

**УДК 342.5**

**Агибалова О.Ю., Пчелинцева М.Ю.**

## **ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте РФ*

**Аннотация:** В статье рассматриваются современные технологии по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также анализируется развитие предоставления электронных услуг за период с 2012 по 2018 годы в государственных и муниципальных образованиях в Российской Федерации, и развитие новых систем предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Ключевые слова:** электронные услуги, единый портал, государственные и муниципальные услуги.

**UDC 342.5**

**Agibalova O.Yu., Pchelintseva M.Yu.**

## **RENDERING STATE AND MUNICIPAL SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION**

*The Russian Presidential Academy of National Economy and Public  
Administration*

**Abstract:** The article considers modern technologies for the provision of state and municipal services, and also analyzes the development of the provision of electronic services for the period from 2012 to 2018 in state and municipal entities in the Russian Federation, and the development of new systems for providing state and municipal services.

**Key words:** electronic services, single portal, state and municipal services.

В последние годы в Российской Федерации вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде приобрели особую актуальность. Стремительно растет популярность системы электронных услуг, увеличивается количество заявлений, подаваемых

---

населением через Интернет. Органы государственной и муниципальной власти повышают качество и доступность предоставляемых государственных и муниципальных услуг, уменьшают сроки их предоставления. Сегодня значительно уменьшаются административные барьеры при предоставлении услуг, более открытой и доступной становится информация для граждан, проживающих в России.

За период с 2012 по 2017 годы количество зарегистрированных пользователей увеличилось почти в 20 раз. Так в 2012 году на Едином портале госуслуг (далее ЕПГУ) было зарегистрировано 3,6 млн. граждан, а в 2017 году 65 млн.<sup>1</sup> (рис. 1).

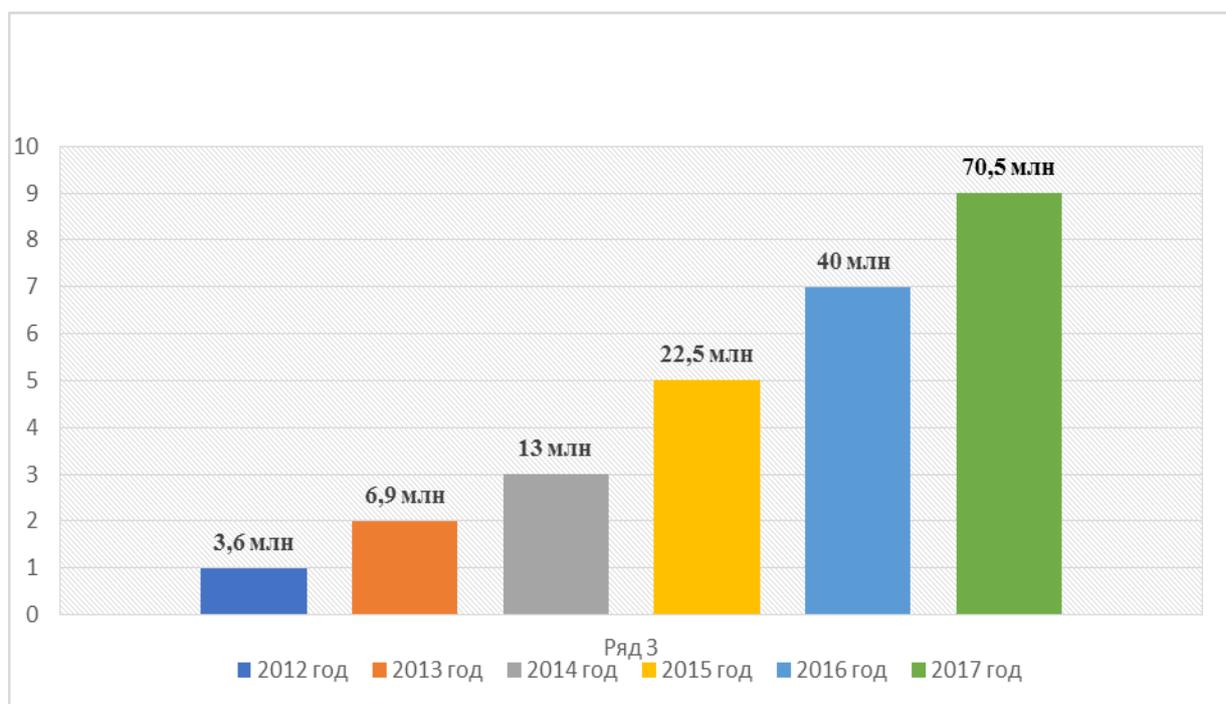


Рис. 1 Количество зарегистрированных на портале ЕПГУ граждан

По данным Росстата в 2016 году по сравнению с 2015 годом наблюдается положительная динамика использования гражданами возможностей получения государственных и муниципальных услуг через ЕПГУ (табл. 1).

