

**Ильгуватова Айзиля Ильдаровна,**  
обучающаяся ГБПОУ ЯНАО  
«Ноябрьский колледж профессиональных  
и информационных технологий»,  
г. Ноябрьск  
E-mail: ilguvatova2000@mail.ru

**Научный руководитель**  
**Нестеренко Лина Анатольевна,**  
преподаватель высшей категории  
ГБПОУ ЯНАО «Ноябрьский колледж  
профессиональных и информационных  
технологий», г. Ноябрьск  
E-mail: Linna30@mail.ru

# ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ИНФОРМАТИЗАЦИЯ И ЖИЗНЬ

УДК 004.773

Единый портал государственных и муниципальных услуг – федеральная государственная информационная система. Он входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цель данной публикации – исследование портала Государственных услуг России. Для этого мы рассмотрели инновации в сфере предоставления государственных услуг и проанализировали обращения граждан на портале «Госуслуги».

Unified portal of state and municipal services – Federal state information system. It is part of the infrastructure that provides information and technological interaction of information systems used to provide state and municipal services in electronic form. The purpose of this publication is to study the portal of Public services in Russia. To do this, we reviewed innovations in the provision of public services and analyzed citizens' requests on the public services Portal.

### Ключевые слова

Единый портал государственных и муниципальных услуг, электронное правительство, современные технологии, обращения граждан.

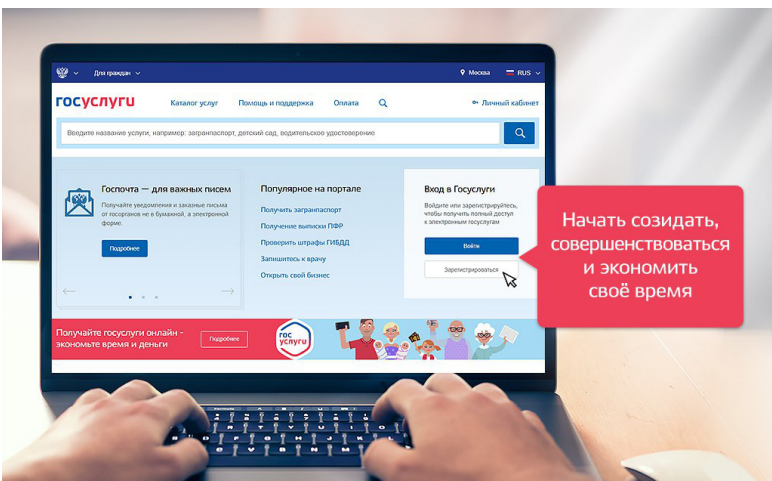
### Keywords

Unified portal of state and municipal services, e-government, modern technologies, citizens' appeals.

В современном обществе интерес к технологиям обслуживания населения сошел с развитием Интернета – наиболее

дешевого канала взаимодействия с клиентами, открывающего широкие возможности для самообслуживания. Это привело к смещению акцента с концепции государственных услуг к электронным государственным услугам, которые население получает с помощью Интернета.

Основные цели внедрения электронных государственных услуг – это стандартизация путем выявления и формализации через регламенты оказания, что позволяет фиксировать качество сервиса и последовательно работать над его повышением. Кроме того, это позволяет сни-



зить стоимость оказания услуги с помощью внедрения технологий самообслуживания через Интернет, а также уменьшить коррупционную составляющую при оказании услуги за счет устранения личного взаимодействия населения с государственными служащими.

## ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО В РОССИИ

Электронное правительство – способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии.

В индустриальную эпоху такие нововведения, как железные дороги и авиация, совершенно изменили лицо общества и бизнеса в результате появления новых рынков сбыта, о которых раньше нельзя было и подумать. Благодаря этому различные компании получили возможность контактов с новыми потребителями и поставщиками. Поскольку государство обеспечило законодательную поддержку и стабильность новой инфраструктуры, перевозка грузов по железной дороге и по воздуху повысила эффективность экономики, содействовала развитию государств и тем самым оказалась полезной для всех.

## ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ПОРТАЛЕ «ГОСУСЛУГИ»

На портале государственных и муниципальных услуг реализовано несколько способов обратной связи с пользователями:

- подача обращений граждан в электронном виде в органы власти;
- передача оператору портала предложений и замечаний по работе портала;
- передача информации о найденных ошибках на портале.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» органы власти обязаны принимать и рассматривать обращения граждан, в том числе в электронном виде, при соот-

ветствии обращения определенным требованиям.

Основной механизм улучшения и развития – обратная связь. Суть его в том, что люди, принимающие решения, должны знать и ориентироваться на то, что думают граждане о работе государственных органов, какой видят их работу и какие потребности граждан не удовлетворяются. Без этого невозможно эффективное управление. Аналогично и с работой портала: присылаемые предложения и замечания рассматриваются, и на основании этого формируются планы по доработке и развитию.

## ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Для подачи обращений в органы власти нужно зарегистрироваться и войти в свой личный кабинет, ссылка для входа расположена в правом верхнем углу на главной странице. В личном кабинете необходимо перейти в раздел «Обращения» и выбрать «Добавить обращение». После этого откроется окно электронной формы с полями для заполнения.

## АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ПОРТАЛЕ «ГОСУСЛУГИ»

Портал «Госуслуги» сейчас функционирует в виде сайта и мобильного приложения. Приложение было запущено в 2012 году, и сейчас им пользуются более 10 миллионов россиян.

