

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»

Институт экономики

Направление подготовки 38.03.04 Государственная и муниципальное
управление

Кафедра управления сельскохозяйственным производством

Допустить к защите

Заведующий кафедрой
к.э.н. доцент Савушкина Л.Н.
«20» июня 2019г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**«Система предоставления государственных и муниципальных
услуг в электронном виде в Исполнительном комитете города
Казани»**

Обучающийся:

Акмалова Регина Марсельевна

Руководитель:

к.э.н., доцент

Куракова Чулпан Маликовна

Рецензент:

д.э.н., профессор

Гатина Фарида Фаргатовна

Казань 2019

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

Институт экономики

Направление подготовки 38.03.04 Государственная и муниципальное
управление

Кафедра управления сельскохозяйственным производством
Допустить к защите

Заведующий кафедрой
к.э.н. доцент Савушкина Л.Н.
«20» мая 2019г.

ЗАДАНИЕ на выпускную квалификационную работу

Акмалова Регина Марсельевна

1. Тема работы: Система предоставления государственных и муниципальных
услуг в электронном виде в Исполнительном комитете города Казани

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «24» июня 2019г.

3. Исходные данные к работе: специальная и периодическая литература,
материалы Федеральной службы государственной службы РФ, данные
Министерства экономического развития РФ, Федеральные законы РФ, целевые
программы, постановления и распоряжения Правительства РФ и ее субъектов,
Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, результаты социологических
исследований, информационные ресурсы Интернет.

4. Перечень подлежащих разработке вопросов: теоритический аспект
информационных технологий в сфере предоставления государственных и

муниципальных услуг, особенности их предоставления и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг

5. Перечень графических материалов: _____

6. Дата выдачи задания

«20» мая 2019г.

Руководитель

Ч.М.Куракова

Задание принял к исполнению

Р.М. Акмалова

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Сроки выполнения	Примечание
ВВЕДЕНИЕ	04.09.2018	
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	04.09.2018	
Сущность и значение государственных и муниципальных услуг	04.09.2018	
Особенности систем предоставления государственных и муниципальных услуг	04.09.2018	
Нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг	04.09.2018	
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА ГОРОДА КАЗАНИ	10.09.2018	
Краткая характеристика Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани	10.09.2018	
Текущее состояние системы предоставления электронных муниципальных услуг в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани	10.09.2018	
Современное состояние системы мотивации и стимулирования труда муниципальных служащих Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	10.09.2018	
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г. КАЗАНИ	13.05.2019	
Современное состояние отрасли информатизации и связи республики Татарстан	13.05.2019	
Методика мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в электронной форме в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	13.05.2019	
Приоритетные направления развития сферы предоставления муниципальных услуг в электронном виде в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	13.05.2019	
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	20.05.2019	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	20.05.2019	
ПРИЛОЖЕНИЕ	20.05.2019	

Руководитель

Ч.М. Куракова

Обучающийся

Р.М. Акмалова

Аннотация к выпускной квалификационной работе бакалавра на тему «Система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде
Исполнительном комитете города Казани»

Выпускная квалификационная работа содержит 78 страницы, 37 источников и литературы, 3 приложений.

Предметом работы является комплекс мероприятий эффективного и качественного оказания муниципальных услуг населению в электронном виде.

Объектом исследования является Администрация Вахитовского и Приволжского районов г. Казани

Целью исследования является разработка форм и методов развития взаимодействия государства в лице его исполнительных органов и должностных лиц с гражданами и организациями при оказании муниципальных услуг в электронной форме.

Необходимо максимально сократить количество справок и дополнительных документов, которые сейчас требуются от заявителя при подаче заявления. Для этого необходимо организовать межведомственное взаимодействие между тем, кто оказывает услугу и тем, кто обладает необходимыми сведениями.

The final qualifying work contains 78 pages, 37 sources and literature, 3 applications.

The subject of the work is a set of measures for effective and high-quality provision of municipal services to the population in electronic form.

The object of the study is the Administration of Vakhitovsky and Volga regions of Kazan.

The aim of the study is to develop forms and methods of development of interaction of the state in the face of its Executive bodies and officials with citizens and organizations in the provision of municipal services in electronic form.

It is necessary to minimize the number of certificates and additional documents that are now required from the applicant when applying. To do this, it is necessary to organize interdepartmental interaction between those who provide the service and those who have the necessary information.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	9
1.1. Сущность и значение государственных и муниципальных услуг	9
1.2. Особенности систем предоставления государственных и муниципальных услуг	13
1.3. Нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг	18
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА ГОРОДА КАЗАНИ	23
2.1. Краткая характеристика Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани	23
2.2. Текущее состояние системы предоставления электронных муниципальных услуг в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани	35
2.3. Современное состояние системы мотивации и стимулирования труда муниципальных служащих Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	39
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г. КАЗАНИ	47
3.1. Современное состояние отрасли информатизации и связи республики Татарстан	47
3.2. Методика мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в электронной форме в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	53
3.3. Приоритетные направления развития сферы предоставления муниципальных услуг в электронном виде в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани	63
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	74
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	76
ПРИЛОЖЕНИЯ	80

ВВЕДЕНИЕ

Электронное правительство является общим комплексом связанных между собой технологических государственных, информационных систем, а также элементов информационно-технологической инфраструктуры государства, которые обеспечивают получение нового уровня результативности и эффективности деятельности государственных органов власти.

Государственные органы стремятся постоянно совершенствовать свою деятельность в области общения с гражданами с целью получения последними качественных и оперативных услуг, используя при этом новые технологии и решения, которые позволяют значительно упростить управление существующими взаимоотношениями, а также предоставить более свободный доступ к имеющейся информации. При этом информатизация существующих процессов является важной частью всего процесса оптимизации внутригосударственных структур, играя при этом особую роль в связи с реализуемой в стране административной реформой, реформой системы образования, пенсионный и другими реформами.

Пожалуй, главной целью создания электронного правительства является изменение текущих взаимоотношений общества и власти, направленное на совершенствование сферы предоставления услуг бизнесу и населению, а также увеличение доли участия граждан в процессе управления общественными процессами и государством в целом.

Электронное правительство является эффективным инструментом аппарата государственного управления, который позволяет решать различные проблемы, связанные с информационным взаимодействием, способствуя при этом значительному устранению бюрократических барьеров между человеком и государственной властью, предоставляя улучшенный доступ к государственным информационным ресурсам.

Правильное и точное определение принципов и подходов перехода к предоставлению электронных услуг на данный момент является одним из

ключевых моментов развития всей системы государственных услуг, представленных в электронной форме.

В настоящее время особую актуальность имеет задача автоматизации процесса общения между властью и гражданами при предоставлении государственных услуг, возможность получения требуемой информации от государства в режиме доступа 24 часа в сутки, определение количественных характеристик общей доступности информации, а также возможность использования функций электронного взаимодействия на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти.

В процессе создания централизованных программ направленных на информатизацию региональных информационных систем, многие из них создаются в качестве отдельно существующих программ и при этом не имеют какой-либо связи между собой. Таким образом возникает ситуация, когда существующие информационные системы являются замкнутыми и предоставляют только решение ограниченного круга задач, а весь процесс информатизации в регионах носит исключительно ведомственный характер.

С целью повышения общего качества жизни граждан при переходе на предоставление государственных услуг в электронном виде особо важным является формирование новых механизмов творческой и интеллектуальной деятельности, используя при этом лучший зарубежный опыт, совершенствуя существующую нормативно-правовую базу, организуя постоянный контроль качества предоставления государственных услуг.

Степень научной разработанности. Теоретической и методологической основой исследования послужили разработки отечественных и зарубежных ученых и специалистов, в области экономического развития, информационных технологий, государственного и муниципального управления.

Информационную базу работы составили данные Министерства экономического развития РФ, Федеральные законы РФ, целевые программы, постановления и распоряжения Правительства РФ и ее субъектов, Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, результаты социологических исследований,

информационные ресурсы Интернет. Использовалась справочная и методическая литература, материалы специализированной периодики.

Объектом исследования являются государственные услуги, предоставляемые населению на уровне субъекта РФ в электронном виде.

Предметом работы является комплекс мероприятий эффективного и качественного оказания муниципальных услуг населению в электронном виде.

Целью исследования является разработка форм и методов развития взаимодействия государства в лице его исполнительных органов и должностных лиц с гражданами и организациями при оказании муниципальных услуг в электронной форме.

