

## **К ВОПРОСУ О РАЗРАБОТКЕ КОНЦЕПЦИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕХАНИЗМОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ, ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА ГРАЖДАН**

Марушко Д.А., Абламейко М.С.

*Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, dam@tut.by*

В работе представлены результаты анализа зарубежного опыта оценки эффективности государственного управления. Предложения по разработке концепции совершенствования механизмов оказания государственных электронных услуг, ориентированных на граждан, классифицированы по следующим группам: оценка квалификации государственных служащих, оказывающих государственные услуги гражданам; повышение квалификации государственных служащих, оказывающих государственные услуги гражданам; налаживание обратной связи с гражданами; формирование реестра и проведение категоризации государственных услуг; создание информационно-коммуникационной инфраструктуры и оказание государственных услуг с использованием мобильных сервисов.

Государственные услуги представляют собой действия органа государственного управления, которые должны быть оказаны гражданам от имени государства. Потребитель (гражданин) вправе потребовать от государства при наличии соответствующих условий и в соответствии с законодательством оказание следующих основных видов услуг: выдача паспорта, регистрация брака, получение пособия, регистрация недвижимости, регистрация в качестве безработного, предоставление справок, субсидий, информирование, рассмотрение обращений, консультирование, предоставление разъяснений и т.п. [4, с. 22].

На сегодняшний день доступность государственных услуг является основным критерием оценки эффективности государственного управления [5, с. 55]. В этой связи возникает необходимость в разработке предложений по совершенствованию механизмов оказания государственных услуг, ориентированных на граждан, с целью повышения эффективности политико-правовых институтов, а также качества и доступности государственных услуг, оказываемых органами государственного управления.

Анализ зарубежного опыта по оценке эффективности государственного управления позволил нам подготовить рекомендации, выполнение которых может повысить эффективность оказания государственных электронных услуг в Республике Беларусь.

1) Оценка квалификации государственных служащих, оказывающих государственные услуги гражданам

Качество оказания государственных услуг в большой степени зависит от наличия адекватной системы показателей оценки эффективности деятельности государственных служащих, а также от уровня их заинтересованности в решении целей и задач, имеющих государственное значение. Поэтому во многих государствах формирование комплексной системы показателей, отражающих выполнение должностных обязанностей по оказанию государственных услуг гражданам выступает главным направлением по повышению эффективности работы государственных служащих.

Международный опыт, несмотря на отсутствие универсальных критериев оценки качества и доступности государственных услуг, ориентируется на использование следующих параметров: наличие полной информации о порядке и процедурах оказания различных видов услуг, сроки оказания, культура обслуживания, своевременность и надежность выполнения обязательств перед потребителем. Оценка потребителей, к примеру, позволит по критерию этичности поведения государственного служащего получить более объективные сведения. Применение данного подхода влияет на формирование нового стиля работы в органах государственного управления и в целом на создание новой культуры, ориентированной на раз-

решение обращений и запросов граждан, а также на повышение уровня ответственности за качество оказанных услуг и использованных при этом ресурсов.

Важным недостатком оценки квалификации государственных служащих на сегодняшний день является применение формальных показателей, которыми являются документы об образовании и сведения о полученном опыте работы. Вместе с тем, профессиональные качества сотрудников в развитых странах определяются с высоким уровнем объективности с использованием специальных методик, в том числе тестов, экзаменов, защиты письменных работ и т.п. Для государственных служащих критериями оценки профессиональных знаний могут явиться: навыки работы с информацией, знание английского языка, навыки работы с компьютером, знание нормативных основ собственной деятельности, уровень соответствия профессиональному уровню. Данные параметры могут выступить в качестве личностных качеств: инициативность, самостоятельность, ответственность, обучаемость, навыки деловой коммуникации, стремление к профессиональному росту, способность к работе в команде.

2) Повышение квалификации государственных служащих, оказывающих государственные услуги гражданам

Создание электронного правительства предполагает переход органов государственного управления на активное применение информационных технологий, что неосуществимо без повышения квалификации государственных служащих. В связи с этим возникает необходимость в проведении важных изменений в системе повышения квалификации государственных служащих с целью тесной интеграции учебных программ с задачами модернизации системы государственного управления. Поэтому повышение квалификации должно стать одним из важнейших инструментов внедрения инноваций в государственное управление и будет оказывать влияние на изменение организационной культуры и менталитета государственных служащих.

