

ЭЛЕКТРОННЫЙ АССОРТИМЕНТ

ВСЕГО В РОССИИ СУЩЕСТВУЕТ БОЛЕЕ 60 ТЫС. ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ИЗ НИХ ТОЛЬКО НЕСКОЛЬКО ТЫСЯЧ ПЕРЕВЕДЕНО В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД, А ОСТАЛЬНЫЕ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ, ЛИШЬ ОБРАТИВШИСЬ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ. НО ГОСУДАРСТВО ПРЕДПРИНИМАЕТ ШАГИ ПО РАСШИРЕНИЮ СПОСОБОВ КОММУНИКАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ — ЧЕРЕЗ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПОРТАЛЫ ГОСУСЛУГ, МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, ИНФОМАТЫ И МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ (МФЦ).

ВЛАДИСЛАВ НОВЫЙ



НА ПОРТАЛЕ GOSUSLUGI.RU УЖЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО БОЛЕЕ 3 МЛН АККАУНТОВ

ГОСУДАРСТВО НА МОНИТОРЕ Сейчас на федеральном сайте gosuslugi.ru можно отправить заявку на получение заграничного паспорта, узнать о штрафе ГИБДД, а также получить еще порядка 4 тыс. государственных услуг. После традиционного способа общения с чиновниками это самый популярный у населения способ обращения за госуслугой: на gosuslugi.ru зарегистрировано более 3 млн аккаунтов.

210-й федеральный закон дает право регионам развивать собственные интернет-порталы госуслуг. Таким путем пошли несколько регионов, например Москва и Татарстан. По данным департамента информационных технологий столицы (ДИТ), московский портал rgu.mos.ru ежедневно посещает более 15 тыс. человек. В октябре на нем было зарегистрировано более 400 тыс. пользователей. По оценке представителя ДИТа, это больше, чем количество москвичей, зарегистрированных на федеральном портале gosuslugi.ru. Основной прирост дал запуск массовых услуг, например запись к врачу или подача заявления в первый класс. В этом году в школу в электронном виде было записано 87 тыс. первоклашек, лишь немногим родителям понадобилась помощь в заполнении в офлайне.

МОБИЛЬНЫЙ ЧИНОВНИК Создатели и федерального, и региональных порталов развивают мобильные приложения для получения госуслуг через смартфон или планшет. Пока таким образом можно получать лишь небольшое количество услуг. Так, в приложении для iOS по оказанию услуг в Нижегородской области в режиме онлайн работает услуга по получению ежемесячной жилищной компенсации. Кроме того, там можно отправить онлайн-жалобу на обслуживание в жилищно-коммунальной сфере. Краснодарский многофункциональный центр госуслуг (МФЦ) имеет приложение для iOS, на котором можно посмотреть статус заявки в госорганы.

Максимальное количество услуг — десять самых популярных — можно получить лишь через приложение к федеральному portalу «Госуслуги». «Ростелеком» развивает версии этого приложения для iOS, Android и Windows Phone 8. К настоящему времени у приложения уже 330 тыс. установок, пользователи получили через него 150 тыс. услуг. На первых двух системах оказывается десять услуг, на Windows Phone 8 — пока только четыре, но все ОС поддерживают оплату штрафов ГИБДД и услуг

ЖКХ, подачу электронного заявления на получение или замену водительского удостоверения. Самый полный спектр госуслуг в мобильном виде реально предоставлять лишь на iPad, интерфейс которого это позволяет.

В Москве также запустили линейку мобильных приложений для трех основных операционных систем. Сейчас разрабатывается единая система расчета начислений и платежей, присоединиться к которой сможет любой банк или платежная система. В итоге горожанин сможет оплачивать услуги 6,5 тыс. городских учреждений: от музыкальных школ до дополнительных услуг поликлиник — десятками разных способов и видеть начисления в привычном для себя интерфейсе онлайн-банков или электронных кошельков.

Жители крупных городов, не отходя далеко от дома, могут получить госуслуги через сеть инфоматов. Уже существует два поколения таких устройств. Новый «Инфомат 2.0» подключен к интернету, оснащен блоком Wi-Fi, может выполнять функцию таксофона и даже навигатора. В кабине установлены сенсорный экран, сканер, на котором заявитель может перевести в электронный вид

и отправить в ведомство необходимые документы, купюроприемник, считыватель пластиковых карт, чековый принтер, видеокамера, микрофон и звуковая система для видео- и аудиосвязи с консультантом-оператором контакт-центра, обслуживающего единый портал госуслуг. Инфомат позволяет оплачивать налоги, штрафы, пошлины и другие сборы как наличными, так и банковской картой. Через инфоматы можно получить около 3 тыс. услуг.

УСЛУГИ ЧЕРЕЗ ПОСРЕДНИКА Сегмент многофункциональных центров на рынке электронных госуслуг является самым затратным. По оценке Минэкономразвития, ежегодно объем всех контрактов в МФЦ составляет порядка 17 млрд руб. Вице-президент «Ростелекома» Алексей Нащекин говорит, что развитие МФЦ в России обусловлено тем, что порядка 40% жителей России не пользуются компьютерами. Регионы и муниципалитеты с 2007 года самостоятельно должны развивать сеть МФЦ. В июле 2011 года МФЦ получили законный статус организаций, уполномоченных на оказание государственных и муниципальных услуг.