Задачи исследования:

- исследование теоретико-методических основ, принципов и механизмов регулирования предоставления муниципальных услуг населению в электронном виде с уточнением особенностей формирования системы информирования потенциальных потребителей о государственных и муниципальных услугах и их предоставлении через развитие соответствующей инфраструктуры;

- анализ эффективности создания и модернизации информационных систем органов власти при переходе к электронным услугам;

- обоснование предложений по переходу к электронным услугам с учетом развития электронного способа получения услуг, формирования спроса электронных заявлений, устранения барьеров получения услуг, удешевления муниципальных услуг гражданам, получающим их в электронном виде;

- разработка подхода по созданию необходимых предпосылок оказания услуг в электронном виде, формированию спроса на услуги, предоставляемые в электронном виде, с подготовкой рекомендаций по развитию системы муниципальных услуг гражданам в электронном виде.

Методы исследования. На различных этапах работы и при решении отдельных задач ВКР применялся широкий спектр конкретных методов сбора фактического материала, его обработки и анализа.

Эмпирические методы исследования: анализ статистических данных, вторичный анализ результатов социологических исследований по проблемам предоставления муниципальных услуг в электронном виде, анализ нормативных правовых документов и аналитических материалов органов власти Российской Федерации, Республика Татарстан, органов местного управления города Казань.

Использование рекомендаций и выводов ВКР позволит повысить эффективность и качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Основные положения исследования могут быть использованы при исполнении государственных функций и переводе государственных и муниципальных услуг населению в электронный вид субъектами РФ, а также разработке административных регламентов органов исполнительной власти.

Структура работы. Представленная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Сущность и значение государственных и муниципальных услуг

Услуги как вид экономической деятельности существуют давно. Однако дать определение услуге оказалось нелегкой задачей. До сих пор в экономической литературе можно найти различные определения услуги.

Услугами иногда называют деятельность, не создающую самостоятельного продукта, материального объекта или материальных ценностей. Довольно так и часто можно встретить определение услуги как полезного действия, дел, поступков или же действий вообще.

В отечественных и зарубежных источниках встречается значительное количество различных определений и толкований понятия «услуга». Автор рассматривает некоторые из них. Так, согласно Ф. Котлеру термин «услуга» - это «любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо». [9, с.78]

Интересно определение Р. Малери: «Услуги - нематериальные активы, производимые для целей сбыта» [14, с 23]. По определению, нематериальные активы (или неосязаемые ценности) - это ценности, не являющиеся физическими, вещественными объектами, но имеющие стоимостную, денежную оценку. Услуга - это процесс, ряд действий. Эти действия могут быть инструментом для создания ценности, они могут произвести ценность, но сами не являются самостоятельной ценностью. Если некоторые действия полезны только для того, кто их осуществляет, то вряд ли они могут являться услугой.

Толковый словарь великорусского языка В.Даля слово «услуга» объясняет как помощь, желание «пособить». Оказать услугу - означает обслужить, сделать что-то нужное, угодное [10].

К приоритетным направлениям административной реформы относится задача, направленная на улучшение качества услуг, предоставляемых

государством. Так, в выступлении президента В.В. Путина перед доверенным лицами было отмечено, что изменения [11, с 45-50], которые проводятся в исполнительной системе, должны сводиться к тому, что любой из граждан сможет не просто знать, но и обладать возможностью на деле требовать услуги того качества и уровня, которые в соответствии с законодательством ему обязуются обеспечить определенные уровни власти. Данная тематика получила продолжение в ежегодном Послании Президента Федеральному Собранию РФ, где было отмечено, что государственные учреждения федерального уровня, на которых возложены функции по контролю и надзору, зачастую осуществляют «навязывание» бизнес-среде и гражданам свои «услуги» в вопросе консультационных работ, проведении экспертиз и пр.

Государственная услуга - это способ осуществления законных интересов граждан и организаций, их прав и свобод государственными органами власти, исполняемый во взаимодействии физических или юридических лиц (пользователей) с органом исполнительной власти или государственным служащим [12, с.284]. Услуги, предоставляемые государственными органами власти, носят личный, адресный характер. В связи с этим, назревает необходимость стандартизации услуг, исходя из потребностей (особенностей) потребителя [13, с. 22].

Толкуемые данным образом государственные услуги с позиций объекта стандартизации в данной концепции делятся на два вида, исходя из конкретных особенностей, присущих пользователю, к которым относят:

- государственные услуги, которые оказываются неопределенному числу лиц;
- государственные услуги, которые оказываются определенному пользователю (юридическому, физическому лицам; объединениям граждан, группам лиц и т.п.) – государственные административные услуги.

Стандарт государственной услуги – систематизированный набор конкретных требований к способу предоставления услуг государственными органами власти либо уполномоченными организациями, который

устанавливается исходя из существующих потребностей и желаний конкретных граждан (заявителей) с одной стороны; а с другой – учитывая во внимание ограничения – финансовые, материально-технические, технологические и иные со стороны органов государственной власти.

Под государственными услугами, которые оказываются неопределенному числу лиц согласно данной концепции, принято понимать действия органов государственной власти, которые направлены на создание правовых и организационных условий для получения определенными гражданами либо их объединениями товаров и услуг (которые изготавливают государственные и негосударственные производители) исходя из их интересов.

Представляет некоторую трудность отыскать пример государственной услуги, которая, с одной стороны, могла иметь возможность создать необходимые организационные и правовые условия для получения конкретными гражданами, а с другой – могла бы доставляться непосредственным пользователям, так и через услуги им, которые предоставляют государственные и негосударственные производители товаров и услуг.

В данной концепции содержатся отличительные признаки административной услуги, оказываемой государством:

1. индивидуальный характер оказания (предоставляется конкретному лицу – физическому или юридическому);
2. в силу реализации прав и обязанностей обращение в орган государственной власти непосредственно самих пользователей государственных услуг;
3. оказание услуги непосредственно в органе государственной власти;
4. реализация данной услуги в силу определенных объективных причин социально-экономического характера не представляется возможным передать некоммерческим/ коммерческим организациям либо их объединениям.

Легко заметить, что данные признаки объединяют в себе и организационные, и экономические характеристики услуг, причем последние представлены достаточно размыто - «в силу объективных социально-

экономических причин» - услугу не имеет возможность оказать частная организация. Также, в их составе не содержится приоритетная, с нашей точки зрения, отличительная черта административных (властных) услуг, оказываемых органами государственной власти, а именно – обращение пользователя в государственный орган в силу желания приобрести, защитить или подтвердить свои права, будь то право собственности на имущество, и т.п.

Как видится, стандарт имеет возможность и должен устанавливать единые, действующие на всей территории РФ требования относительно результата оказания государственной услуги – независимо от того, где получает пользователь ту или иную справку – в большом городе или деревне, данная справка должна отвечать единому установленному образцу и обладать действием на всей территории государства; независимо от того, где была получена справка, лицензия, которая была выдана юридическому лицу, также должна отвечать единым требованиям, и т.д. При этом, принципы учета мнений граждан и демократического характера самой процедуры по разработке данного стандарта достаточно продуктивны в вопросе определения списка государственных услуг, тем не менее вряд ли останутся таковыми в границах определения формы документа, способа его защиты от подделки и т.д.

Так как наша страна имеет федеративное устройство, соответственно у РФ существуют органы, которые следят за всем государством в целом, а есть органы в каждом городе и далее в каждом районе города, то есть делятся на административно-территориальные единицы. Государственный орган - это орган федерального значения, действующий на территории всей федерации, а в районах действуют органы местного самоуправления, такие как Исполнительные комитеты, муниципалитеты, Администрации.

Муниципальная услуга представляет собой деятельность реализации функций органов местного самоуправления, осуществление которой происходит согласно запроса заявителя и в пределах существующих полномочий органа государственной власти, который является представителем данной муниципальной услуги и решает существующие вопросы местного значения,

которые установлены согласно Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ [2]

Определение муниципальной услуги в качестве функции органов местного самоуправления является не совсем корректным, по причине разнообразия данных услуг и выборочного их отнесения именно к муниципальным услугам. К функциям органов местного самоуправления относится:

- обеспечение участия населения в решении местных вопросов;
- координация интересов различных групп населения;
- создание условий для комплексного социального и экономического развития всего муниципального образования;
- организация управления собственностью и местными финансами муниципального образования;
- реализация на местном уровне социальной политики, которая в первую очередь направлена на создание благоприятных условий для обеспечения достойной жизни и свободного развития каждого человека;
- охрана окружающей среды и поддержание общественного правопорядка[14].

1.2 Особенности систем предоставления государственных и муниципальных услуг

Предоставление муниципальных и государственных услуг в электронном виде представляет собой предоставление данных услуг с использованием информационных технологий таких как: электронный портал государственных и муниципальных услуг, универсальная электронная карта, организация электронного взаимодействия между различными органами местного самоуправления, гражданами и организациями.

Электронная услуга - это информационная услуга, по удовлетворению потребностей заявителя, с помощью автоматизированных электронных форм ее предоставления [5].

