

Подать документы в ВУЗ, узнать расписание поездов и даже записаться на прием к врачу – все это можно сделать, не выходя из собственного дома. XXI век стал эпохой электронных услуг, которые во многом облегчают жизнь современного человека. Что же сегодня мы можем получить, воспользовавшись этим сервисом?

Электронные услуги и их история

Прежде, чем говорить об электронных услугах, важно понять, что скрывается за этим термином. Электронные услуги – это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое подобное устройство с возможностью доступа к сети Интернет. Интересно, что услуги в электронном виде появились еще пару лет тому назад. Например, наверняка многие пользовались возможностью получения информации о расписании поездов через Интернет. Помимо этого, проезд в вагоне можно оплачивать пластиковыми картами международного образца (например, Mastercard или Visa), и именно эту возможность пассажир получает при оказании ему электронных услуг. Свое же рождение эта система сервиса получила в 60-е годы прошлого века, когда американские компании IBM и American Airlines создали системы автоматизации процедуры по резервированию мест при покупке авиабилетов. Пассажиры получили возможность изучать большое количество рейсов, выбирая наиболее приемлемый вариант с точки зрения маршрута и тарифа. Кроме того, автоматизация процесса бронирования позволила снизить стоимость предоставления самих услуг. Пример американских авиакомпаний позволил говорить о том, что в будущем предоставление электронных услуг станет неотъемлемой частью нашей жизни, ведь это удобно, просто и выгодно! Так и вышло: в течение последних 20-30 лет мировой рынок электронной коммерции развивался настолько динамично, что электронные услуги получили свое дальнейшее развитие и распространение и в России. Сегодня они могут быть муниципальными и государственными.

Государственные электронные услуги

С 1 апреля 2010 года граждане РФ получили возможность воспользоваться государственными услугами, предоставляемыми в электронном виде. С 1 июня 2010 года такую возможность получили и 22 иностранцы. Таким образом, в настоящее время электронные государственные услуги гражданам позволяют: - подать заявление о регистрации лица по месту пребывания; - подать заявление о получении адресно-справочной информации; - подать заявление о выдаче российского или заграничного паспорта; - оформить разрешение на временное проживание; - оформить приглашение на въезд иностранных граждан на территорию РФ; - оформить вид на жительство; - осуществить постановку на миграционный учет по месту своего пребывания или его снятие; - получить лицензию на осуществление трудовой деятельности; - подать заявление на выдачу пособия; - подать налоговую декларацию; - оформить заявление о правонарушении; - получить выписку из архива и т.д. Государственные услуги в электронном виде предоставляются через единый государственный портал государственных услуг. Вся информация, подаваемая в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки. Предоставление электронных услуг государственного образца выглядит следующим образом. Сначала гражданин проходит процедуру регистрации на государственном портале. Сделать это

необходимо только один раз, а в дальнейшем потребуется просто обращаться на портал в случае необходимости по любым вопросам (в том числе, для пользования муниципальными услугами). После регистрации гражданину необходимо выбрать нужный тип государственных услуг и направить заявление в соответствующий раздел. Все! Никаких очередей, бумажной волокиты и временных затрат!

Муниципальные услуги

После того, как государственные услуги в электронном виде были достаточно тепло восприняты гражданами, появилась идея организовать таким же образом и предоставление муниципальных услуг. В результате, был проделан большой объем работы по организации межведомственного электронного взаимодействия между различными органами власти и организациями, настроено программное обеспечение, проложены локальные сети. Все дело в том, что электронные муниципальные услуги в отличие от 23 государственных аналогов не были приспособлены под современные условия. Однако усилия оказались не напрасными – сегодня преимущества предоставления муниципальных услуг в электронном виде уже оценили многие граждане. Муниципальные услуги в электронном виде представлены в рамках следующих направлений: - благоустройство и озеленение территорий; - жилищные вопросы; - вопросы жилищно-коммунального хозяйства; - архивные дела; - здравоохранение; - образование; - культура и искусство; - земельно-имущественные отношения; - архитектура и строительство; - предпринимательская деятельность и т.д. Принцип предоставления муниципальных электронных услуг во многом схож с государственными их аналогами. И для того, чтобы наилучшим образом проиллюстрировать, как работают государственные и муниципальные услуги в электронном виде на территории РФ, приведем несколько примеров подобных сервисов, описав их преимущества. Поскольку наиболее часто необходимость возникает именно в получении муниципальных услуг, некоторые их виды и выступят в качестве примеров. Запись в больницу или поликлинику – не тратим время зря! Записаться к врачу через Интернет – что может быть проще, когда муниципальные электронные услуги стали настолько доступны населению? Нет необходимости стоять в очереди или звонить по телефону, ожидая, пока работники регистратуры ответят на ваш звонок. Даже выходить из дома не нужно – достаточно только включить компьютер с доступом к сети Интернет, зайти на сайт больницы, выбрать устраивающую вас дату и время визита, а затем оформить заявку на прием. При этом записаться на прием в поликлинику или больницу через Интернет можно совершенно бесплатно! Конечно, несмотря на всю простоту и автоматизацию процесса записи на прием, в некоторых случаях все же приходится перезванивать в поликлинику для того, чтобы узнать, не ушел ли врач в отпуск, не перенесено ли время приема. Но ведь уже сам факт того, что вам не нужно идти для этих целей в больницу, уже радует. 24 Если говорить об успехах предоставления подобных услуг, то сегодня записаться к врачу через Интернет вполне возможно. Другое дело, что не во всех городах России существует такая возможность. Предоставление муниципальных услуг в электронном виде требует проведения работы по организации диспетчерских центров, электронного взаимодействия между лечебными учреждениями, а для этого необходимо время и большое количество денежных средств. Кроме того, велика вероятность различных хакерских атак на электронные системы регистрации, защита от которых также требует довольно серьезного