<sup>1</sup> См. Портал госуслуги (<https://www.gosuslugi.ru/>)

Таблица 1. Динамика изменения удельного веса получаемых услуг в электронном виде за 2015-2016 годы (в %)<sup>2</sup>

Действия	2015 год	2016 год
Получение информации через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг	65,8%	66,8%
Скачивание типовых форм для заполнения	26,6%	27%
Отправка заполненных форм и других необходимых документов в электронном виде	26,6%	24,2%
Получение результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (например, через личный кабинет на портале государственных и муниципальных услуг)	16,2%	19,3%
Осуществление обязательных платежей (уплата пошлин, налогов, штрафов) в режиме онлайн	30%	35,9%
Запись на прием через сеть Интернет (например, через портал государственных и муниципальных услуг)	44,7%	50,6%

В 2017 году сохранилась тенденция увеличения количества пользователей Единого портала государственных и муниципальных услуг «ЕПГУ», вырос объем заказанных услуг и платежей, совершенных через портал.

По информационным данным в 2017 году возникли еще 207 федеральных услуг, 8 февраля 2018 года, пользователям доступно стало еще 968 федеральных госуслуг.

Всего в 2017 году через портал было оказано 1,24 млрд. госуслуг, что в три раза больше, чем годом ранее. Чаще всего пользователи ЕПГУ запрашивали информацию о наличии налоговой и судебной задолженностей, состоянии

<sup>2</sup> См. Росстат (<http://www.gks.ru/>)

лицевого счета в Пенсионном фонде России. Популярностью также пользовались услуги по регистрации транспортных средств, оформлению водительских удостоверений, загранпаспорта и регистрации по месту жительства и пребывания. Самыми популярными региональными госуслугами стали запрос на оказание адресной материальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, содействие гражданам в поиске подходящей работы, постановка на учет и зачисление детей в детские сады.

За весь 2016 год пользователи ЕПГУ заказали 380 млн. услуг. Самыми популярными услугами стали проверка судебной и налоговой задолженностей, а также штрафов ГИБДД, заказ выписки с индивидуального лицевого счета в ПФР, регистрация автотранспортных средств, получение водительских удостоверений, оформление загранпаспорта и выдача справок о наличии или отсутствии судимости. При этом по всем приоритетным транзакционным услугам, таким как регистрация автотранспортных средств, получение водительского удостоверения, оформление паспорта гражданина РФ и загранпаспорта, регистрация по месту жительства или пребывания, выдача разрешений на ношение и хранение охотничьего и травматического оружия, наблюдается двукратный рост числа заявлений в электронном виде.

В феврале 2018 года на Едином портале госуслуг «ЕПГУ» появилась услуга (Выбор избирательного участка на выборах Президента Российской Федерации). Граждане Российской Федерации могли подать заявление в электронном виде о включении в список избирателей по месту нахождения и принять участие в выборах Президента РФ на любом удобном избирательном участке. Воспользоваться услугой могут пользователи ЕПГУ с подтвержденной учетной записью и подтвержденным номером мобильного телефона, достигшие на день голосования 18 лет, а также те, кто не подавал заявления ранее

---

(заявление можно подать только один раз в период проведения выборной кампании).

По данным на 1 февраля 2018 года, на ЕПГУ зарегистрировано более 65 млн. человек. Из них почти 40 млн. пользователей имеют подтвержденную учетную запись.

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в 2018 году «Ростелеком» совместно с дочерней компанией «РТ Лабс» осуществили для пользователей «Сбербанк Онлайн», «Почта Банк Онлайн» и «Тинькофф Банка» возможность подтвердить свою учетную запись на Едином портале госуслуг ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)). Сервис оказывается банками бесплатно. В ходе работ была проведена интеграция информационных банковских систем с Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА). «ЕСИА» предоставляет пользователю единую учетную запись для доступа к множеству государственных информационных систем, в том числе на Единый портал госуслуг. Благодаря подтвержденной учетной записи можно получить все государственные услуги, оказываемые в электронном виде:

1. Записать ребенка в детский сад или школу;
2. Проверить размер пенсионных накоплений, зарегистрировать автотранспорт;
3. Оплатить госпошлины;
4. Оплатить штрафы (ГИБДД МВД РФ ГИБДД);
5. Оплатить налоги и судебные задолженности, получить или поменять паспорт и многое другое.

По данным 10 апреля 2018 года прошли обновления «Единого портала госуслуг» об этом сообщило «Министерство связи и массовых коммуникаций» Российской Федерации.

По информации ведомства, возможности главной страницы, как и личного кабинета пользователя были расширены, при этом для повышения удобства использования обновлен интерфейс портала госуслуг. Итак, что мы можем наблюдать на главной странице сайта, появилось меню с основной информацией из личного кабинета. Кроме того, непосредственно с главной страницы пользователи получили быстрый доступ к услугам по жизненным ситуациям, включая такие как:

1. Утеря документов;
2. Покупка и оформление автомобиля;
3. Помощь пенсионерам;
4. Рождение ребенка;
5. Создание семьи;
6. Поиск работы и трудоустройство;
7. Приобретение жилой недвижимости и другие.