Электронные государственные услуги являются субъектом деятельности процесса оказания государственных услуг, который осуществляется с использованием информационных технологий, а также средств электронной подписи без необходимости непосредственного взаимодействия заявителя и представителя государственной услуги.

Предоставление электронных государственных услуг обладает рядом отличительных признаков, по отношению к государственным услугам предоставляемым традиционным способом. В данной ситуации можно выделить отсутствие непосредственного контакта заявителя, которым выступает гражданин или организация, непосредственно с государственным органом оказывающим услуги. Также отличительной особенностью является возможность получения государственных услуг в любом месте и в любое время.

Полный перечень предоставляемых услуг федерального, регионального и муниципального уровня отражается на специальных интерактивных порталах, главным из которых является Единый портал государственных. На муниципальном уровне также создаются собственные порталы по предоставлению услуг [15].

Портал представляет собой составной элемент всей общественной инфраструктуры, которая используется для организации информационного взаимодействия различных систем, необходимых для качественного предоставления услуг в электронной форме. Федеральный Портал функционирует с 2009 г., его оператором является Минкомсвязи России.

Портал предоставления государственных услуг постоянно развивается, а сам процесс развития состоит из нескольких следующих друг за другом этапов:

- размещение информации об предоставляемых государственных услугах;
- предоставление возможности для пользователя портала скачивать и заполнять необходимые ему документы в электронной форме;

- обеспечение возможности для подачи заявлений в электронном виде с возможностью получения личного ответа без необходимости посещения государственного органа власти;

- возможность контролировать весь процесс обработки поданного запроса, контролируя при этом время и место рассмотрения поданного заявления;

- получение итогового результата обращения в государственные органы власти с использованием современных электронных средств, таких как электронная почта или получение ответа непосредственно в личном кабинете портала государственных услуг, без необходимости физического посещения органов государственной власти.

Главная функция Портала сегодня состоит в возможности получить информацию о конкретной услуге и заказать данную услугу удаленно, без необходимости посещать органы власти и МФЦ (этапы 3 и 4).

В ходе регистрации на Портале гражданин сообщает свои персональные данные, и впоследствии эти сведения используются при подаче каждой следующей заявки на получение государственной услуги. Вместе с тем предоставленной в электронном виде является такая государственная услуга, для которой не только заявка на получение, но и конечный результат предоставлен в электронном виде.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – предоставление услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе портала государственных и муниципальных услуг, МФЦ, универсальной электронной карты, включая осуществление электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Многофункциональные центры, оказывающие государственные и муниципальные услуги, начали открываться в России в 2010 году. В последние 3 года этот процесс пошел особенно активно. По информации Министерства экономического развития Российской Федерации, сегодня в стране действуют

более 2,5 тысяч центров и более 10 тысяч офисов МФЦ. Сеть охватила не только крупные города, но и небольшие населенные пункты.

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций РФ в лидирующих регионах России по состоянию на сегодняшний день к единому portalу государственных услуг подключены 14% жителей, в отстающих - 1%. Уже до конца 2014 г., по планам Минкомсвязи, регионы должны обеспечить регистрацию не менее 35% жителей [17].

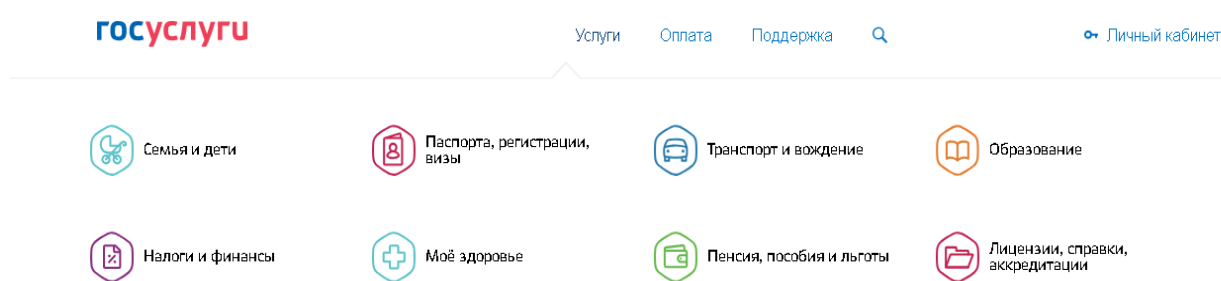


Рисунок 1 - Главная страница Портала государственных услуг Российской Федерации.

Предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме позволяет упростить порядок их предоставления, также способствует усилению роли общественного контроля за предоставлением услуг. В настоящее время полностью в электронном виде можно получить лишь небольшое количество услуг, однако в будущем по мере развития инструменты электронной цифровой подписью, доля таких услуг будет повышаться, и роль Портала в их получение станет незаменимой.

Информация на Портале выводится в течение одного рабочего дня из Сводного реестра государственных и муниципальных услуг, который формируются органы власти и органы местного самоуправления, ответственными за предоставление услуг.

Для пользования Порталом необходима регистрация. Настоящее время для доступа к услугам на портале реализовано пять способов авторизации:

- Логин и пароль;
- Полис пенсионного страхования (СНИЛС);
- Номер телефона;

- Электронная подпись;
- Универсальная электронная карта (УЭК).

Для получения государственных услуг в электронном виде достаточно один раз зарегистрироваться и сохранить личные данные. Регистрация на портале приходит с помощью единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА). После регистрации пользователь получает доступ в личный кабинет.

Все услуги, которые размещены на Портале, соотнесены с регионами, в которых их можно получить. Первым шагом для получения доступа к полному содержанию Портала является выбор региона. Далее указывается название интересующей услуги и по ней предоставляется информация, содержащаяся в соответствующем административном регламенте и в информационной карточке каждой услуги, включая срок оказания, необходимые документы от заявителя, возможность получения в электронном виде и прочее.

Несмотря на достигнутые результаты при переводе предоставления государственных услуг в электронный вид, следует отметить ряд проблем, которые мешают регионам сделать это массово и эффективно.

Прежде всего, это неготовность общероссийских сегментов «электронного правительства», таких как:

- Сервисы межведомственного электронного взаимодействия;
- Система идентификации;
- Единый портал государственных услуг и федеральный реестр государственных услуг;
- Система реестров государственных и муниципальных услуг
- Система нормативно-справочной информации (НСИ).

Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным услугам. Все услуги, размещенные на Едином портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет, как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления.

Для категории граждан, у которых отсутствует доступ к сети Интернет из дома, предусмотрены центры общественного доступа, которые представляют собой функциональный элемент инфраструктуры электронного правительства.

1.3. Нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг

Начиная с 2002 года правительство РФ приняло ряд основополагающих документов, определяющих его электронизацию или информатизацию, что с нашей точки зрения одно и то же. По сути был сформирован необходимый и достаточный набор документов для совершенствования государственного управления на дальнейшую перспективу и построения в России федерального, региональных и муниципальных правительств.

17 июля 2006 года Правительство РФ одобрило Концепцию региональной информатизации до 2010 года [17]. В соответствии с целями и основными приоритетными задачами государственного управления в России, данная концепция представляет собой модернизацию государственной политики по региональной информатизации. При этом основополагающими являются следующие цели:

- развитие информационно - телекоммуникационной инфраструктуры, реализующей доступ населения к официальной информации, а также обеспечивающей органов власти возможностью информационного взаимодействия;

- создание специальных условий развития такой инфраструктуры;

- социально - экономическое развитие регионов РФ, связанное с совершенствованием эффективности государственного управления;

- повышение качества управления в органах власти субъектов РФ;

- создание системы безопасности региональных и муниципальных информационных баз данных, информационно-коммуникационной инфраструктуры в регионах РФ.

- реализация возможности участия физических и юридических лиц при

принятии проектов решений в области региональной информатизации и оценки эффективности от их реализации.

Основным стимулом применения федеральных документов по региональной информатизации региональными властями является надежда на получение соответствующей федеральной финансовой поддержки.

Рассмотрим более детально и подробно историю нормативно-правовой базы формирования в России системы оказания государственных услуг при переводе их в электронный вид (см. Таблицу 1).

