

УДК 34

ОБ АКТУАЛЬНЫХ ВОПРОСАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ОКАЗЫВАЕМЫХ МВД РОССИИ

С. А. Царьков, начальник УМВД России по г. Комсомольску-на-Амуре

В статье рассматриваются вопросы использования современных информационных технологий в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации для оказания услуг гражданам, а также приводится анализ востребованности услуг и уровень удовлетворенности граждан качеством их оказания.

Ключевые слова: МВД России, предоставление государственных услуг в электронном виде

ON TOPICAL ISSUES OF PROVIDING PUBLIC SERVICES IN ELECTRONIC FORM PROVIDED BY THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS OF RUSSIA

S. A. Tsarkov, Head of the Department of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation for Komsomolsk-on-Amur

The article discusses the use of modern information technologies in the system of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation to provide services to citizens, and also provides an analysis of the demand for services and the level of satisfaction of citizens with the quality of their provision.

Keywords: Ministry of Internal Affairs of Russia, provision of public services in electronic form

Компьютерные технологии уже давно вошли в жизнь современного общества и стали ее неотъемлемой частью. Это связано, прежде всего, с развитием прогресса в науке, курс которого взят в направлении информационных технологий.

В настоящее время число пользователей различных информационных ресурсов и сервисов заметно растет. Наиболее востребованными остаются поисковые системы и социальные сети, при этом большой долей технических устройств для их использования выступают сотовые телефоны, планшеты и другие мобильные устройства.

Заметный спрос на информационные технологии наблюдается и в организационных системах. Практически во всех сферах деятельности при производстве товаров и услуг рабочие места персонала оборудуются информационно-

телекоммуникационным оборудованием, что позволяет значительно экономить временные ресурсы при обработке и обмене информацией.

Очевидно, что и деятельность органов государственной власти различных уровней должна строиться на использовании современных информационных технологий. Не является исключением и система Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД России), на которую возложены задачи, базирующиеся на применении информационных технологий. [5]

В настоящее время многие граждане Российской Федерации обращаются в органы государственной власти за получением государственных услуг. Относительно недавно подобные услуги могли быть получены лишь при личном посещении таких органов и сопровождалась для заявителей значительными издержками на обслуживание и подготовку документов. Однако с переходом на электронный формат представления государственных услуг, в том числе МВД России, ситуация стала кардинально меняться.

С 1 октября 2011 года в рамках реализации требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» МВД России оказывает государственные услуги в электронном виде. [4]

В настоящее время любой гражданин Российской Федерации, имеющий доступ к сети Интернет, имеет возможность использовать преимущество получения государственной услуги в электронном виде. Зарегистрировавшись один раз на Портале государственных услуг (далее – Портал) (www.gosuslugi.ru) у гражданина появляется возможность быстрого и бесконтактного получения услуг, которые оказывает МВД России. Однако процесс предоставления отдельных государственных услуг в электронном виде в МВД России требовал особых усилий. Так, существовавшая до 2017 года Федеральная миграционная служба Российской Федерации, также оказывала государственные услуги, и позже эти услуги стали предоставляться МВД России. Предъявляемые требования к организации предоставления услуг в электронном виде привели к необходимости решения задач, связанных обеспечением рабочих автоматизированных мест и обучением сотрудников.

Основной проблемой стало непонимание гражданами преимуществ получения услуги в электронном виде посредством Портала. Как правило, граждане предпочитали получать необходимые услуги при посещении подразделений МВД России.

Сотрудниками органов внутренних дел проводилась разъяснительная работа по преимуществу получения государственных услуг через Портал. Гражданам разъяснялось, что получение услуг в электронном виде обеспечит им максимальный комфорт, отпадает необходимость стоять в очередях, собирать документы по государственным учреждениям – большая их часть запрашивается через систему межведомственного электронного взаимодействия. Для получения услуги не требуется даже выходить из дома или офиса. Кроме этого, подать заявление можно в любое время суток, в любой день, независимо от того, является ли он приемным

днем, выходным или праздничным. Больше не надо звонить и узнавать о готовности своей услуги – статус ее исполнения отражается в личном кабинете гражданина.

Практический опыт автора статьи, полученный в должности руководителя подразделения территориального органа МВД России, свидетельствует о масштабах данного проекта и его перспективах.

