  
e-mail: iza.mer7as@mail.ru

Chernov Yuriy Ivanovich (scientific advisor)  
Candidate of Law  
Kuban State Agrarian University  
Krasnodar, Russia  
e-mail: admfinkubsau@yandex.ru

### Abstract

The article is devoted to the study of the features of the use of electronic state and municipal services provided to the population to meet the needs. The advantages of using such services include time savings, significant discounts when paying for some services, open access to convenient services, etc. Over the past ten years, the number of citizens using the electronic format and using the Unified Portal of State and Municipal Services has significantly increased. The most relevant services include checking issued fines, making an appointment with a doctor and transferring payments through the portal. The article examines modern problems of electronic interaction between the state and citizens of the Russian Federation, suggests ways to solve them, aimed at increasing the efficiency of government activities, as well as ensuring active and safe life of the population.

**Key words:** electronic state and municipal services, features of the use of services, satisfaction of needs, interaction between the state and citizens, current problems, solutions, efficiency, activity, security.

Единый портал государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, которая способствует обеспечению населения страны определенного вида услугами.

Государственная (муниципальная) электронная услуга — услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, а также

органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий [1]. На сегодняшний день с помощью современных технологий и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту — интернет) гражданин способен воспользоваться услугами, предлагаемыми государством на различных сайтах, вне зависимости от времени и места нахождения. При необходимости человек может получить помощь в таких категориях услуг, как здравоохранение и медицина, услуги МВД/ГИБДД, налоги и сборы, труд и занятость, предпринимательская деятельность и многое другое. Предоставляется возможность записаться к врачу, получить выплаты беременным (до 12 недель), выплаты родителям (от 8 до 17 лет при условии, что доход семьи ниже прожиточного минимума), проверить наличие штрафов ГИБДД, записаться в ЗАГС и т. д.

К особенностям использования электронных государственных и муниципальных услуг можно отнести, например, сокращение сроков предоставления какой-либо услуги. Нет никакой необходимости тратить время на передвижение до пункта оказания услуги и стоять долгое время в очереди, нужно всего лишь воспользоваться сайтом. Кроме того, при обращении через портал сокращаются финансовые издержки граждан и юридических лиц, предоставляются скидки при оплате услуги, т. е. лицо не тратит деньги на передвижение до места оказания и даже получает скидку. Нужно помнить, что при использовании электронных услуг снижаются коррупционные риски, граждане могут быть уверены в том, что все услуги будут предоставляться без нарушения каких-либо норм и законов. Все это приводит к снижению административных барьеров и повышению доступности получения муниципальных услуг. Отметим, что необоснованные административные барьеры сокращают стимулы входа на рынки новых участников, повышают непроизводственные издержки и снижают условия для коррупции и возникновения «административного ресурса».

Таким образом, использование электронных муниципальных услуг является достаточно удобным, доступным и безопасным форматом удовлетворения потребностей населения. Сколько человек используют его?

Обратимся к данным, представленным на портале «Госуслуги» (табл. 1) [2]:

**Количество людей, ежегодно пользующихся порталом «Госуслуги»**

Год	Популярная услуга	Зарегистрировано пользователей
2011 г.	- проверка наличия выписанных штрафов, - получение извещения о состоянии индивидуального лицевого счета пенсионного страхования и т. д.	336 тыс.
2012 г.	- проверка наличия выписанных штрафов, - получение заграничного паспорта и т. д.	3 млн
2013 г.	- проверка штрафов ГИБДД, - выдача загранпаспорта нового образца, - перевод платежей через портал и т. д.	4 млн
2014 г.	- проверка наличия исполнительных производств в Федеральной службе судебных приставов, - прием налоговой декларации, - запись в детские сады, - запись к врачу и т. д.	13 млн
2015 г.	- проверка штрафов ГИБДД, - проверка налоговой задолженности и т. д.	20 млн
2016 г.	- заказ выписки с индивидуального личного счета в ПФР, - регистрация автотранспортных средств, - получение водительских удостоверений и т. д.	41 млн
2017 г.	- запись в лечебно-профилактические учреждения, - запись в ЗАГС, - выдача охотничьих билетов, - лицензирование фармацевтической деятельности	65 млн
2018 г.	- получение информации о состоянии лицевого счета в ПФР, - регистрация транспортных средств, - регистрация права собственности	86 млн

