



Что же касается другой популярной услуги — проверки школьных отметок, то она, как говорит эксперт, часто встречается в формате, к госуслугам не имеющем никакого отношения. «Школы собирают с родителей деньги за то, что они будут получать SMS-уведомления о том, пришел ли их ребенок в школу, какие у него оценки и так далее, и эти деньги идут на то, что специально нанятая организация переводит данные из бумажных журналов в электронную систему. Эта система не имеет никакой юридической значимости, потому что сам журнал ведется в бумажном виде. Госуслуга — это когда я могу зайти через портал, ввести свой логин-пароль и получить официальные данные из электронного журнала. Сейчас эти дневники с госпорталом никак не связаны», — подчеркивает господин Хафизов.

Впрочем, даже правильно реализованные «услуги местного значения» с единым госпорталом (www.gosuslugi.ru), как правило, не интегрированы. Такая связка — это отдельная техническая задача, которая требует существенных для регионов затрат.

ПОРТАЛ ВМЕСТО ОЧЕРЕДИ Но корень всех проблем, как говорит господин Хафизов, в том, что предоставление муниципальных услуг не регламентировано и не налажено электронное межведомственное взаимодействие на уровне регионов и муниципалитетов — без этого об автоматизации не может быть и речи.

На федеральном уровне с этой проблемой тоже сталкивались, но в конце концов минувшей осенью премьер-министр Владимир Путин объявил, что с 1 октября 2011

ПО ДАННЫМ ФОНДА «ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ», 42% НАСЕЛЕНИЯ РФ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ ГОСУСЛУГАМИ НЕ ХОТЯТ



ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА

года федеральные органы исполнительной власти переходят на новый порядок работы. «Речь идет о том, что когда гражданин приходит в какое-нибудь учреждение, в данном случае федеральное, за какой-либо справкой или документом, чиновники не будут иметь права гонять его по другим учреждениям с целью получения информации из других органов власти и управления. А это учреждение, куда пришли за справкой, само должно будет получить необходимую информацию и выдать окончательный документ», — разъяснял премьер на заседании правительства суть преобразований.

Регионам и муниципалитетам поставлена задача внедрить такую схему работы к 1 июля 2012 года (к этому времени, как напоминают в «Ростелекоме», каждый субъект федерации обязан реализовать в электронном виде не менее десяти госуслуг), но велика вероятность, что они не успеют выполнить требуемый спектр работ к необходимо-му сроку, делится опасениями господин Хафизов.

САМАЯ РАСПРОСТРАНЕННАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА, СВЯЗАННАЯ С ГОСОРГАНИЗАЦИЯМИ, — ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ В ШКОЛЕ. ОДНАКО НА САМОМ ДЕЛЕ НИКАКОГО ОТНОШЕНИЯ ЭТИ ЖУРНАЛЫ К ГОСУСЛУГАМ НЕ ИМЕЮТ

Реализация этой схемы может значительно упростить предоставление электронных госуслуг. «Если бы было нормальное межведомственное взаимодействие между органами власти, то заказ госуслуги заключался бы в том, что человек в личном кабинете сообщал бы о том, что ему нужно получить какой-то документ, а вся необходимая для этого информация, все справки поступали в результате взаимодействия между ведомствами», — поясняет эксперт. А без этого доступные гражданам электронные услуги лишь «обрывки того, что должно быть».

«Я могу оставить заявление на портале, чтобы затем прийти и без очереди подать оригиналы документов. В чем заключается госуслуга? В том, что во всех госорганах повесили

ПРЯМАЯ РЕЧЬ ВЫ КАК С ИНТЕРНЕТОМ РАБОТАЕТЕ?

Александр Пугач, гендиректор УК «УРАЛСИБ»:

— Я приехал из Удмуртии 20 лет назад — тогда там с интернетом было никак, как и везде в России. Сейчас ситуация изменилась. Удмуртия была одним из первых и самых продвинутых регионов в плане проникновения интернета. У моих родителей, хотя они и не являются активными пользователями, интернет есть, и он подключен не первый день. Пользоваться им можно так же, как в Москве: все ресурсы доступны. Лично я в интернете нечастый гость, бываю там только по делу, ни в какие игры не играю — он для меня рабочий инструмент.

