**Введение**

 Развитие информационных технологий становится сегодня важнейшим фактором жизни мирового сообщества. Их широкое распространение преобразует современную действительность и приводит к серьезным сдвигам в политической, экономической, социальной и культурной сферах. Среди глобальных тенденций, обусловливающих актуальность тематики информационных технологий в целом и электронного правительства, в частности, необходимо отметить следующие. Во-первых, информационно-коммуникативные технологии стали основой для глобализации и все больше влияют на общественное развитие. Во-вторых, по данным фонда «Общественное мнение» количество интернет пользователей в России каждый год увеличивается в 1,5 раза. В-третьих, в современных условиях чрезмерно централизованные структуры оказываются не в состоянии с должной скоростью реагировать на стремительные изменения во внешней среде, а отсюда, возрастает потребность в большей гибкости и мобильности государственных служб.

**Содержание**

**Глава1. Общие сведения о проекте «электронное правительство»**

1.1Понятие, цели и задачи электронного правительства

1.2 Основные этапы перевода государственных услуг в электронный вид

1.3 Основные приоритеты и направления формирования электронного правительства

*1.3.1 Развитие систем обеспечения удаленного доступа граждан к информации о деятельности государственных органов на основе ИКТ*

*1.3.2 Развитие Интернет-сайтов государственных органов*

*1.3.3 Создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и к государственным услугам, предоставляемым в электронном виде*

* + 1. *Развитие ведомственных центров обработки телефонных обращений населения и организаций*

*1.3.5 Создание единой системы информационно-справочной поддержки взаимодействия граждан с органами государственной власти*

**Глава 2 Реализация проекта «электронное правительство» на примере Челябинской области**

2.1Достижения Челябинской области в реализации проекта «электронное правительство»

2.2 Информационно-технологическое обеспечение деятельности органов местного самоуправления

2.3 Внедрение услуг электронного правительства в Челябинской области

2.4 Перспективы развития электронного правительства в Челябинской области

**1.1Понятие, цели и задачи электронного правительства**

Под электронным правительством понимается способ организации деятельности органов власти, а также организаций, задействованных в исполнении государственных полномочий, при котором во всех случаях, где отсутствует доказанная необходимость административного усмотрения, а также бумажного документооборота, применяются формальные процедуры сбора сведений, подготовки и принятия решений, основанные на удаленном электронном взаимодействии, обеспечивающие достижение качественно нового уровня эффективности, экономичности, открытости и прозрачности деятельности правительства.

Необходимо отметить, что сам термин «электронное правительство» не является законодательно определенным, что приводит в ряде случаев к различным толкованиям. В частности, в российской практике получил распространение перевод общепринятого понятия electronic government (e-government), как «электронное правительство», под которым понимается деятельность исключительно органов исполнительной власти. В то же время, в английском языке термином government обозначается не только правительство как орган исполнительной власти, но и государство (государственное управление) в целом. Таким образом, понятие e-government означает «электронное государственное управление» и охватывает применение ИКТ не только в исполнительной, но также в законодательной и судебной ветвях власти.

Для создания новой формы организации деятельности органов государственной власти, которая обеспечит за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов, была разработана «Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010» одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. N 632-р. В соответствии с Концепцией целями формирования в Российской Федерации электронного правительства являются:

* повышение качества и доступности предоставляемых организациям и гражданам государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с получением государственных услуг, а также внедрение единых стандартов обслуживания граждан;
* повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти и расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия организаций, граждан и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;
* повышение качества административно-управленческих процессов;
* совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности деятельности органов государственной власти и обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

Для достижения указанных целей необходимо обеспечить:

* развитие и широкое применение в деятельности органов государственной власти средств обеспечения удаленного доступа граждан и организаций к информации о деятельности государственных органов, основанных на использовании современных ИКТ;
* предоставление государственных услуг с использованием многофункциональных центров и сети Интернет на основе создания единой инфраструктуры обеспечения юридически значимого межведомственного автоматизированного информационного взаимодействия и взаимодействия государственных органов с гражданами и организациями;
* создание защищенной системы межведомственного электронного документооборота;
* внедрение ведомственных информационных систем планирования и управленческой отчетности в рамках создания единой государственной системы контроля результативности деятельности органов государственной власти по обеспечению социально-экономического развития Российской Федерации;
* формирование нормативной правовой базы, регламентирующей порядок и процедуры сбора, хранения и предоставления сведений, содержащихся в государственных информационных системах, обмена информацией в электронном виде между органами государственной власти, гражданами и организациями, а также контроля за использованием государственных информационных систем.