Таблица 1 – Набор документов по совершенствованию государственного управления РФ на основе ИКТ

Годы	Документы		
2002	ФЦП Э - Россия до 2010 года		
2004	Концепция использования ИТ в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года		
2005	Концепция административной реформы		
2006	ФЦП по административной реформе	Новая редакция ФЦП Э - Россия до 2010	Концепция региональной информатизации (и регионального э - правительства) до
2007	Показатели эффективности деятельности региональной власти	Примерное положение о функциональных центрах	Антикоррупционная ма
2007	Типовая программа развития и использования ИКТ в субъекте	Концепция создания федерального э - льства России	Стратегия развития ссии до 2015 года

2010	ФЗ №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	План перехода на предоставление гос-х исполнения гос-х функций в электронном	Сводный перечень первоочередных гос-х и мун-х услуг, предоставляемых органами власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронной форме
2011	Постановление №861 «О федеральных гос-х информационных ресурсах, обеспечивающих предоставление в электронной форме гос. и мун. услуг»		Распоряжение №2415 «О гос. и мун. услугах, предоставляемых в электронном виде»
2012	Постановление №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг».	Постановление №852 «Об утверждении усиленной квалификационной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»	№634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»

Процесс региональной информатизации, а также реализации взаимосвязи подсистем электронного правительства региона должен осуществляться на основании общепринятых стандартов.

Основными элементами электронного правительства в регионе, на наш взгляд, являются:

- обеспечение электронного информационного взаимодействия подсистем электронного правительства региона, как с государственными информационными системами федерального значения, так и друг с другом, возможности организации и реализации интеграционной подсистемы;

- прогнозирование, планирование, мониторинг и анализ деятельности органов государственной власти регионов РФ и органов местного самоуправления по повышению уровня социально-экономического развития региона, представляющая собой информационно-аналитическую подсистему;

- обеспечение потребностей населения и органов государственной власти регионов РФ в информационном взаимодействии, а также защита и контроль, представляют функциональные подсистемы.

Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)», утвержденная постановлением Правительства РФ от 28.01.2002 г. № 65 (далее -ФЦП «Электронная Россия»), определяет право любого гражданина нашей страны на возможность получения информации о результатах работы в деятельности органов власти и закрепляет возможность реализации прав граждан на раскрытие информации о деятельности государственных органов, как одной из основополагающих задач [7].

В рамках этой программы происходит формирование межведомственного информационного взаимодействия между государством и обществом, реализующее совершенствование эффективности управленческой деятельности и противодействие коррупции.

Согласно положений ч. 3 ст. 15 Конституции Российской Федерации,

нормативные правовые акты, которые затрагивают свободу, права и обязанности человека и гражданина, не могут реализовываться, если они официально не опубликованы.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 09.08.2006 г., получение информации о работе в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления должно быть обеспечено по запросу гражданина (путем предоставления), либо посредством официальных сайтов соответствующих органов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (путем распространения) [18].

В рамках электронного правительства региона создание официальных сайтов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети Интернет необходимо для реализации информационной открытости в деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, результатов их работы, а также возможности получения информации населением о уровне социально-экономического развития региона и муниципальных образований. При этом на наш взгляд, должна быть сформирована инфраструктура общего доступа, обеспечивающая доступность информации о работе органов исполнительной власти регионов Российской Федерации для широкого круга населения.

В настоящее время реальность такова, что Россия существенно отстает от передовых стран, применяющих информационные технологии при взаимодействии с гражданами и юридическими лицами. В силу этого, нашей стране предстоит проделать огромный труд, в котором должны участвовать лица, заинтересованные в ускоренной информатизации страны. Необходима серьезная поддержка правительства и органов государственной власти на разных уровнях, их тесное взаимодействие [19, с.65].

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА ГОРОДА КАЗАНИ

2.1. Краткая характеристика Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани

Муниципальное казенное учреждение «Администрация Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани» создано в соответствии со статьей 31 Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»[3], Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[2], Законом Республики Татарстан от 28.07.2004 № 45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан», Уставом муниципального образования города Казани [4], решением Казанской городской Думы от 06.12.2010 № 6-2 «Об учреждении органа Исполнительного комитета г. Казани - муниципального учреждения «Администрация Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани».

Администрация является территориальным органом Исполнительного комитета муниципального образования города Казани (далее - Исполнительный комитет города Казани), обладает статусом юридического лица с момента ее государственной регистрации в установленном законодательством о регистрации юридических лиц порядке.

Учредителем Администрации является муниципальное образование города Казани в лице Представительного органа муниципального образования города Казани - Казанской городской Думы.

В состав муниципального органа входят 2 района города Казани, это Вахитовский район и Приволжский районы.

Юридический адрес Администрации Вахитовского и Приволжского района города Казани: 420049, Казань (Приволжский район), Республика Татарстан, ул. Ипподромная, 14.

Полное наименование Администрации: муниципальное казенное учреждение «Администрация Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования города Казани». Сокращенное наименование: МКУ «Администрация Вахитовского и Приволжского районов города Казани».

В своей работе Администрация руководствуется Конституцией РТ, законами и подзаконными актами Республики Татарстан, ФЗ от 8 января 1998 г. № 8-ФЗ «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 13 апреля 1999 г. № 75-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации»)), который устанавливает общие принципы организации муниципальной службы и основы правового положения муниципальных служащих в Российской Федерации [5].

Следующим законодательным актом, регулирующим деятельность муниципального управления в РФ, является Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Кроме того, 02.03.2007 Государственной Думой России был принят Федеральный закон № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Предметом и целью деятельности Администрации является выполнение управленческих функций в сфере реализации вопросов местного значения, реализации, переданных в установленном законодательством порядке, государственных полномочий, определенных муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Казани на территории Вахитовского и Приволжского районов муниципального

образования города Казани в рамках своей компетенции, в пределах, установленных в соответствии с законодательством, Уставом муниципального образования города Казани, настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами.

Администрация является исполнительно - распорядительным органом местного самоуправления города Казани, наделенным Уставом полномочиями по решению вопросов местного значения, а также по осуществлению отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления города Казани федеральными законами и законами Республики Татарстан.

Для достижения главной цели в Администрации ставится ряд задач:

- создание благоприятных условий для жизнедеятельности населения;
- проведение единой районной политики и исполнение правовых актов в целях комплексного развития районов;
- укрепление экономических основ и стабильности районов;
- обеспечение комплексного решения вопросов обслуживания населения, достижение тем самым политической и социальной стабильности в районах.

Организационная структура управления Администрации Вахитовского и Приволжского районов является линейно-функциональной. Линейные руководители являются единоначальниками, а им оказывают помощь функциональные органы. Линейные руководители низших ступеней административно не подчинены функциональным руководителям высших ступеней управления. Результаты работы любой службы аппарата управления оцениваются показателями, характеризующими реализацию ими своих целей и задач.

В структуру Администрации районов входят:

- глава администрации города;
- заместители главы администрации города;
- руководитель аппарата администрации города;

- территориальные органы - администрации районов города, создаваемые в целях обеспечения управления внутригородскими районами.

- функциональные органы администрации города: департаменты, комитеты, управления - юридические лица. Структура Администрации Вахитовского и Приволжского районов ИК г. Казани представлена на рисунке 1.

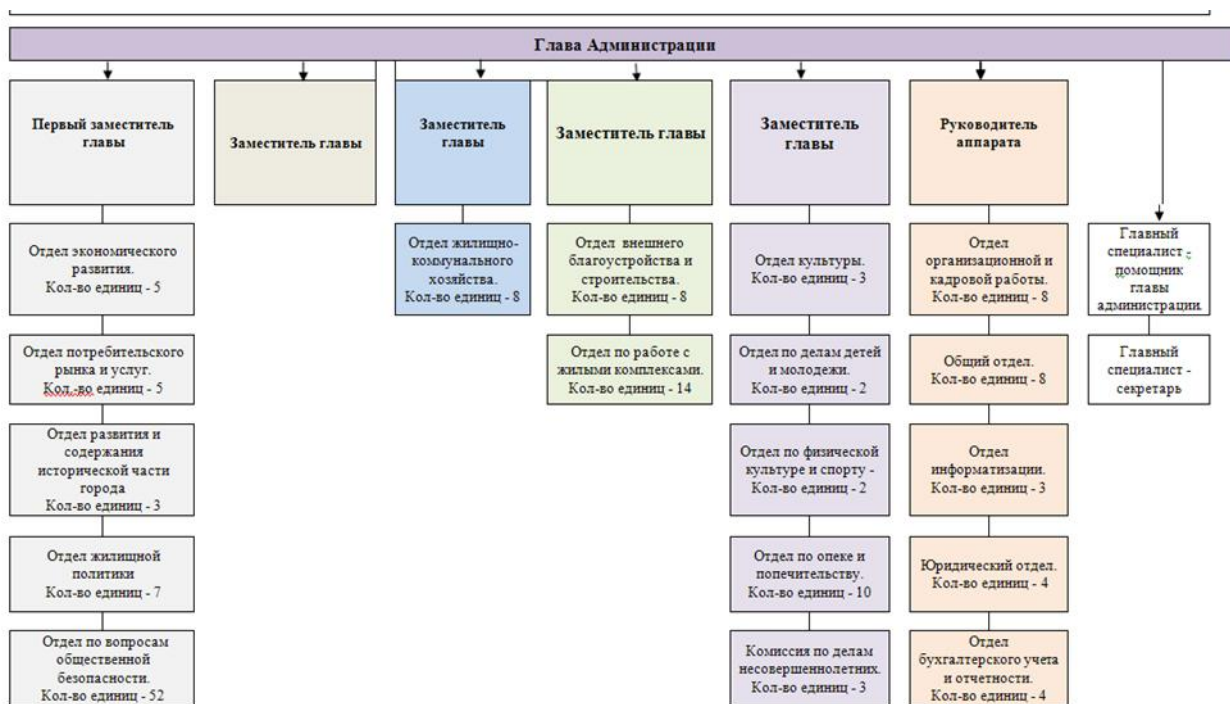


Рисунок 2 - Структура Администрации Вахитовского и Приволжского районов ИК г. Казани

Анализ кадрового состава Администрации предполагает периодическое и целенаправленное изучение служащих по характеристикам пола, возраста, образования, квалификации, стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Он предусматривает:

- определение качественного и количественного состава персонала с высшим и средним специальным образованием;
- определение качественного уровня расстановки работников по должностям;

- определение степени рационального использования специалистов с высшим и средним специальным образованием и др.