Алексей Слюсарь, генеральный директор ООО «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ — ЖИЗНЬ»:

— Мне приходится достаточно часто ездить по регионам. Могу сказать, что в городах уровня областного центра развитие интернет-технологий сопоставимо с Москвой и Санкт-Петербургом, в отличие от деревень и поселков, где нет не только интернета, но и мобильной связи. Например, на моей родной Псковской земле, куда я езжу отдыхать, эти блага современной цивилизации недоступны. В XXI веке сервис, в том числе связанный с онлайн-услугами, играет одну из ключевых ролей, и без его развития остановить отток людей из провинции не представляется возможным. А для ведения бизнеса интернет просто необходим. Мне ежедневно приходится пользоваться поисковыми системами и просматривать почту. С новостями в СМИ я знакомлюсь теперь исключительно с iPad. Это гораздо

СЕЙЧАС АВТОРИЗОВАННЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ПОРТАЛА ГОСУСЛУГ ЯВЛЯЮТСЯ ПОЧТИ 1,4 МЛН ЧЕЛОВЕК, ЭТО ЧИСЛО РАСТЕТ НА 100 ТЫС. ЕЖЕМЕСЯЧНО И, КАК ОЖИДАЕТСЯ, К 2015 ГОДУ ДОЛЖНО ДОСТИЧЬ 5 МЛН



таблички, что люди, записавшиеся на портале госуслуг, обслуживаются вне очереди? Это не госуслуга. Это услуга предварительной записи, чтобы я в органах власти в очереди не стоял. Не более того», — говорит господин Хафизов.

Он не исключает, что такой подход усиливает негативное отношение граждан к электронным услугам: они «часами ждут, а тут кто-то приходит и говорит, что записался на госпортале». Впрочем, очевидно, что подобной реакции не было бы, если бы пользователей электронных услуг было больше.

Сейчас авторизованными пользователями портала госуслуг являются почти 1,4 млн человек, это число растет на 100 тыс. ежемесячно и, как ожидается, к 2015 году должно достичь 5 млн. В компании отмечают, что спрос на электронные госуслуги напрямую связан с их актуальностью и появление некоторых из них, например данных о задолженности по штрафам в ГИБДД, «приводит к скачкообразному росту интереса» к госуслугам в целом.

НЕИЗВЕСТНЫЙ ИНТЕРНЕТ Препятствием на пути этого роста является низкий уровень проникновения интернета в России. В европейских странах интернетом пользуется большинство жителей (во Франции — 69%, в Германии — 79%), но в РФ таких меньше половины — 47–48% населения, по разным оценкам. И когда граждане заявляют, что не хотят пользоваться госуслугами в сети, это зачастую означает, что они вообще об интернете имеют слабое представление.

«Мы задавали отдельный вопрос о причинах непользования», — рассказывает специалист ФОМ Светлана Петухова. — 10% населения говорят: «Мне это не нужно», то есть они не видят в этом надобности. Сюда можно прибавить еще 2% тех, кто говорит, что предпочитает личное общение. А все остальные говорят: «не владею компьютером и интернетом, мне это сложно» (это 10% населения), «у меня нет компьютера и интернета» (6%, здесь речь идет уже не об отсутствии навыков, а об отсутствии технической возможности), «я не доверяю интернету» (5%). То есть основные причины связаны именно с отсутствием возможностей и навыков. Вследствие этого есть и какое-то недоверие. Не доверяют интернету преимущественно те, кто им мало пользуется: у них не выработалась еще привычка, что в интернете ничего нет страшного, он вполне надежный».

По данным ФОМ, если в Москве к осени 2011-го интернетом пользовалось 68% населения, а в Санкт-Петербурге — 71%, то в городах с населением до

удобнее, чем переворачивать страницы. Интернет многое упростил, технологии продолжают бурно развиваться. Кто знает, может быть, в скором времени появится специальный гаджет, позволяющий считывать команды прямо из головы. Считаю, нужно инвестировать в эту отрасль, развивать коммуникации в регионах, если мы хотим, чтобы жизнь в стране не заканчивалась границами крупных городов. На хромой лошадке бизнес в провинцию не поедет.

Валерий Шанцев, губернатор нижегородской области:

— Сегодня интернет — неотъемлемая часть жизни. В подавляющей массе для меня это источник информации как о событиях в общественно-политической жизни, так и в спортивной. Случается, что смотрю записи новостных сюжетов. Редко, но бывает, что дети покажут веселый ролик в YouTube. Много можно почерпнуть из общения в блогах. Но сам пишу редко. Читая иногда действительно талантливые посты, даже комментировать рука не поднимается. Просто наслаждаешься глубиной мысли блогеров. Это не просто расширяет картину мира, но и очень обогащает необходимой информацией.

Николай Воронин, председатель свердловской областной думы:

— Интернетом я пользуюсь и на рабочем месте, и дома, хотя в квартире он больше нужен жене и внуку. Лет пять назад качество соединения было ужасным, приходилось пользоваться модемом, так как альтернатив ему не было. Теперь же →