Недостаточный уровень квалификации государственных служащих в сфере ИКТ становится фактором, который сдерживает развитие взаимоотношений органов государственного управления и граждан. Поэтому умение государственных служащими работать с операционными системами семейства Microsoft Windows и офисными приложениями (Word, Excel, PowerPoint), с сервисами и ресурсами сети Интернет, а также вспомогательным оборудованием (принтер, сканер, компьютерные сети) является актуальной проблемой. Изучение государственных служащими английского языка является также важным направлением повышения их квалификации, т.к. следует учитывать его преобладание в управленческих организациях большинства государств мира.

3) Налаживание обратной связи с гражданами

Налаживание устойчивой обратной связи с гражданами осуществляется обычно при разработке и внедрении стандартов оказания услуг в органах государственного управления, где обратная связь реализуется через письменные и устные обращения граждан (записи в книге отзывов и предложений, обращения по почте и телефону). Органам государственного управления необходимо осуществлять мониторинг эффективности функционирования системы «одного окна», проводить регулярные опросы среди государственных служащих, непосредственно участвующих в оказании услуг гражданам для определения недостатков и подготовки предложений по обеспечению роста качества услуг, определения направлений оптимизации услуг, тестировании их на фокус-группах потребителей. Отчеты по результатам исследования уровня удовлетворенности гражданами необходимо предоставлять руководству органов государственного управления и размещать на их сайтах, информационных стендах, публиковать в периодической печати и т.д. На практике выполнение принципа «обратной связи» позволит реализовывать эффективный контроль за работой должностных лиц и принимать меры по совершенствованию качества оказываемых услуг.

Процедуры оказания услуг необходимо формализовать, преимущественно причины отказа в оказании услуг. Определяются нормативные требования к гражданину, необходимые процедуры и критерии принятия решений, которые излагаются на понятном для гражданина языке. Кроме того, необходимо предоставить гражданам удобные и предсказуемые процеду-

ры взаимодействия с органами государственного управления, осуществляющими оказание услуг. Процедуры оказания услуг должны соответствовать ожиданиям граждан, приобретенным в процессе их взаимодействия с коммерческими организациями (банками, интернет-магазинами и др.). Интерфейсы, осуществляющие взаимодействие с органами государственного управления, оказывающими услуги, должны быть удобными и понятными для граждан. Оценка понимания и удобства процедур, проектирование регламентов взаимодействия и элементов интерфейсов должны выполняться на основе анализа сценариев поведения граждан с применением методов опроса и фокус-групп. Нормативно должны быть утверждены требования к процедурам оказания услуг по обеспечению их удобного и понятного использования.

Необходимо снизить временные затраты и финансовые расходы граждан по получению услуг. Гражданин должен получать услуги с наименьшими затратами, в т.ч. речь идет о временных затратах на регистрацию на веб-порталах, освоение новых технологий, подготовку документов, посещение органов государственного управления, оказывающих услуги, ожидание в очереди, ожидание результата оказания услуг. Кроме того, необходимо минимизировать и финансовые затраты, включая затраты на оплату государственной пошлины и такие неофициальные расходы как приобретение программного обеспечения, обращение к посредникам, получение частных консультаций и т.п. Количество посещений ведомства также необходимо минимизировать.

#### 4) Формирование реестра и проведение категоризации государственных услуг

Основными требованиями при формировании реестра приоритетных услуг являются социально-экономическая важность оказываемой услуги, массовость оказываемой услуги, обязательные услуги для граждан (регистрация граждан по месту жительства, получение удостоверения личности, получение учетного номера налогоплательщика и др.) и т.п. Включение в реестр новой услуги должно быть обосновано. Анализ статистических данных потребностей в услугах, проведение опросов среди населения и государственных служащих с участием независимых экспертов позволит получить объективную информацию первоочередным услугам. Категоризация государственных услуг и формирование реестров услуг связано с выполнением задачи по совершенствованию государственного управления, а именно имплементацией эффективных методов управления, нацеленных на результат.