Таким образом, создание ЭП должно обеспечить не только более эффективное и менее затратное администрирование, но и кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и правительством. В конечном счете, это приведет к совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

**1.2 Основные этапы перевода государственных услуг в электронный вид**

Единый портал и реестр государственных и муниципальных услуг уже в ближайшее время станут основой для предоставления электронных услуг. Для этого распоряжением Правительства Российской Федерации №1555-р утвержден четкий план, согласно которому государственные услуги будут переведены в электронный вид в соответствии с установленными в нем сроками. В плане определен перечень из 74 наиболее массовых, важных для граждан и бизнеса услуг, предоставляемых федеральными органами власти, которые должны быть переведены в новый формат в первую очередь.

Перевод государственных услуг в электронный вид разбит на пять этапов. ***Первый этап «Информационный»*** На этом этапе информация о государственной услуге должна быть размещена на едином портале и в сводном реестре услуг. Органы власти обязаны опубликовать сведения о порядке предоставления услуги, о ее стоимости и составе требуемых документов. Они также должны указать адреса, куда гражданам следует обращаться, и другую контактную информацию.

***Второй этап «Одностороннее взаимодействие»*** В это время на едином портале государственных и муниципальных услуг должны

быть помещены формы заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги. Человеку должна быть предоставлена возможность скопировать эти документы, заполнить в электронном виде и принести в распечатанном виде в орган власти.

***Третий этап «Двустороннее взаимодействие».*** На третьем этапе будет обеспечена возможность для граждан, желающих получить государственную услугу, представлять документы в электронном виде через единый портал государственных и муниципальных услуг в сети Интернет.

***Четвертый этап «Интерактивное взаимодействие»*** предполагает предоставление гражданину возможности через указанный портал следить за прохождением своего запроса и узнавать статус рассмотрения заявления – принято, рассмотрено, дан ответ, отказано и т.д.

Наконец, последний, пятый этап ***«Полностью интерактивное взаимодействие»***  – это возможность получения результата услуги полностью дистанционно в электронном виде.

В плане, утвержденном Правительством РФ, содержится информация о том, в какие сроки на какой этап должна быть переведена каждая государственная услуга.

Еще одним важным решением в рамках работы по формированию электронного правительства является введение универсальной карты гражданина. Универсальная карта необходима для быстрой идентификации гражданина, обратившегося в орган власти. В первую очередь на этой

карте в обязательном порядке должна быть представлена информация о личности заявителя. Это обеспечит возможность адресного предоставления услуг по обязательному медицинскому и пенсионному страхованию, социальных льгот. Другим обязательным элементом универсальной карты является платежное приложение, в результате чего она может быть использована в качестве банковской платежной карты, то есть для проведения расчетов, получения наличных денежных средств,

а также оплаты товаров и услуг, в том числе и электронных услуг органов власти.

Помимо обязательных приложений, на карте могут быть размещены и дополнительные сервисы для гражданина. Таким сервисом, например, может быть возможность оплаты проезда в общественном транспорте. Состав обязательных приложений на федеральном уровне будет определяться

Правительством Российской Федерации, а на уровне регионов – руководством субъекта Федерации.

**1.3 Основные приоритеты и направления формирования электронного правительства**

*1.3.1 Развитие систем обеспечения удаленного доступа граждан к информации о деятельности государственных органов на основе ИКТ*

В целях расширения возможности удаленного доступа граждан к информации о деятельности государственных органов на основе использования современных ИКТ необходимо обеспечить:

-развитие ведомственных Интернет-сайтов, полноту и своевременность размещения на них соответствующей информации, удобство использования, а также доступ через них к данным, содержащимся в ведомственных информационных системах;

-формирование инфраструктуры общественного доступа к размещаемой в сети Интернет информации о деятельности органов государственной власти и предоставляемых государственных услугах гражданам и организациям;

-внедрение в практику деятельности ведомств центров обработки телефонных обращений граждан;

-создание единой системы информационно-справочной поддержки граждан по вопросам предоставления государственных услуг и взаимодействия граждан с государственными органами;

-создание технологических серверных площадок в сегменте сети Интернет для федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации для размещения их Интернет-сайтов.