Существующая система мотивации и стимулирования труда сотрудников Администрации Вахитовского и Приволжского районов ИК г. Казани включает следующие элементы:

- разнообразие применяемых стимулов к сотрудникам данного органа, т.е. не только оплата труда является основным стимулом, но и продвижение по службе, страхование, льготы и другие стимулы;
- дружелюбная и доверительная атмосфера в данном органе власти;
- создание благоприятных условий труда в органе (удобный график работы, оснащение всех рабочих мест оргтехникой, чистота, освещение);
- забота о здоровье сотрудников (предоставление льгот на лечение, получение путевок);
- проводятся церемонии (чаепитие) для улучшения отношений в коллективе, регулярные совещания;
- имеются возможности служебного роста;
- самостоятельность в выполнении работы;
- стабильность заработной платы, социальные гарантии;
- получение премий;
- получение грамот органа;
- выражение сотрудникам благодарности за работу (похвала);
- медицинское страхование сотрудников и членов их семей;
- гарантированная пенсия;
- компенсационные выплаты.

Персонал Администрации составляют муниципальные служащие, которыми являются граждане, исполняющие обязанности в соответствии с федеральными законами и законами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальные служащие выполняют свои должностные полномочия за денежное содержание, выплачиваемое за счёт средств местного бюджета.

Для более наглядной квалификационной характеристики служащих рассмотрим показатели, представленные в ниже приведенных таблицах и рисунках.

Таблица 2 – Динамика численности и фонда начисления заработной платы муниципальных служащих в Администрации Вахитовского и Приволжского районов г. Казани за 2016-2018 гг.

Период	Численность работников всего, чел.	Фонд начисления зарботной платы работников, тыс. руб.
2016	164	20 231
2017	139	24 143
2018	151	26 077

Как видно из таблицы 2 фонд начисления заработной платы работников в Администрации с 2016 года увеличился на 32%, что составило 26 077 рублей, это свидетельствует о том, что уровень материального стимулирования растет.

Таблица 3 – Движение персонала Администрации Вахитовского и Приволжского районов г. Казани за 2016-2018 гг., чел.

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	В среднем за 2016-2018 гг.
Наличие на начало года	162	138	154	151
Поступило	7	4	3	5
Выбыло	5	3	6	5
Наличие на конец года	164	139	151	151

Как видно из выше представленной таблицы 3, на начало 2018 года численность состава сотрудников составляла 154 сотрудника, это на 2% больше, чем численность служащих на начало 2016 года. К концу 2018 года

численность сотрудников сократилась чуть менее чем на 2 % и составила 151 сотрудник.

Далее рассмотрим динамику половозрастного состава работников муниципального учреждения за 2018 год.

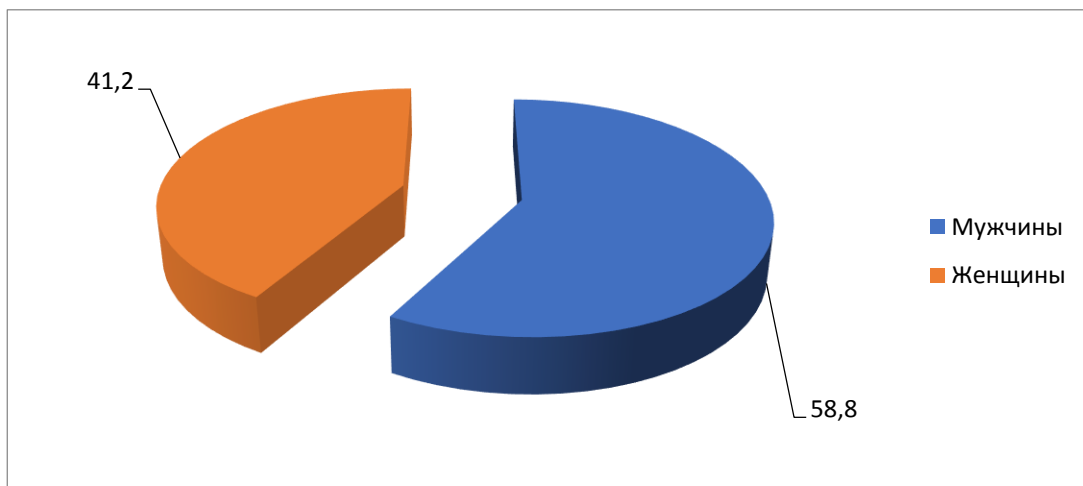


Рисунок 3 – Структура персонала по полу в Администрации Вахитовского и Приволжского районов г. Казани за 2018 год, %

Как свидетельствует представленный рисунок 2, в структуре персонала преобладают мужчины (58,8%).

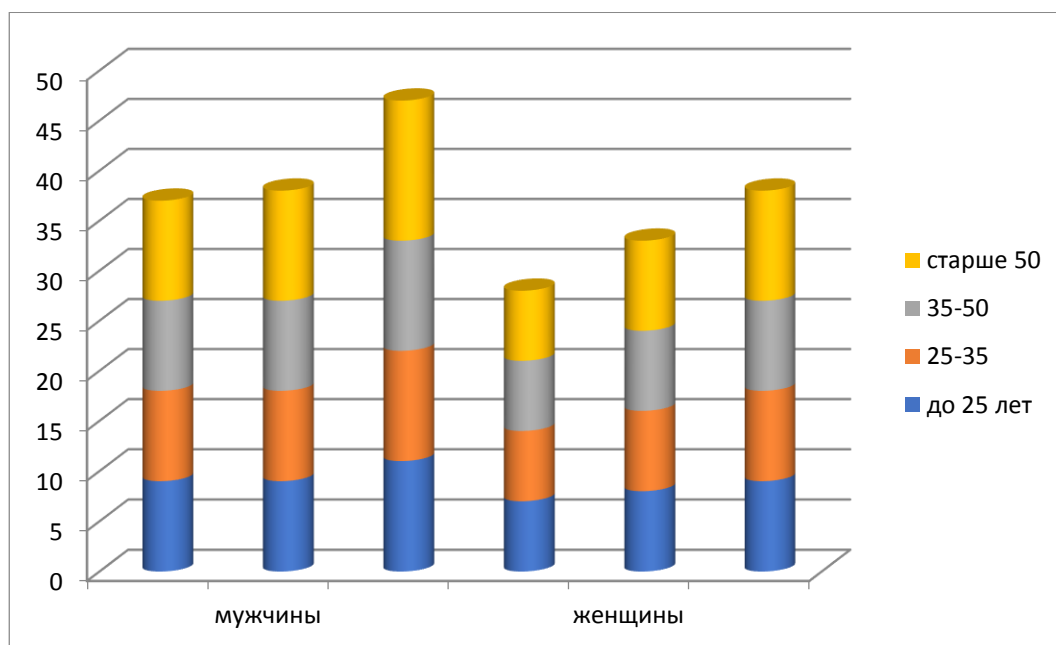


Рисунок 4 – Структура персонала по возрасту в Администрации Вахитовского и Приволжского районов г. Казани за 2016-2018 год, чел.

В 2018 году количество мужчин в Администрации в возрасте 25-35 лет составило 9 человек, 35-50 лет – 38 человек и старше 50 лет – 14 человек.