подхода. Правда, первые успехи в реализации такого типа услуг уже вдохновляют на дальнейшее совершенствование системы записи на прием в поликлиники и больницы через Интернет. Запись на техосмотр – находка для водителя! Теперь автовладельцы могут записаться на техосмотр через Интернет! Также в электронном виде можно оформить заявку на государственную регистрацию транспортного средства. Не секрет, что достаточно большое количество времени водители тратят именно на хождение по кабинетам и ожидание в очередях. Но сейчас появилась возможность избежать этого, ведь оформить заявку на регистрацию транспортного средства или прохождение техосмотра можно в любое удобное время без особых усилий. После того, как автовладелец заполнит специальную форму и отправит ее, она поступит к работникам ГИБДД, которые изучат заявление, а в назначенный срок примут водителя для решения всех необходимых вопросов. Можно сказать, что не только автовладельцы, но и работники вышеуказанных структур получают неоспоримые преимущества в виде экономии времени и сил на оформление заявок для прохождения техосмотра или регистрации автомобиля.

Запись в детский сад через Интернет

Многие родители уже успели понять, что записаться в детский садик через Интернет в несколько раз легче, чем решать аналогичный вопрос в личном порядке. Большинство родителей попросту не располагают свободным временем для того, чтобы поставить ребенка на очередь в детский сад. Теперь это можно сделать в онлайн-режиме и заранее. Важно, что при отсутствии возможности записаться в детский садик через Интернет родители все равно смогут воспользоваться электронными услугами. Они могут подать соответствующую заявку в один из окружных ресурсных центров. После этого на обычную или электронную почту они получают 25 подтверждение регистрации и того факта, что ребенок поставлен на очередь в детский сад. О продвижении очереди и дате получения малышом места в детском садике можно будет узнать с помощью службы информационной поддержки. Уведомления будут отправляться на электронную почту, а если у родителей нет возможности использовать этот сервис, информация о движении очереди будет предоставлена по телефону или в обычном письме.

Электронные услуги и их перспективы

Безусловно, электронные услуги способны качественно улучшить предоставление различных сервисов. Находясь за компьютером, любой человек может заказать предоставление выписки из архива, записаться на техосмотр, подать заявление на регистрацию недвижимого имущества, сдать налоговую декларацию и т.д. Конечно, предоставление электронных услуг предполагает большие финансовые вложения, но в целом они оправдывают себя не только экономией времени, но и возможностью исключить из обязанностей персонала определенных структур ряд задач, отнимающих большое количество времени. Согласитесь, регистрация записи на прием к врачу через Интернет легче и проще, чем аналогичная процедура, проводимая в реальных условиях с использованием бумаг и справок. Тем более что при предоставлении электронных услуг информация о заявителе сохраняется автоматически, и человек не должен постоянно заполнять одинаковые анкеты или опросные листы. Что касается будущего электронных услуг, то оно представляется весьма радужным. Прежде всего, власти планируют ввести так называемую электронную социальную карту с данными владельца, что, опять же,

упростит процесс регистрации в Интернет-системах при предоставлении государственных или муниципальных услуг. Многие даже говорят о том, что такая карта способна будет заменить паспорт. Но в этом случае возникает такая проблема, как сохранность персональных данных и обеспечение их конфиденциальности. В эпоху хакерских атак и непрерывного создания вирусов сделать это достаточно тяжело – потребуется привлечь к работе высококвалифицированных специалистов, вложить немалое количество финансовых средств. Куда проще вести бумажную картотеку.... Однако, мир становится более мобильным, а жизнь – напряженной. Иногда граждане просто не успевают решить все накопившиеся вопросы. К тому же, как показала практика, предоставление электронных услуг приводит к более быстрой обработке заявок, чем тех документов, которые были поданы в «реальные» структуры. Кроме того, со временем все большее количество 26 людей отдают предпочтение компьютерному набору текста, чем ручке и бумаге. Это также позволяет говорить о том, что электронные услуги в будущем станут более востребованными, а потому, развивать данное направление просто необходимо. И еще одно важное преимущество электронных услуг: они исключают эмоциональный и психологический фактор. Работа проходит быстрее и продуктивнее. Перед чиновником находится письменный запрос от гражданина, и подсознательно он будет воспринимать его как важную часть его работы в отличие от обычного устного заявления. И, несмотря на то, что предоставление электронных услуг считается относительно новым направлением, уже сейчас можно с уверенностью говорить о том, что такие онлайн-сервисы существенно облегчают жизнь не чиновникам, но и самим гражданам!

Список самых востребованных россиянами цифровых госуслуг выглядит так:

Место	Электронная услуга	Единица измерения
1	Оплата налогов и штрафов	84,2 %
2	Данные официальной статистики и «живые» данные	84 %
3	Регистрация в службе занятости	73,8 %
4	Запись на прием к врачу	68,9 %
5	Подача жалобы на качество ремонтных работ	44,9 %
6	Заполнение налоговой декларации	43,8 %
7	Запись ребенка в школу или детский сад	43,6 %
8	Регистрация автомобиля или обновление данных о нем	43,6 %
9	Получение или замена паспорта	40,2 %
10	Заявка о праве на льготу или субсидию и ее получение	38,3 %