*1.3.2 Развитие Интернет-сайтов государственных органов*

Интернет-сайты органов государственной власти должны обеспечивать:

-оперативное размещение информации, связанной с деятельностью ведомства, его организационной структурой, кадрами, адресно-справочной информации, нормативных правовых актов и текстов стандартов, регулирующих деятельность данного государственного органа, информации о реализуемых ведомством программах и проектах, сведений о целевых и фактических показателях результативности его деятельности;

-оперативный доступ к открытой информации, содержащейся в ведомственных информационных системах;

-публикацию сведений о предоставляемых государственных услугах и условиях их получения, включая регламенты их предоставления, бланки форм, анкет и заявок, справочных и методических рекомендаций по их заполнению и сдаче, популярных разъяснений для неподготовленных категорий граждан;

-организацию интерактивного взаимодействия с гражданами в рамках предоставления государственных услуг;

-получение обратной связи и обработку обращений граждан.

В целях обеспечения полноты размещаемой информации, а также ее оперативного обновления и актуализации должны быть сформированы единые требования, определяющие общий детализированный перечень публикуемых сведений, порядок, сроки и регулярность их размещения и обновления, условия доступа к ним пользователей сети Интернет.

При этом для каждого ведомства должен быть определен перечень сведений, подлежащих раскрытию из ведомственных информационных систем в режиме реального времени. Должны быть определены нормативно-технические требования к функциональности и информационной безопасности сайтов органов государственной власти, стандарты обмена информацией и навигации между отдельными сайтами органов государственной власти. Должны быть сформулированы технологические и организационные требования, обеспечивающие полный, равный и недискриминационный доступ всем категориям граждан и организаций к Интернет-сайтам государственных органов, в том числе доступ для национальных диаспор и людей c ограниченными способностями.

Доступ пользователей к Интернет-сайтам органов власти, интерактивным сервисам, электронные платежи осуществляются пользователями с различных программно-аппаратных платформ, включая мобильные электронные устройства. При этом существенную долю граждан составляют люди, имеющие различные физические недостатки (слух, зрение, ограничения в подвижности и т. п.), для которых электронные формы взаимодействия зачастую оказываются наиболее удобным или даже единственным способом доступа к государственным сервисам.

В составе требований необходимо предусмотреть применение механизмов, обеспечивающих достоверность и юридическую значимость размещаемой информации и исключающих нерегламентированные и неконтролируемые публикации и изменения размещаемых сведений.

Требования также должны определять принципы оформления сайтов с использованием элементов государственной символики.

В целях реализации указанных требований должны быть разработаны методические рекомендации по организации информационного наполнения и обеспечению функционирования Интернет-сайта органа государственной власти.

На ежегодной основе каждым государственным органом должен утверждаться план развития Интернет-сайта. Решением руководителя государственного органа должно быть определено ответственное должностное лицо за организацию его информационного наполнения и функционирования.

Должны быть разработаны механизмы контроля за соблюдением установленных требований к Интернет-сайтам органов государственной власти, а также определена ответственность уполномоченных должностных лиц.

Федеральные органы государственной власти должны создавать и поддерживать самостоятельные ведомственные Интернет-сайты.

На федеральном уровне, а также на уровне каждого субъекта Российской Федерации для размещения информации о деятельности соответствующих органов государственной власти должен создаваться единый Интернет-портал (портал государственных услуг), объединяющий в рамках общей системы навигации Интернет-сайты соответствующих государственных органов.

При этом ответственность за обеспечение функционирования сайта возлагается на администрацию субъекта Российской Федерации, за предоставление и обновление информации в рамках единого портала – на региональные ведомства в рамках их компетенции.

*1.3.3 Создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и к государственным услугам, предоставляемым в электронном виде*

Для обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и предоставляемых ими государственных услугах необходимо предусмотреть создание центров общественного доступа на базе отделений федеральной почтовой связи, региональных и муниципальных библиотек и других публичных местах. Кроме того, центры общественного доступа или информационные терминалы могут устанавливаться в органах исполнительной власти, оказывающих государственные услуги гражданам и организациям.

Центр общественного доступа к информации о деятельности государственных органов и оказываемых ими государственных услугах, размещаемой в ведомственной информационной сети или сети Интернет, может содержать автоматизированные рабочие места или информационные терминалы, подключенные к сети Интернет или к ведомственной информационной сети.

* + 1. *Развитие ведомственных центров обработки телефонных обращений населения и организаций*

В целях обеспечения удобства обращения граждан и организаций в органы государственной власти и получения необходимой справочной информации могут быть созданы ведомственные центры обработки телефонных обращений.

Запрос в центр телефонного обслуживания осуществляется по единому федеральному номеру в случае обращения граждан в федеральный орган государственной власти, в случае обращения в региональные органы власти по единому региональному номеру.

На уровне субъекта Российской Федерации может создаваться единый региональный центр телефонного обслуживания.