Министерством внутренних дел Российской Федерации одним из приоритетных направлений оперативно – служебной деятельности определено предоставление государственных услуг, в том числе в электронном виде, повышение качества и доступности их оказания.

Количество государственных услуг, оказываемых Министерством внутренних дел, ежегодно растет. Только за два прошедших года оказано почти 190 миллионов государственных услуг органами внутренних дел. Доля граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронном виде, составила более 79,0 %, уровень удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг более 96,0 %.

Далее в статье пойдет речь реализации указа Президента Российской Федерации по оказанию государственных услуг в электронном виде УМВД России по г. Хабаровску.

В период с 2018 по 2020 год населению города оказано более 1 миллиона государственных услуг. Динамический ряд показывает рост количества государственных услуг, оказанных в электронном виде (рис. 1).

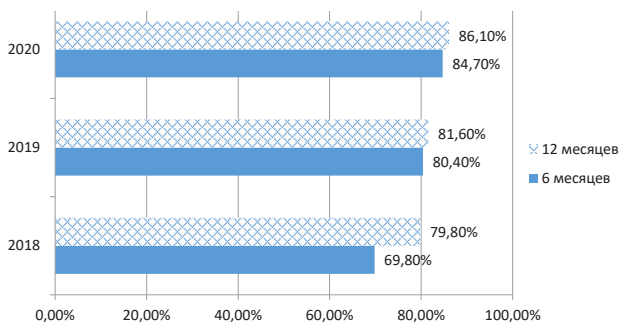


Рис. 1 Динамический ряд доли государственных услуг, оказанных в электронном виде

Повысить долю граждан, обратившихся за получением государственных услуг в электронном виде, позволили Удостоверяющие центры по регистрации и подтверждению доступа к учетной записи пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации, используемой для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Наиболее востребованными государственными услугами в электронном виде остаются: получение адресно-справочной информации 100 %, регистрационный учет 99,0 %, оформление загранпаспорта с пятилетним сроком действия 99,7 %, загранпаспорта, содержащие электронный носитель информации 99,6 %.[6]

Популярной услугой остается выдача (замена) водительских удостоверений на право управления транспортным средством – 73,54 %. Приоритетным направлением является уровень удовлетворенности граждан оказанием государственных услуг, который к 2020 году должен составлять не менее 90,0 %.

С целью определения уровня удовлетворенности оказанием государственных услуг до граждан доводится информация о возможности оценки качества предоставления государственных услуг посредством сайта «Ваш контроль».

По информации, размещенной на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети Интернет, уровень удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг в течение трех лет вырос, среднее значение выставляемых гражданами оценок за качество полученных государственных услуг составило 4,9 баллов по пятибалльной шкале.

В целом, удовлетворенность граждан качеством оказанных государственных услуг, отнесенных к компетенции МВД России, на территории города Хабаровска по итогам 2020 года составила 97,7 % (2018 год 96,0 % году, 2019 г. – 97,4 %) и оценивается «удовлетворительно». [1]

Полученные результаты свидетельствуют о том, что оказание государственных услуг в электронном виде УМВД России по г. Хабаровску соответствует требованиям Указа Президента Российской Федерации.

На основе проведенного исследования следует вывод о преимуществе получения гражданами Российской Федерации государственных услуг в электронном виде. МВД России, занимая активную позицию по предоставлению государственных услуг в электронном виде, размещает доступную информацию о порядке их получения на информационных стендах и сайтах своих подразделений.

По нашему мнению увеличение количества предоставляемых услуг в электронном виде позволит выстроить обратную связь с потребителями этих услуг, снизить административные барьеры и коррупционные риски. Сократит временные и финансовые затраты граждан, а также сроки предоставления государственных услуг.

Список литературы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Российская газета. № 102. 09.05.2012.
2. Кульдыбаева И. У. К вопросу о сущности государственных услуг // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Право». 2013. Том 13. № 2. С. 103–104.
3. Кононов Р. Правовое регулирование порядка предоставления государственных и муниципальных услуг // Административное право. – М., 2013, № 4. – С. 99–103
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. № 168. 30.07.2010.
5. Тюркин М. А. Межведомственное электронное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг // Информационные технологии, связь и защита информации МВД России. – 2012. – № 2. – С. 9.
6. Ежемесячный анализ о предоставлении государственных услуг УМВД России по г. Хабаровску за 2019–2021 года // ОАПиК УМВД России по г. Хабаровску.