Сравнивая с данными 2016 года можно заметить, что мужчин в возрасте 25-35 лет становится меньше, а число служащих от 50 лет увеличилось. Это говорит о том, что молодые люди не стремятся устраиваться на муниципальную службу, так как первые 3-5 лет низкая моральная и материальная заинтересованность. Количество женщин в возрасте 25-35 лет в 2016-2018 годы постоянно. Растет число женщин 35-50 лет, так как работа на муниципальной службе для них стабильна. Проведем анализ структуры персонала по уровню образования, который представлен на рисунке 4.

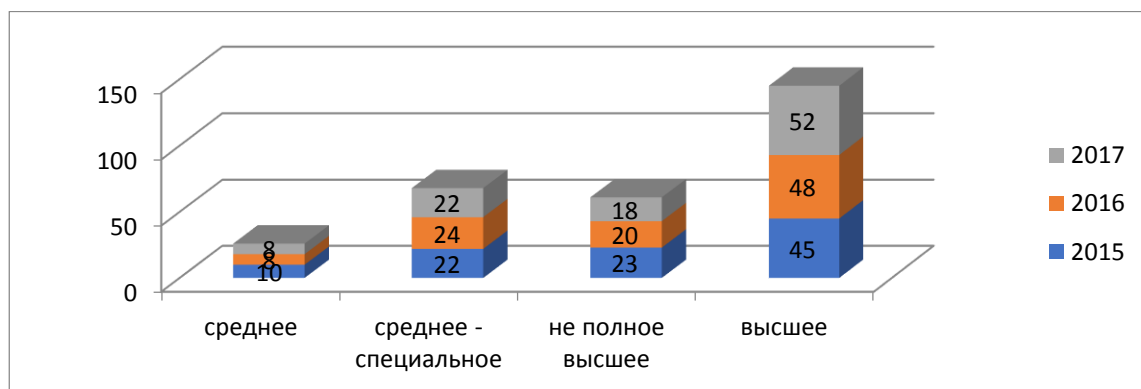


Рисунок 5– Структура персонала по уровню образования в Администрации Вахитовского и Приволжского районов г. Казани за 2015-2017 гг., %

Анализ представленного рисунка 4 свидетельствует о том, что в 2017 году 52% сотрудников имеют высшее образование, что, существенно, важно. Не полное высшее образование имеют 18% муниципальных служащих, которые совмещают работу с обучением на заочной форме обучения. В сравнении с 2015 годом в 2017 году снизилось число служащих, которые имеют среднее - специальное образование на 2%. Выше приведенные данные свидетельствуют о том, что муниципальным служащим с высшим образованием быстрее подняться по карьерной лестнице и добиться успехов.

Лица, заменяющие в отделе муниципальные должности муниципальной службы, включены в перечень муниципальных должностей муниципальной службы Администрации Вахитовского и Приволжского районов в соответствии с законом Республики Татарстан «О реестре

муниципальных должностей муниципальной службы», являются муниципальными служащими.

Для всех сотрудников разработаны должностные инструкции, на основании которых муниципальные служащие Администрации Вахитовского и Приволжского районов выполняют свои должностные обязанности. Должностные инструкции утверждаются руководителем Администрации. Должности технического персонала, включенные в штатное расписание, к муниципальным должностям муниципальной службы не относятся.

На начало нового года составляется штатное расписание каждого отдела по представлению начальника отдела утверждается главой Администрации Вахитовского и Приволжского районов в пределах установленной численности работников и фонда оплаты труда, доходов и расходов на его содержание в пределах выделенных бюджетных ассигнований.

Управление персоналом Администрации – важнейшая функция данного органа власти – представляет собой систему организации и управления процессами подбора, отбора и найма, их обучения и оценки кадров. В системе управления персоналом выделяют субъект и объект. Субъектами управления являются Глава и ведущий специалист по организационной и кадровой работе, основными должностными обязанностями которого являются следующее:

- отбор, подбор и найм сотрудников в рамках требований трудового законодательства, положений приказов Главы Администрации;
- разработка кадровой политики Администрации;
- сбор материалов для аттестационных, квалификационных, конкурсных комиссий;
- представление сотрудников к поощрениям и взысканиям;
- создание и ведение личных дел сотрудников;
- учет отпусков сотрудников, контроль над составлением и соблюдением графиков отпусков;

- контроль над исполнением требований рабочей дисциплины и трудового распорядка;
- прогнозирование и планирование качественной и количественной потребности в кадрах;
- постоянное совершенствование системы управления персоналом Администрации.

Под объектом управления понимается персонал Администрации. Персонал Администрации Вахитовского и Приволжского районов – это весь личный состав работающих по найму постоянных и временных, квалифицированных и неквалифицированных работников.

Информация о трудоустройстве представлена на субпортале управления кадровой политики Аппарата Исполнительного комитета г. Казани официального портала органов местного самоуправления kzn.ru.

Порядок поступления на работу в Администрацию Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани:

- соискатель может принести резюме лично по адресу ул. Ипподромная, д.14, каб.17 (время работы с 9 до 18 часов с перерывом на обед с 12 до 13 часов), отправить на электронный адрес и по факсу. Кроме того, всю исчерпывающую информацию об имеющихся вакансиях можно получить по телефону;
- кандидату назначается дата проведения оценки профессионально важных умений, которая включает в себя выполнение соискателем ряда заданий - групповых и индивидуальных. На реализацию многоступенчатой системы оценки уходит порядка 8 часов. В ходе данных мероприятий оцениваются профессиональные навыки и умения, которыми обладает кандидат, его способности анализировать, выстраивать коммуникацию и планировать время;
- после прохождения оценки профессионально важных умений кандидату назначается интервью, в ходе которого специалист разъясняет результаты оценки. В случае успешного прохождения всех этапов кандидат

при отсутствии вакантных должностей зачисляется в кадровый резерв. В случае наличия вакантных должностей, а также соответствия кандидата квалификационным требованиям, проводится личная встреча с руководителем структурного подразделения, для трудоустройства в которое он рассматривается;

- кандидаты на определенные должности проходят добровольное тестирование с использованием Полиграфа;

- в случае положительного результата проводится собеседование с главой Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани;

- трудоустройство.

На муниципальную службу вправе поступать граждане, достигшие возраста 18 лет, владеющие государственным языком Российской Федерации и соответствующие квалификационным требованиям, установленным действующим законодательством о муниципальной службе, при отсутствии ограничений, связанных с муниципальной службой.

Одним из важных факторов в стимулировании труда муниципальных служащих является оценка их трудовой деятельности, которая проводится в Администрации в форме аттестации.

Аттестация муниципального служащего проводится в целях определения его соответствия замещаемой должности муниципальной службы. Аттестация муниципального служащего проводится один раз в три года.

Аттестации подлежат все муниципальные служащие в Администрации, за исключением:

- 1) замещающие должности муниципальной службы менее одного года;
- 2) достигшие возраста 60 лет;
- 3) беременные женщины;

4) находящиеся в отпуске по беременности и родам или в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет. Аттестация указанных муниципальных служащих возможна не ранее чем через один год после выхода из отпуска;

5) замещающие должности муниципальной службы на основании срочного трудового договора (контракта).

По результатам аттестации муниципального служащего аттестационная комиссия выносит решение о том, соответствует муниципальный служащий замещаемой должности муниципальной службы или не соответствует. Аттестационная комиссия может давать рекомендации о поощрении отдельных муниципальных служащих за достигнутые ими успехи в работе, в том числе о повышении их в должности, а в случае необходимости рекомендации об улучшении деятельности аттестуемых муниципальных служащих. Результаты аттестации сообщаются аттестованным муниципальным служащим непосредственно после подведения итогов голосования. Материалы аттестации предаются представителю нанимателя (работодателю).

Оплата труда муниципального служащего производится в виде денежного содержания, которое состоит из должностного оклада муниципального служащего в соответствии с замещаемой им должностью муниципальной службы (должностной оклад), а также из ежемесячных и иных дополнительных выплат, определяемых законами РФ и РТ.

Работа каждого отдела Администрации планируется на год. Годовой план составляется исходя из основных направлений деятельности отделов администрации районов по социально-экономическому развитию районов в соответствии с планами и программами развития г. Казани и РТ. На основании годового плана формируется ежеквартальный и ежемесячный планы мероприятий. Предложения в проекты планов представляются главе Администрации не позднее, чем за 30 дней - по годовым планам и 7 дней - по месячным планам, который осуществляет формирование планов. К проектам

годового и месячного планов при необходимости прилагаются обоснования вопросов, включаемых в план, а также справки о выполнении планов работы за истекший период.

2.2. Текущее состояние системы предоставления электронных муниципальных услуг в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани

Переход предоставления государственных и муниципальных услуг по осуществлению юридически важных операций в электронную форму является значимой частью административных преобразований.

Создание и развитие проекта «Электронное Правительство Республики Татарстан» позволило существенно улучшить процесс предоставления государственных услуг жителям региона в результате применения информационно-коммуникационных технологий.