Ведомственные центры обработки телефонных обращений должны обеспечивать:

-прием и обработку телефонных запросов от граждан и организаций;

-предоставление им общей справочной информации;

-предоставление справочной информации о времени и месте приема граждан, телефонах ответственных за взаимодействие с гражданами сотрудников, условиях и порядке предоставления государственных услуг;

-переключение на центр телефонного обслуживания другого ведомства, в случае, если содержание обращения относится к сфере его компетенции;

-информирование заявителей об их правах и о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

-предоставление заявителю информации о статусе и результатах оказания им государственной услуги.

В целях обеспечения эффективной организации создания и последующего функционирования ведомственных центров телефонного обслуживания должны быть разработаны единые требования, определяющие необходимый перечень и условия предоставления информации по телефонным обращениям, порядок взаимодействия с гражданами в случае телефонного обращения, технологические параметры функционирования указанных центров.

*1.3.5 Создание единой системы информационно-справочной поддержки взаимодействия граждан с органами государственной власти*

В целях обеспечения комплексной справочной поддержки граждан по вопросам взаимодействия с органами государственной власти должна быть создана единая информационно-справочная система.

Основой справочной системы станет единый реестр государственных услуг, предоставляемых гражданам и организациям, с информацией об условиях их получения, а также общий справочник общественных приемных, центров приема и обслуживания граждан органов государственной власти с указанием телефонов, времени приема и ответственных должностных лиц, порядка обжалования действий (бездействий) сотрудников государственных органов при выполнении обязанностей по предоставлению государственных услуг.

Единая информационно-справочная система предназначена для обработки запросов со стороны граждан, поиск и определение ответственного органа государственного власти за предоставление государственной услуги или более подробной информации, а также доведение этих сведений до заявителя в режиме реального времени.

Система включает единый федеральный интернет-портал (федеральный портал государственных услуг) и федеральный центр обработки телефонных вызовов.

Федеральный итернет-портал государственных услуг обеспечивает единую точку доступа граждан к соответствующему реестру государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти, предоставлять гражданам и организациям единый интерфейс доступа к информации органов государственной власти и к получению государственных услуг с возможностью перехода на Интернет-сайт органа власти, ответственного за предоставление конкретной государственной услуги, или единый интернет-портал органов государственной власти субъекта Российской Федерации (региональный портал государственных услуг).

Интернет-порталы государственных услуг должны содержать также информацию, необходимую для оплаты гражданами государственных услуг при их получении, в том числе через Интернет, а также информацию о способах оплаты. В случае регистрации пользователя и предоставление им дополнительных данных (возраст, род занятий и др.) портал государственных услуг должен информировать его о ходе оказания конкретной государственной услуги. Таким образом, портал государственных услуг должен выполнять функцию единого центра информационного обеспечения гражданина по вопросам его взаимодействия с органами власти.

Федеральный центр телефонного обслуживания обеспечивает прием и обработку поступивших телефонных запросов от граждан, предоставление общей справочной информации, а также обеспечивает переключение на ведомственные центры обработки телефонных обращений.

 Глава 2

**2.1 Достижения Челябинской области в реализации проекта «электронное правительство»**

 **Информационные и телекоммуникационные технологии и услуги являются ключевым фактором социально-экономического развития России в целом и Челябинской области в частности. Челябинская область всегда имела достаточно высокие результаты в сфере высоких технологий.** В 2009 году область заняла первое место в конкурсе Минэкономразвития РФ по организации административной реформы в регионе и получила максимально возможный грант – 33 миллиона рублей из федерального бюджета. Также в 2009 году Челябинская область стала победителем еще одного федерального конкурса в рамках ФЦП «Электронная Россия» на внедрение в регионе единой информационной системы в учреждениях здравоохранения.

 Но еще больше активизировались процессы внедрения электронных услуг различных органов власти в 2010 г., в связи со сменой политической элиты Челябинской области (губернатор, зам. губернатора (новые)- 88,9 %; правительство Челябинской области (новые)- 63,6 %), а, следовательно, поменялись и методы управления. Примерами внедрения является наличие сайтов у: администрации губернатора, правительства области, главы региона. Свои порталы имеют все министерства и органы местного самоуправления. Интенсивно внедряются информационные технологии при оказании южноуральцам медицинских, образовательных услуг и предоставлении социальных льгот. Однако в последнее десятилетие управление этим процессом в Челябинской области было децентрализовано, также были проблемы с финансированием данных проектов. В результате чего Южный Урал занимал только 46 место в рейтинге регионов по уровню внедрения электронного правительства. Чтобы исправить эту ситуацию, было создано новое областное министерство – «Министерство информационных технологий и связи». Всего за 10 месяцев область поднялась в рейтинге внедрения «электронного правительства» на 10-ое место в России и стала второй в Уральском федеральном округе. При оценке основное внимание уделялось удобству получения и полноте информации с точки зрения получателя услуги. Также оценивается уровень внедрения иных информационных сервисов (интернет-приемная, электронные киоски, электронные услуги) и открытость правительства региона для взаимодействия с интернет-пользователями.