На странице ЕПГУ были добавлены кнопки быстрого доступа к услугам по жизненным ситуациям. Также появилась возможность воспользоваться сервисами поддержки пользователя — в разделе «Помощь и поддержка» можно найти ответы на самые популярные вопросы или задать свой вопрос через специальную форму связи, рассказали в министерстве. В личном кабинете пользователь теперь может проводить анализ своего профиля и получать напоминания о необходимости внести недостающие данные, информацию о документах, чтобы повысить уровень учетной записи.

Как сообщает Минкомсвязи, значительно расширены возможности ленты уведомлений. Пользователи смогут получать персонализированные уведомления, например, о необходимости уплатить налог в определенный срок. В то же время, появились тематические блоки «Мое здоровье», «Транспорт и

---

вождение», «Семья и дети», которые содержат список соответствующих услуг. В разделе «Категории услуг» добавлена вкладка «Жизненные ситуации».

На 2018 год, в медицине также произойдут изменения и обновления медуслуг. По данным Министерства здравоохранения в 2018 году на портале госуслуг пройдет обновление, что касается оказания медуслуг. Пользователь сможет получить доступ к своей медицинской карте и увидеть информацию об оказанных ему услуг,

По сообщениям Министерства в 2018 году уже произведено расширение личного кабинета пациента на портале госуслуг, в него включили 7 новых модулей.

1. Информация об оказанных медуслугах (а также, во сколько они обошлись бюджету);
2. О страховщике и медицинском полисе.

Так шаг за шагом произойдет развитие и упрощение в предоставлении медуслуг на территории Российской Федерации. Следующим шагом будет «попадание в свою интегрированную электронную медицинскую карту и получение эпикриза», а через эпикриз – к медицинской документации. По плану Министерства здравоохранения, все эти изменения и внедрения должны реализоваться в течение 2018 года, Минздрав также предложил разрешить пациентам оценивать через портал госуслуг работу медицинских организаций.

Правительство планирует, что в 2018 году электронные медкарты должны быть доступны не менее чем в 40% российских клиник, в 2020 году – в 60%. Также в 60% медучреждений первичного звена в 2018 году можно будет записаться дистанционно через личный кабинет, в 2020 году – в 80% медучреждений.

Изучая уровень развития предоставления госуслуг в Российской Федерации следует также учесть, проблемы при внедрении данной системы.

---

1. Низкая компетентность большинства специалистов в предоставлении госуслуг в электронном виде;

2. Низкий уровень компьютерной грамотности государственных и муниципальных служащих.

Решение этих двух проблем очень простое, к примеру создать обучаемые онлайн курсы или экзаменационные аттестации для проверки специалистов, сфера предоставления госуслуг развивается очень молниеносно, и специалисты должны быть подходящего уровня, это поможет повысить эффективность предоставления населению качественных госуслуг, а также повысит уровень государственного управления.

Как бы не развивалась система по предоставлению госуслуг в нашей стране, все же существует третья из проблем, это в основном относится к субъектам РФ с небольшим количеством населения:

3. Не до конца развита инфраструктура предоставления услуг в электронном виде в муниципальных образованиях, недостаточный уровень конкуренции по доступу предоставления услуг через Интернет.

Решить данную проблему можно таким образом, уделить больше внимания развитию системы в небольших субъектах, упростить систему, для привлечения граждан (пенсионеров, инвалидов) к получению услуг в электронной форме.

Проанализировав данные проблемы со всех сторон, нельзя сбрасывать со счетов и объективные трудности, обусловленные эффектами масштаба задач.

Исходя из вышеизложенного можно сделать вывод о том, что на территории России с каждым годом усовершенствуется предоставление услуг в электронном виде. По мнению большинства граждан субъектов РФ, одна из самых главных выгод, которую получают пользователи электронных услуг:

1. Возможность оформить документы, не выходя из дома или офиса;

---

2. Благодаря электронным услугам можно выполнять любые платежные операции, не отходя от компьютера;

3. Не испытывать бюрократических сложностей, что является особенно важным в настоящее время;

4. Практически отсутствие государственных и муниципальных услуг, которые могут быть получены организацией или гражданином без непосредственного посещения государственного органа или муниципального.

«Единый портал» госуслуг постепенно становится единой точкой доступа к услугам и сервисам, которые государство предоставляет в «электронном виде», большое количество граждан Российской Федерации уже знают, что получать государственные и муниципальные услуги через Интернет легко и удобно.

#### **Список использованных источников**

1. Вассель Т. А. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах / Т. А. Вассель. - , //Финансы.- 2017.- №4.- С. 16-20.;

2. Глазунова Н.И. Система государственного и муниципального управления: учебник / Н.И. Глазунова. - М.: Проспект, 2016. - 632 с.

3. Зотов В.Б. Система муниципального управления в схемах: учеб. пособие / В.Б. Зотов. - М.: Ось-89, 2007. - 192 с.;

4. Иванов В.Н. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления / В.Н. Иванов, В.И. Патрушев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЗАО "Издательство "Экономика", 2001. - 327 с. - (Энциклопедия управленческих знаний).

5. Зайцева Г.А. «Повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти и местного самоуправления». – 2016. - №5.37.;
6. Студенческая библиотека онлайн <http://studbooks.net/>;
7. Нестеров, А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. - 2017. - №11. - с 23.