Комплексный проект «Электронное Правительство Республики Татарстан», созданный 1 января 2011 года, включает в себя следующие основные компоненты: единая межведомственная система электронного документооборота, справочно-аналитическая система Правительства РТ, Портал государственных и муниципальных услуг РТ, Портал Правительства РТ, Портал муниципальных образований РТ. Правительство использует электронную цифровую подпись в своей работе.

Данный проект дал возможность обеспечить вертикальные и горизонтальные потоки информации среди органов государственной власти республики, устранить весьма немаловажную проблему межведомственных препятствий, а также увеличить эффективность работы органов государственной власти при разработке и формулировании стратегических и оперативных решений в сфере социального и экономического развития Республики Татарстан.

Следующие ключевые функции были реализованы и опробованы на портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан,

обеспечивающая возможность предоставления нескольких этапов (услуг) в электронном виде:

- возможность подачи заявления о предоставлении услуги в электронном виде;
- возможность онлайн-оплаты услуг (оплата государственных налогов и пошлин, административных штрафов, услуг ЖКХ, услуг операторов связи);
- возможность записи в электронные очереди (на прием в Пенсионный фонд России для получения ежемесячного пособия, на прием в Паспортный стол для получения паспорта, запись в ГИБДД для подачи документов на регистрацию автомобиля либо на получение водительского удостоверения).

Пользователи смартфонов могут использовать удобное мобильное приложение.

Электронные информационные киоски (инфоматы) позволяют получать электронные услуги в режиме самообслуживания: с их помощью можно получить информацию об услуге, заполнить и распечатать бланки, получить видеоконсультацию, направить запрос, записаться в очередь, оплатить государственные пошлины, штрафы.

Центр информационных технологий Республики Татарстан создал первое подобное устройство в 2009 году. Уже в 2010 году в крупных торговых центрах, учреждениях г.Казани, а также в г.Набережные Челны, г.Альметьевске и пгт.Камские Поляны было установлено более сорока инфоматов.

С начала 2010 года в Республике Татарстан работает Центр обслуживания аудио- и видеообращений граждан по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг. Сейчас он обслуживает следующие ключевые направления:

- справочно-информационная поддержка электронных услуг, получаемых населением посредством Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, а также инфоматов (обработка видеообращений граждан с установленных устройств);

- техническая поддержка инфоматов, решение претензионных вопросов, запись в электронные очереди и т.д.;
- информационно-техническая поддержка государственных информационных систем и ресурсов Республики Татарстан и т.п.

Центр работает ежедневно с 8.00 до 20.00 часов, включая выходные и праздничные дни. Ежемесячно операторами Центра обрабатывается в среднем около 35 тысяч обращений граждан.

Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.10.2010 № 864 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на территории Республики Татарстан, в том числе с использованием универсальных электронных карт» государственное унитарное предприятие «Центр информационных технологий Республики Татарстан» определено как уполномоченная организация по созданию, развитию и эксплуатации информационной системы - государственного информационного центра Республики Татарстан, который обеспечивает при предоставлении услуг обмен сведениями, содержащимися в базах данных информационных систем органов власти Республики Татарстан.

Для обеспечения потребности органов государственной власти и органов местного самоуправления республики в вычислительных мощностях и серверных ресурсах созданы 2 независимые площадки Центра обработки данных Правительства Республики Татарстан

Перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), и включенных в перечень, установленный Правительством Российской Федерации, и предоставляемых в электронной форме на сегодняшний день указаны в таблице № 4.

**Таблица 4 – Перечень муниципальных услуг Администрации
Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета
муниципального образования г. Казани**

	Наименование услуги	Муниципальное учреждение (группа учреждений) и иные организации, осуществляющие предоставление услуги	Справочно: электронные ресурсы, на которых можно получить услугу
	Предоставление информации реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ	Дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения и учреждения дополнительного образования.	- портал «Электронное образование в Республике Татарстан» - edu.tatarstan.ru через сайты образовательных организаций
	Представление информации зачислении в муниципальное образовательное учреждение	Дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения и учреждения дополнительного образования.	- портал государственных муниципальных услуг Республики Татарстан uslugi.tatarstan.ru
	Предоставление информации текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении введение дневника и журнал успеваемости	Общеобразовательные учреждения.	- портал государственных муниципальных услуг Республики Татарстан uslugi.tatarstan.ru - портал «Электронное образование в Республике Татарстан» - edu.tatarstan.ru через личный кабинет
	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах рабочих программах учебных курсов, предметах дисциплинах (модулях) годовых календарных учебных графиках	Общеобразовательные учреждения.	- портал «Электронное образование в Республике Татарстан» - edu.tatarstan.ru через сайты общеобразовательных организаций
	Предоставление информации порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся освоивших основные дополнительные	МКУ «Управление образования ИКМО г.Казани и общеобразовательные учреждения.	- Казанский образовательный портал - kazanobr.ru ; - портал «Электронное образование в Республике Татарстан» - edu.tatarstan.ru через сайты

	общеобразовательные (с исключением дошкольных) профессиональные образовательные программы		общеобразовательных организаций
	Предоставление информации из федеральной базы данных результатов единого государственного экзамена	ГБУ «Республиканский центр мониторинга качества образования» разделе «Участник ЕГЭ»	- образовательный портал РЦМКО - rcmko.ru , Сервис «Участник ЕГЭ»

2.3. Современное состояние системы мотивации и стимулирования труда муниципальных служащих Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

Для оценки систем стимулирования и мотивации персонала в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани был произведен анализ документов, согласно которым, данная система основана на Федеральном законе «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 № 25-ФЗ, Положении об оплате труда, Положении о премировании, приказах руководителя учреждения и иных внутренних нормативных актах [20] .

Ниже на рисунке 5 представляются виды стимулов обеспечения результативной трудовой деятельности человека. Вознаграждение – то, что человек определяет для себя ценным. Но ценность для каждого человека понимается по-своему, соответственно, различается и оценка вознаграждения его относительной ценности. Выделяется два типа вознаграждений: внутреннее и внешнее.

Внутреннее вознаграждение предоставляет сама работа, в частности, чувство достижения результата, содержательность и значимость выполняемой работы, общение, самоуважение. Внешнее вознаграждение дается самой организацией, то есть увеличение оплаты труда, карьерный рост, особый служебный статус и престиж, похвала и признание,

предоставление дополнительного отпуска, служебного автомобиля, страхование.

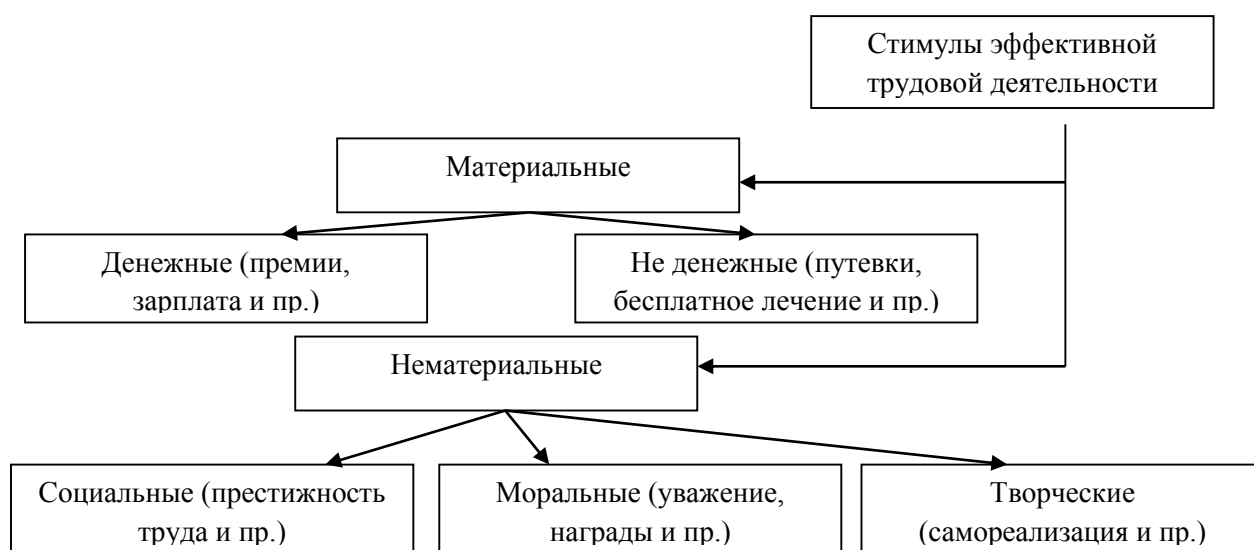


Рисунок 6 – Виды стимулов в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» гласит, что «оплата труда является основным средством материального обеспечения служащего и стимулирования профессиональной служебной деятельности по замещаемой должности». Оплата труда производится в виде денежного содержания.