#### 5) Создание информационно-коммуникационной инфраструктуры и оказание государственных услуг с использованием мобильных сервисов

Оказание государственных услуг должно основываться на активном применении всех возможностей современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе сети Интернет. Для этого необходимо активно использовать Единый портал электронных услуг ([portal.gov.by](http://portal.gov.by)). Электронное взаимодействие органов государственного управления с гражданами позволит уменьшить временные затраты на оказание государственных услуг, упростит доступ к услугам, снизит издержки, связанные с личным обращением граждан в органы государственного управления. Оказание государственных услуг с применением электронных коммуникаций возможно реализовать только в случае реорганизации и автоматизации соответствующих административно-управленческих процедур.

Преимущества электронных коммуникаций являются очевидными особенно когда речь идет о межведомственном взаимодействии при оказании государственных услуг. Значительно упрощают данные процессы обеспечение законности межведомственного взаимодействия, автоматизация процедур информационного обмена в электронном формате, а также интеграция ведомственных информационных систем. Поэтому, на наш взгляд, очень важно осуществлять подготовку необходимой нормативно-правовой базы, модернизировать ведомственные информационные системы и выявлять целесообразность и приоритетность оказания услуг в электронном формате.

Гражданам должны быть предоставлены удобные сервисы идентификации и аутентификации, поисковые и навигационные сервисы, сведения о доступных им услугах в привязке к жизненным ситуациям, контекстные подсказки, сервисы автозаполнения форм заявлений с

использованием персональных данных и иных сведений, доступных органу государственного управления, оказывающему услуги. Если гражданин сталкивается с неработоспособностью услуг, оказываемых в электронной форме, то ему должна оперативно предоставляться соответствующая информация, включая сведения о сроках возобновления их работы. Кроме того, интерактивные инструменты оценки качества процедур по оказанию услуг должны быть также доступны гражданину.

Гражданам должны быть доступны различные способы и формы взаимодействия с органами, оказывающими услуги:

- отправка обращения в электронном формате через Интернет с использованием электронной подписи через Единый портал ([portal.gov.by](http://portal.gov.by)) или официальные сайты органов государственного управления, оказывающих услуги;

- отправка обращения с использованием почтовой (курьерской) связи;

- личное обращение в орган государственного управления, оказывающего услуги;

- обращение с использованием каналов проводной и мобильной телефонной связи, в т.ч. путем отправки SMS-сообщений, и т.п.

Таким образом, органам государственного управления, оказывающим услуги, необходимо предоставить гражданам единую точку для доступа к услугам в электронном формате. Гражданам также должен быть доступен интернет-сервис, отображающий состояние текущего статуса оказания услуг, историю и результаты обращений, документы в электронном формате, а также сведения о ходе рассмотрения отправленных запросов вне зависимости от того, каким органом государственного управления, оказывающим услугу, и в такой форме (традиционной или электронной) оказывались услуги.

### Список литературы

1. Стратегия развития информационного общества в Республике Беларусь на период до 2015 года : Постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 09.08.2010 № 1174 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. 2010. № 5/32317.

2. Абламейко, С.В. Развитие информационных технологий для отраслей народного хозяйства Республики Беларусь / С.В. Абламейко, В.В. Анищенко, С.В. Медведев, А.В. Тузигов // Первый съезд ученых Республики Беларусь : сб. материалов, Минск, 1–2 нояб. 2007 г. / редкол. : А.Н.Косинец и [др.]. – Мн.: Белорус. наука, 2007. – С. 571–577.

3. Балюков, А.С., Логуа, Р.А. Лучшие практики электронного правительства в мире / А.С. Балюков, Р.А. Логуа // Основы экономики, управления и права. - 2014. - № 4 (16). - С. 7–8.

4. Киселева, Н.В. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственная власть и местное самоуправление. - 2014. -№ 5. - С. 21–25.

5. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. – М.: Эксклибрис Пресс, 2008. – С.53-55.