

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. ВЛАДИСЛАВ НОВЫЙ

ГОСУДАРСТВО НА МОНИТОРЕ Сейчас на федеральном сайте gosuslugi.ru, который развивает «Ростелеком», 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 pdu.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.

Еще одно направление работы в Москве — интерактивные порталы, где, во-первых, можно узнать о запланированных или оплаченных городом работах по конкретным объектам, во-вторых, отправить электронное обращение, которое обрабатывается в течение восьми дней. На портале «Наш город» можно узнать о работах по благоустройству двора и пожаловаться на то, что они выполнены некачественно, портал «Дороги Москвы» подскажет, кто занимается уборкой того или иного участка дороги, там же можно пожаловаться на яму или неработающий светофор. Портал «Дома Москвы» — это региональная площадка для раскрытия отчетности управляющих компаний, которая также дает возможность пожаловаться в Мосжилинспекцию.

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,

ПОКА НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМ СПОСОБОМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ ОСТАЮТСЯ НОГИ — ЛИЧНЫЙ ПОХОД К ЧИНОВНИКУ



МАКСИМ НОВЫЙ/ФОТО ИТАР-ТАСС

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. Количество услуг, доступных с помощью приложений для мобильных устройств, будет увеличиваться: «Ростелеком» поставил перед собой задачу к 2015 году полностью перевести госуслуги в мобильный вид.

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 су-

ществует 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, купюр-приемник, считыватель пластиковых карт, чековый принтер, видеочкамера, микрофон и звуковая система для видео- и аудиосвязи с консультантом-оператором контактного 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. На текущий момент «Ростелеком» установил в регионах более 1 тыс. инфоматов.

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 «Ростелеко-

ма» 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.

Приведем один пример. Когда Альберту — сыну московских IT-инженеров Евгения и Светланы — исполнилось десять месяцев, они решили поставить ребенка в очередь в детский сад. Задача стояла попасть в одно из дошкольных учреждений в Тушино, по месту жительства. Светлана не хотела тратить время на походы к чиновникам и заполнила формы на сайте электронной комиссии по комплектованию дошкольных общеобразовательных заведений Москвы (ec.mosedu.ru). «Регистрируешься онлайн: забиваешь номера свидетельства о рождении, о регистрации ребенка в Москве и другие документы. Выбираешь садик — можно сразу несколько, один из них в приоритете. Выбираешь год, в который нужно пойти в сад», — перечисляет Светлана. Попутно нужно заполнить анкету, →

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ НА ПОРТАЛЕ GOSUSLUGI.RU

- 1. Получение загранпаспорта нового образца. 2. Оплата штрафов ГИБДД
3. Получение загранпаспорта старого образца
4. Проверка состояния лицевого счета в Пенсионном фонде России (ПФР)
5. Проверка пенсионных накоплений. 6. Доступ к истории обращений в ПФР
7. Проверка налоговой задолженности физических лиц. 8. Подача налоговой декларации
9. Регистрация автомобиля. 10. Снятие транспортного средства с регистрации
11. Информация по исполнительным производствам
12. Справка о ходе/отсутствии исполнительного производства
13. Регистрация по месту жительства. 14. Регистрация по месту пребывания
15. Замена паспорта РФ в 20 или 45 лет

КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ, ДОСТУПНЫХ С ПОМОЩЬЮ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ, БУДЕТ УВЕЛИЧИВАТЬСЯ: «РОСТЕЛЕКОМ» ПОСТАВИЛ ПЕРЕД СОБОЙ ЗАДАЧУ К 2015 ГОДУ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕВЕСТИ ГОСУСЛУГИ В МОБИЛЬНЫЙ ВИД