 Реализация всех проектов в рамках программы развития и использования информационных и телекоммуникационных технологий Челябинской области (2010-2012 годы) обеспечит достижение заданных целевых показателей реализации стратегических целей социально-экономического развития Челябинской области, национальных стратегий, федеральных и областных целевых программ и проектов; повысит доверие к деятельности органов власти со стороны населения и организаций Челябинской области на основе постоянного роста их информационной открытости, качества и доступности предоставления государственных услуг; улучшит качество управления социально-экономическими процессами за счет использования новых возможностей мониторинга, анализа и принятия своевременных управленческих решений.

**2.2 Информационно-технологическое обеспечение деятельности органов местного самоуправления**

Формирование электронного правительства и реализация стратегии развития информационного общества на региональном уровне в Российской Федерации сталкивается с рядом серьезных проблем технологического, организационного, нормативного и финансового характера. В условиях недостатка объективной и актуальной информации о происходящих в регионах процессах, и с трудностью формализации и типизации этих процессов, при оценке в подобной ситуации уместно опираться на мнения людей, которые ежедневно решают проблемы, возникающие на пути развития электронного правительства. По этой причине, в качестве метода исследования был выбран опрос среди гос.служащих о проблемах и перспективах реализации электронного правительства в Челябинской области. Опрос проводился с помощью анкетирования в 2010 году студентами ЧИ УрАГС, под руководством ЛППиС, и в нем приняли участие 200 респондентов. В ходе исследования задавались вопросы о технологическом обеспечении и реализации электронного правительства, а также основных проблемах, с которыми им приходится сталкиваться (см.Приложение 1).

Полученная в ходе опроса информация была сгруппирована в следующие тематические блоки:

-уровень технологического обеспечения;

-квалификация гос.служащих в области ИКТ;

-проблемы на пути внедрения ИКТ в деятельность органов власти.

Рассмотрим первый блок. При ответе на вопрос, «Укажите класс персональных компьютеров, используемых в вашем муниципальном образовании» большинство респондентов указало, что основной класс персональных компьютеров, которые они используют – это Pentium IV (58,6 %) и Celeron (44,6 %). Следующий вопрос был о наличии локальной сети: 47,6% гос. служащих указывают, что типом их локальной сети в муниципальном образовании служитEthernet TP5 100Mb; 29,8%,что эта сеть существует, а 19,9 %,что у них нет локальной сети. Основная операционная система рабочих станций в муниципальных образованиях - этоWindows NT/2000/XP (90,1 %), а операционная система серверов -Windows (99,5 %).

Таким образом, можно сделать вывод, что технологическое обеспечение государственных и муниципальных образований находится, на должном уровне, то есть достаточно хорошее и современное.

Следующий блок посвящен квалификации гос.служащих в области ИКТ. Повышение квалификации государственных служащих в области ИКТ является одной из ключевых задач для большинства регионов, поскольку недостаточная ИТ-компетентность является одной из проблем на пути реализации электронного правительства. Респонденты оценивают существующий уровень квалификации кадров в области информатизации следующим образом: 45,6% имеют высшее техническое образование; 11,1%- физико-математическое образование; 8,9%-другое,но имеется сертификат о переподготовке, а 34,4 % имеют лишь опыт работы. На вопрос «Выберите соответствующее кадровое обеспечение процесса информатизации в вашем муниципальном образовании?» ответы распределились следующим образом (Табл.1):

|  |  |
| --- | --- |
| В составе Администрации есть специализированное IT-подразделение | 58,4 |
| Задачи внедрения ИКТ решают сотрудники различных подразделений аппарата | 11,8 |
| Задачи внедрения ИКТ решают сотрудники специализированных компаний-подрядчиков | 29,8 |

Табл.1 Кадровое обеспечение процесса информатизации

При анализе данных можно отметить, что уровень квалификации гос.служащих в области ИКТ является чуть выше среднего, т.к. аж 34% опрошенных респондентов имеют лишь опыт работы в данной сфере и не имеют специального образования для работы в сфере ИКТ. Но если посмотреть на анализ данных с другой стороны, то больше половины опрошенных, а именно 56,7 % имеют для этого профильное образование (техническое и физико-математическое) и можно к этому числу прибавить тех, кто прошёл переподготовку, а это ни много, ни мало 8,9 % опрошенных респондентов.