Количество граждан, зарегистрированных на «Госуслугах», превысило отметку в 100 млн. В течение 2019 года новыми пользователями ежемесячно становились в среднем 1,4 млн человек.

Через портал gosuslugi.ru Федеральная служба судебных приставов предоставляет данные по исполнительным производствам в отношении юридических, а также и физических лиц. Услуга предоставляется бесплатно.

Таким образом, в течение ближайших лет правительство РФ планирует существенно увеличить число государственных услуг, предоставляемых в цифровом виде через Интернет.

## ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

На портале «Госуслуги» появился раздел с прототипами суперсервисов. Это новый вид государственных услуг, которые помогут оформлять документы, получать пособия и страховые возмещения, следить за исполнительными производствами и даже поступать в вуз без личного визита, очередей и бумажных бланков.

В конце 2019 года появились прототипы еще 20 суперсервисов: для работников, пенсионеров, автовладельцев, собственников, студентов, иностранцев и предпринимателей.

Суперсервисы будут развиваться постепенно. В каждом описании прототипа есть ориентировочный график запуска по годам.

В число новых суперсервисов вошли следующие: «Трудовые отношения онлайн», «Цифровые документы об

образовании онлайн», «Мое здоровье онлайн», «Онлайн-помощь при инвалидности», «Имущество онлайн».

В 2020 году также планируют запустить в пилотном режиме суперсервисы «Подача заявлений в правоохранительные органы», «Имущество онлайн» и «Переезд в другой регион». Также станет доступной онлайн-запись на профилактические осмотры и диспансеризацию, появится возможность просматривать медицинские документы в цифровом профиле с помощью суперсервиса «Мое здоровье онлайн».

Для разработки суперсервисов потребовалась переработка 144 нормативно-правовых актов – от федеральных законов до ведомственных приказов. Перечень из 25 приоритетных жизненных ситуаций для цифровой трансформации «Госуслуг» был одобрен на заседании президиума правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

С помощью суперсервиса «Трудовые отношения онлайн» в 2020 году трудовые книжки начнут вестись в электронном виде, а информация о трудовой деятельности будет передаваться в Пенсионный фонд. Также в 2020 году начнет работать суперсервис «Онлайн-помощь при инвалидности» – граждане получат возможность дистанционно записаться на медицинскую экспертизу и в случае необходимости обжаловать ее результаты онлайн.

В 2021-2022 годах ожидается запуск суперсервисов «Пенсия онлайн», «Поступление в вуз онлайн», «Рождение ребенка». Планируется, что в 2023-2024 годах все суперсервисы полноценно заработают по всей стране.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Государственный портал «Госуслуги» [электронный ресурс] – режим доступа: <http://g-suslugi.ru> (дата обращения 24.02.2020).

2. Интернет в России [электронный ресурс]. «Интернет в России» в базе данных ФОМ за 21 октября 2010 г. Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.fom.ru> (дата обращения 24.02.2020).

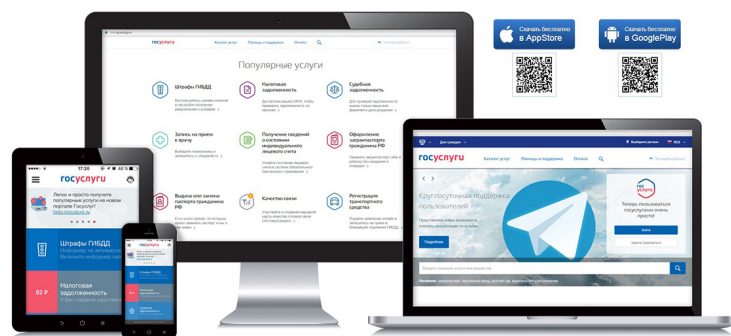
3. Конституция Российской Федерации. Официальный текст от 12 декабря 1993 г. по состоянию на 27 марта 2019 г. – Москва. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019. – С. 40.

4. Мельников В.П., Нечипоренко В.П. Государственная служба в России: Учеб. пособие. – М.: Изд-во РАГС, 2003. – С. 506.

5. Нечипоренко В.С. Теория и организация государственной службы: Курс лекций. – М.: Изд-во РАГС, 2008. – С. 330.

6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 31 декабря 2017 го-

# госуслуги онлайн на любом устройстве



да [принят Государственной Думой 8 июля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года] // Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 2006, ст. 3451.

7. Федеральный закон № 149-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 28 декабря 2017 года [принят Государственной Думой 1 октября 2004 года, одобрен Советом Федерации 13 октября 2004 года] // СПС КонсультантПлюс.

8. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 28 декабря 2017 года [принят Государственной Думой 21 января 2009 года, одобрен Советом Федерации 28 января 2009 года] // Собрание законодательства Российской Федерации, № 7, 2009, ст. 776.

9. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 1 апреля 2019 года [принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года] // Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 2010, ст. 4179.

10. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 27 декабря 2018 года [принят Государственной Думой 21 апреля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 года] // Собрание законодательства Российской Федерации, № 19, 2016, ст. 2060.

11. Рыбаков А.Е. Разъяснения по вопросам, касающимся обращений граждан / А.Е. Рыбаков // Секретарь-референт. – 2017. – № 8. – С. 38.

12. Савоськин А.В. Способы подачи электронных обращений в России / А.В. Савоськин. Санкт-Петербург. Изд-во Информационное право, 2016. – С. 16.

13. Турунок С. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2.

14. Шевчук О. Электронное правительство. 2005 г. Ст. 55.