2019 г.	- отправление заявлений, - запись на прием к врачу, - извещения о состоянии лицевого счета в ПФР, - регистрация автомобилей	103 млн
2020 г.	- запись на прием к врачу, - выписка о состоянии индивидуального лицевого счета, - единовременная выплата на детей от 3 до 16 лет	126 млн
2021 г. (первое полугодие)	- запись на прием к врачу, - получение загранпаспорта, - регистрация автомобилей, - подача документов в учебные заведения	132 млн

*Таблица 1*

По данным, указанным в таблице, можно сделать вывод, что численность населения, которая зарегистрировалась на портале «Госуслуги», с каждым годом увеличивается. Т. к. портал постоянно совершенствуется и улучшается, появляются новые пакеты услуг, о которых оповещает мобильное приложение, становится очевидным такой быстрый переход населения на электронный формат предоставления муниципальных услуг. Тем не менее существует ряд проблем, связанных с оказанием такого рода услуг.

Во-первых, не все категории граждан зачастую могут воспользоваться электронными услугами. Трудности могут возникнуть у пожилых людей и тех, кто живет в регионах, где наблюдаются проблемы с выходом в интернет. В такой ситуации становится необходимым создание организаций, которые будут оказывать поддержку пожилому населению, объяснять, как пользоваться порталом. Также необходимо оснащать магазины или другие помещения различными оборудованием для использования электронного формата.

Во-вторых, чем больше людей пользуется таким форматом, тем меньше становятся необходимыми многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). На наш

взгляд, необходимо оставить оба формата предоставления услуг (механический и электронный).

В-третьих, периодически возникают технические сбои на сайте, что влечет за собой невозможность своевременно получить ту или иную услугу. На наш взгляд, следует усилить техническую поддержку портала, чтобы сбои происходили как можно реже.

В-четвертых, все еще остается актуальной проблема обеспечения безопасности населения и государства в процессе электронного взаимодействия. Очевидно, что необходимо максимально защитить граждан и их личные данные от утечки в интернет.

В-пятых, принцип «единого окна» осуществляется не в полной мере. На наш взгляд, необходимо сократить количество внешних ссылок на портале «Госуслуги», чтобы пользователям не нужно было переходить на другие сайты с целью получения электронных услуг.

На наш взгляд, технические сбои, возникающие у пользователей портала, отсутствие возможности выхода в интернет у ряда категорий граждан и др. проблемы, сопровождаемые ростом недоверия населения к деятельности органов исполнительной власти, обуславливают то, что часть россиян всё еще не зарегистрированы на портале «Госуслуги» [3]. Несмотря на это, государство предпринимает ряд мер для усовершенствования оказания электронных услуг населению.

#### Список литературы:

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // СПС «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 13.12.2021).

2. Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 13.12.2021).

3. Некрасов В. Н., Бучина О. В. Механизм разрешения противоречий управления как фактор развития системы государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 2. С. 52–58.

### References:

1. On the organization of the provision of state and municipal services: Federal Law of 27.07.2010 No. 210-FZ // Consultant Plus. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (access date: December 13, 2021).

2. Portal of state services of the Russian Federation. URL: <https://www.gosuslugi.ru> (access date: December 13, 2021).

3. Nekrasov V. N., Buchina O. V. The mechanism for resolving management contradictions as a factor in the development of the system of public services // State and municipal management. Scientific notes of SKAGS. 2014. No. 2. Pp. 52–58.