Итак, повышение квалификации остается принципиально важной задачей для любого государства и должна решаться параллельно с развитием всей национальной системы электронного правительства. В противном случае существенные финансовые вложения государства в сложные ИТ-решения просто не получат отдачи.

 Теперь перейдем к проблемам. Темпы внедрения ИКТ, по мнению многих экспертов, на данный момент находятся на низовом уровне. А какие же причины? Одну из проблем- это недостаточная квалификация кадров, мы уже рассмотрели, поэтому перейдем к остальным. Также проблемой является недостаточная информатизация, ведь свой уровень, как средний оценивают 66,5% гос.служащих, ниже среднего- 20,8%, с отставанием- 8,6%, а как передовое всего лишь- 4,1%. Также основная и можно сказать главная проблема- это проблема финансирования. Размер бюджета на автоматизацию: на 2010 год- это 58,9%; на 3 года- 2,0%, а у 39,1% - средства не заложены. Отсюда, по оценке респондентов, недофинансированными являются направления (табл.2):

|  |  |
| --- | --- |
| Приобретение аппаратных средств | 73,1 |
| Разработка и приобретение ПО | 69,5 |
| Телекоммуникации | 62,3 |
| Эксплуатация ИКТ | 57,5 |
| Обучение персонала работе с ИКТ | 62,3 |
| Отсутствуют | 3,0 |

Табл.2 Направления, которые являются недофинансированными

Таким образом, решение этих ключевых проблем позволит ускорить процесс внедрения технологий электронного правительства и повысить качество предоставляемых услуг.

В качестве общего вывода можно отметить, что уровень информационно-технологического обеспечения деятельности органов местного самоуправления следует повышать, тем более что нет предела совершенству, что для органов местного самоуправления должно быть стимулом, ведь в данном направлении есть много деталей, которые притормаживают процесс развития внедрения и пользования информационно-технологического обеспечения, на которые нужно обратить внимание и решать, не откладывая эти факторы «в дальний угол».

**2.3 Внедрение услуг электронного правительства в Челябинской области**

Во благо населению правительство должно быть доступно каждому гражданину, в любом месте, в любое время. Электронное правительство должно обеспечить возможность населению взаимодействовать с государством 24 часа в сутки, семь дней в неделю, независимо от того как территориально далеко находятся друг от друга государственный орган и гражданин. Далеко не у каждого человека есть возможность ходить по кабинетам и выстаивать длинные очереди. Возможность получить услугу через интернет гораздо удобнее и продуктивнее. Электронное правительство сделает возможным прямой и открытый диалог граждан с властью, социальными службами, разными ведомствами, а значит, с каждым конкретным начальником, независимо от его статуса и ранга. Это сделает электронное правительство не только доступным, но и интерактивным. Электронное правительство делает возможным приблизить чиновника к гражданину, исключая влияние субъективного фактора. Такой способ общения между чиновником и гражданином, которое максимально обезличено, постоянно подвержено контролю и позволяет гражданину самому следить за тем, как идёт работа по удовлетворению его запросов, является конечной и очень важной целью создания Электронного правительства и мечтой каждого налогоплательщика. Электронное правительство сделает борьбу с коррупцией и взяточничеством в обществе намного эффективнее и продуктивнее.

 А готово ли население к внедрению этих электронных услуг? Социальное исследование проводилось в начале 2011 года студентами ЧИ УрАГС, под руководством ЛППиС.(Приложение 2) Всего было опрошено 200 респондентов, среди которых большинство (80%) ответили, что у них есть возможность, дома (на рабочем месте), выхода в интернет, из которых 41,1% владеют азами работы в сети интернет, а 36,7% являются уверенными пользователями. Доля респондентов заявивших, что не владеет навыками работы в сети интернет составила 22,3%.

 Как видно из таблицы 3, среди респондентов указавших, которые не имеют навыков работы в сети Интернет больше, чем в среднем женщин (на 5%) и опрошенных в возрасте старше 50 лет (на 35%).

 В группе владеющих азами пользования на 18% больше, чем в среднем, представителей возрастной группы от31 до 50 лет, а среди уверенных пользователей молодежи (до 30 лет) (на 22%).

 Среди продвинутых пользователей сетью интернет зафиксировано больше мужчин (на 24%) и респондентов в возрасте до 30 лет (на 61%).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **В целом** | **Насколько хорошо Вы владеете навыками работы в сети Интернет?** |
| не владею навыками работы | владею азами пользования | уверенный пользователь | продвинутый пользователь |
| **Пол** |
| мужской | **36,1** | 31,1 | 36,1 | 35,9 | **60,0** |
| женский | **63,9** | **68,9** | 63,9 | 64,1 | 40,0 |
| **Возраст** |
| до 30 лет | **39,1** | 13,3 | 28,9 | 60,9 | **100,0** |
| 31-50 лет | **34,2** | 24,4 | **51,8** | 23,4 | 0,0 |
| старше 50 лет | **26,7** | **62,2** | 19,3 | 15,6 | 0,0 |

Табл.3 Распределение ответов на вопрос «Насколько хорошо Вы владеете навыками работы в сети Интернет?»

 Таким образом, можно говорить о том, что услуги «электронного правительства» наиболее актуальны для молодежи и людей среднего возраста. Те, кому за 50, как правило, не обладают необходимыми навыками работы в глобальной сети и соответственно для этой категории граждан вопрос создания и функционирования системы «электронного правительства» не столь важен.

 Группа респондентов указавших, что знают о реализации проекта «электронное правительство» составила 46,5%. Остальные 53,5% заявили, что не слышали о данном проекте.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **В целом** | **Слышали ли Вы о реализации в нашей стране проекта "Электронное правительство**"**?** |
| да | нет |
| **Пол** |
| мужской | **36,1** | **41,5** | 31,5 |
| женский | **63,9** | 58,5 | **68,5** |
| **Возраст** |
| до 30 лет | **39,1** | **40,4** | 38,0 |
| 31-50 лет | **34,2** | **37,2** | 31,5 |
| старше 50 лет | **26,7** | 22,3 | **30,6** |

Табл.4 Распределение ответов на вопрос «Слышали ли Вы о реализации в нашей стране проекта "Электронное правительство?»

 Среди опрошенных, которые осведомлены о реализации проекта «электронное правительство» выявлено больше мужчин (на 5% больше чем в среднем) и респондентов в возрасте от 31 до 50 лет. В то время, как в группе тех, кто о реализации данного проекта ничего не слышал, больше женщин (на 5%) и представителей возрастной группы от 50 и старше (на 5%).

 Как показывают данные проведенного исследования, главными источниками распространения информации о проекте являются телевидение (55,0%) и рассказы друзей, знакомых (42,5%). Лишь 2,5% респондентов указали на то, что узнали о реализации проект «электронное правительство» через интернет.

 Опыт использования услуг «электронного правительства» имеется у 17,8% опрошенных. Более половины (58,3%) из них остались довольны оказанными услугами. Группа недовольных составила 16,7% респондентов. Затруднения с оценкой удовлетворенности оказанными услугами возникли у 25,0% пользователей данной услугой.

 Явными лидерами по числу обращений посредствам «электронного правительства» являются налоговая служба (25,0%), миграционная служба (16,7%) и ГИБДД (16,7%).(см.Табл.5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | % от числа ответивших | % от числа опрошенных |
| УФМС | 16,7 | 3,0 |
| Налоговая служба | 25,0 | 4,5 |
| Архив | 5,6 | 1,0 |
| ГАИ | 5,6 | 1,0 |
| Служба занятости | 16,7 | 3,0 |
| Пенсионный фонд | 8,3 | 1,5 |
| Управление по социальным программам | 5,6 | 1,0 |
| Агентство по образованию | 2,8 | 0,5 |
| Управление ж/д | 8,3 | 1,5 |
| Служба по тарифам | 5,6 | 1,0 |

Табл.5 Электронными услугами, какого органа власти пользовались?

 Таким образом можно сделать вывод, что в Челябинской области сложилась благоприятная ситуация для дальнейшей реализации и внедрения в широкие слои населения проекта «электронное правительство». То, что услуги «электронного правительства» актуальны в большом количестве для молодёжи – это тоже большой «плюс» и видение хорошей перспективы в будущем, ведь молодёжь – является будущем, как страны, так и её отдельных субъектов. И то, что большая часть респондентов, которые пользовались данными услугами, осталась довольна – тоже говорит о большом будущем предоставляемых услуг. Отсюда следует, что данную сферу услуг нужно развивать и непременно она станет самой актуальной в использовании в будущем, ведь уже сейчас она добилась больших успехов.

**Перспективы развития электронного правительства в Челябинской области**

В Челябинской области 27 октября 2010 года утверждена постановлением

Правительства Челябинской области областная целевая программа «Развитие

информационного общества и формирование электронного правительства в

Челябинской области на 2011-2012 годы» (далее именуется — ОЦП).

ОЦП направлена, во-первых, на решение задач формирования информационного общества в Челябинской области.

Во-вторых, в ОЦП решаются задачи развития электронного правительства.

При этом планируется создания инфраструктурных компонент направленных на реализацию базовых, внешних и внутренних сервисов.

Электронное правительство можно представить в терминах сервис-ориентированной архитектуры (SOA) как множество взаимоувязанных сервисов со стандартизированными интерфейсами взаимодействия. Все сервисы электронного правительства можно классифицировать по субъекту использования как базовые (используются, преимущественно, внутренними и внешними сервисами), внутренние (используются специалистами органов исполнительной власти и местного самоуправления, бюджетных учреждений Челябинской области для реализации возложенных на них полномочий, а также для взаимодействия с органами государственной власти Российской Федерации) и внешние (используются гражданами, представителями организаций для получения государственных и муниципальных услуг, а также для реализации иных законных прав).

Для реализации базовых сервисовпланируется создание, модернизация

необходимых инфраструктурных компонент: парк средств вычислительной техники и периферийного оборудования; единая телекоммуникационная сеть органов исполнительной власти Челябинской области; центр обработки данных, региональный удостоверяющий центр; единый безопасный Интернет-шлюз для органов исполнительной власти Челябинской области, централизованный сервер электронной почты, площадка для размещения в сети Интернет официальных сайтов органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области.

Уже сейчас единая телекоммуникационная сеть органов исполнительной

власти Челябинской области объединяет 21 (включая Аппарат Правительства

Челябинской области) органов, а к концу 2011 года ей буду охвачены все органы исполнительной власти Челябинской области.

Запуск в эксплуатацию центра обработки данных позволит улучшить качество работы специалистов органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области с автоматизированными системами, повысить надежность и отказоустойчивость, с одной стороны, и уменьшить затраты на обслуживание инфраструктуры автоматизированных систем органов, с другой стороны.

Организация единого безопасного Интернет-шлюза для органов исполнительной власти Челябинской области позволит снизить затраты на доступ в Интернет, удовлетворить требованиям 152-ФЗ с наименьшими издержками.

Создание региональный удостоверяющий центр является одним из необходимых шагов на пути внедрения системы выпуска, выдачи и обслуживания универсальных электронных карт в Челябинской области.

Организация площадки для размещения в сети Интернет официальных сайтов органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области позволит «бюджетно», но с необходимым качеством реализовать функции органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» № 8-

ФЗ от 09.02.2009 г. и распоряжения Губернатора Челябинской области . «Об

обеспечении доступа к информации о деятельности Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области и органов исполнительной власти Челябинской области, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования Интернет» №292 от 01.10.2010 г.

Внутренние сервисы– служат для формирования единой информационной

среды органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области. Внутренние сервисы в электронном правительстве будут представлены: информационно-аналитическая система, включающая: рабочее место руководителя; управление областными целевыми программами, финансами; мониторинг деятельности органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области; автоматизированные системы органов исполнительной власти и бюджетных учреждений Челябинской области; видеоконференцсвязь с администрациями городских округов и муниципальных районов Челябинской области;

система электронного документооборота органов исполнительной власти

Челябинской области; межведомственное электронное взаимодействие посредством регионального узла системы межведомственного взаимодействия (СМЭВ); информационно-справочные системы (СПС «КонсультантПлюс», АС ФСО «Законодательство РФ», СПС «Кодекс», АС «Реестр государственных информационных ресурсов»); сегменты государственных информационных систем в Челябинской области

(«Правосудие», «Управление», «Портал приоритетных национальных проектов», «Реестр нормативных правовых актов», «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг», «Единый реестр универсальных электронных карт»).

Внешние сервисыслужат для полноценного информирования граждан о

своей деятельности органами исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области, а также для обеспечения доступа к широкому спектру государственных услуг с использованием различных способов доступа. Для доступа как к сервисам информирования, так и предоставления государственных и муниципальных услуг граждане смогут использовать телефон, Интернет, информационные киоски, систему многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для реализации перечисленных возможностей будет использована имеющаяся и будет создана необходимая дополнительная инфраструктура:

система порталов и сайтов (Реестр и Портал государственных и муниципальных услуг Челябинской области, Сайт Губернатора Челябинской

области, Сайт Правительства Челябинской области, Сайты органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области);

территориально-распределенная система информационных киосков;

центр телефонного обслуживания; сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг; система идентификации и аутентификации граждан на основе универсальной электронной карты.