Согласно данному закону, в Администрации применяются следующие основные элементы денежного содержания муниципальных служащих:

- 1) должностной оклад (в соответствии с замещаемой должностью);
- 2) оклад за классный чин (в соответствии с присвоенным служащему классным чином);
- 3) иные дополнительные выплаты, в частности:
 - ежемесячная надбавка к должностному окладу за выслугу лет на службе (в зависимости от стажа службы);

- премии за выполнение особо важных и сложных заданий, порядок выплаты которых определяется представителем нанимателя (30% должностного оклада);

- ежемесячное денежное поощрение (в размере одного оклада денежного содержания);

- единовременная выплата (в размере двух должностных окладов) при предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска и материальная помощь (в размере одного должностного оклада);

- ежемесячная надбавка к должностному окладу за особые условия службы (в размере до 200 % должностного оклада в зависимости от должности);

- средства на выплату районного коэффициента (30%);

- надбавка за работу в районах Крайнего Севера (30%)[21].

Все вышеперечисленное формирует фонд оплаты труда муниципальных служащих данного органа, который составляет 3 525 000 рублей.

Анализ этих элементов денежного содержания служащего показывает, что определенную стимулирующую роль имеют только премии за выполнение особо важных и сложных заданий, которые в пределах имеющегося фонда оплаты труда размерами не ограничиваются.

Остальные составляющие денежного содержания четко фиксированы. Муниципальному служащему ежемесячная надбавка за выслугу лет на гражданской службе устанавливается приказом учреждения и в следующих размерах, которые представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Размер денежной надбавки в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани, %

при стаже гражданской службы	в % от должностного оклада
от 1 года до 5 лет	10
от 5 лет до 10 лет	15
от 10 лет до 15 лет	20
свыше 15 лет	30

Как видно из таблицы 5, для муниципальных служащих стаж работы у которых свыше 15 лет размер денежной надбавки составляет 30% от должностного оклада, а у тех, кто на службе от 1 года до 5 лет – 10%. Существенная разница временных отрезков отталкивает молодых специалистов от работы на муниципальной службе.

Предоставление материальной помощи производится в ситуациях, представленных в таблице 6.

Таблица 6 - Выплаты материальной помощи Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

Виды материальной помощи	Размер денежных выплат, руб.
к юбилейным датам	не более одного оклада
к свадьбе работника	не более одного оклада
на похороны близких членов семьи	не более одного оклада
на дорогостоящее обследование	не более одного оклада
приобретение услуг платной медицины и дорогостоящих лекарственных препаратов	не более одного оклада
рождение ребенка	не более одного оклада
оказания социальной поддержки в связи с причинением ущерба имуществу	не более одного оклада

К выплатам компенсационного характера в Администрации относятся:

- доплата за совмещение профессий (определена трудовым договором);
- доплата за исполнение обязанностей временно отсутствующего работника без освобождения от работы, определенной трудовым договором;
- повышенная оплата за работу в выходные и нерабочие праздничные дни (20% оклада);
- оплата сверхурочной работы (150% оклада за первые 2 часа работы работника);
- оплата за неиспользованный отпуск;
- оплата за работу в ночное время (20% оклада за час работы работника);
- выплаты за работу в местности с особыми климатическими условиями.

К выплатам стимулирующего характера, устанавливаемым работникам, относятся:

- премии за своевременное и качественное выполнение трудовых обязанностей по итогам работы за месяц (30% должностного оклада);
- премии за выполнение особо сложных и важных заданий (до 30% должностного оклада);
- денежное вознаграждение за добросовестное и качественное выполнение трудовых обязанностей по итогам календарного года (до двух окладов).

Выплаты стимулирующего характера производятся за счет средств фонда оплаты труда.

Таблица 7 – Система стимулирования труда в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани

Вид стимулирования	Форма стимулирования	Основное содержание

Материальное	1.Заработная плата	Оплата за труд работника, включающая основную (окладную) и дополнительную (премии по итогам деятельности за год, надбавки за работу в праздничные дни) заработную плату.
	2.Программы выплат по временной нетрудоспособности	Покрытие расходов по временной нетрудоспособности
	3.Планы дополнительных выплат	Награждение ценным подарком организации
Нематериальное	4.Стимулирование свободным временем	Предоставление работнику выбора времени отпуска.
	5.Корпоративное страхование от несчастных случаев	Страхование сотрудника компании (ежегодно)
	6. Медицинское страхование	Медицинское страхование сотрудников и членов их семей
	7.Стимулирование, регулирующее поведение работника на основе выражения общественного признания	Вручение грамот, публичные поощрения.

При определении размеров выплат стимулирующего характера учитываются успешное и добросовестное исполнение работником своих обязанностей в соответствующем периоде премирования, а также качество выполнения, срочность, сложность порученной работы.

Поощрение - это особая форма оценки и публичного признания их заслуг в работе, исполнении ими обязанностей на соответствующей должности муниципальной службы.

Самые распространенные материальные поощрения Администрации Вахитовского и Приволжского районов - премии и ценные подарки. Глава Администрации при наличии экономии по фонду оплаты труда имеет право премировать или наградить ценным подарком служащего за долголетнюю и

безупречную службу при уходе на пенсию, к юбилейным датам, к праздничным датам Российской Федерации.

Система мотивации персонала базируется на стимулировании трудовой деятельности, включающей материальные и нематериальные стимулы, выступающие в различной форме, которые показаны в таблице 6.

В Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани за безупречную и эффективную службу предусматриваются следующие поощрения и награждения:

- объявление благодарности с выплатой единовременного поощрения (50% должностного оклада);
- награждение Почетной грамотой Администрации с выплатой единовременного поощрения (75% должностного оклада) или с вручением ценного подарка;
- присвоение звания «Почетный работник Администрации» (денежное поощрение в размере одного должностного оклада или вручение ценного подарка для служащего);
- выплата единовременного поощрения (в размере 50% оклада денежного содержания) в связи с выходом на государственную пенсию за выслугу лет (при стаже службы не менее 15 лет);
- присвоение почетных званий Российской Федерации («За безупречную службу» в размере трех окладов денежного содержания);
- награждение орденами и медалями Российской Федерации.

В сфере оплаты труда работодатель обязан осуществлять оплату труда и производить выплату надбавок и доплат компенсационного характера работникам в соответствии с Положением об оплате труда служащих в Администрации и иными локальными нормативными документами.

За три года расходы на заработную плату выросли на 632 580 руб. (+21,8%), при этом наблюдается увеличение расходов на оклады + 28,6% и премии + 18,1%, а расходы на надбавки – сокращаются (-50%).

Рассмотрим динамику расходов на оплату труда, представленную в таблице 7.

Таблица 8 – Динамика расходов на оплату труда Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани за 2016-2018 гг.

Показатели	2016 год	2017 год	2018 год	2016-2018гг	
				Абсолютное отклонение	Относительное отклонение
Расходы на заработную плату, тыс. руб.	2 653 847	2 892 420	3 525 000	632 580	121,8
В том числе					
Оклад, тыс. руб.	9 800	10 500	12 600	2 800	128,6
Премия, тыс. руб.	4620	5400	5460	840	118,18
Надбавки, тыс. руб.	1480	1200	980	-500	66,22
Среднесписочная численность, чел	160	153	141	-19	88,0
Средний уровень премий в месяц, руб.	3 330	3 218	3 300	-30	99,1
Средний уровень надбавок в месяц, руб.	3627	2500	1815	-1813	50,03
Средняя заработная плата в месяц, руб.	20 231	24 143	26 077	5 846	128,8

В структуре расходов на оплату труда 70-75% составляют оклады, а доля премий и надбавок – незначительная. Средняя заработная плата за три года возросла на 1 934 руб. и составила 26 077 рублей в месяц. Представляется, что перераспределение структуры заработной платы с учетом увеличения постоянной части и снижения переменной – неэффективно, снижает стимулирование к труду.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ВАХИТОВСКОГО И ПРИВОЛЖСКОГО РАЙОНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г. КАЗАНИ

3.1 Современное состояние отрасли информатизации и связи республики Татарстан

Республика Татарстан считается одним из самых активных субъектов РФ по внедрению современных инновационных технологий. Формирование и рост отрасли информационных и коммуникационных технологий является приоритетом для руководства республики. ИКТ и биотехнологии считаются новейшими многообещающими точками экономического роста Татарстана. Уже не первый год в республике благополучно реализуется специальная программа, которая призвана внедрить инновационные технологии во все сферы жизнедеятельности людей и создать единое информационное общество РТ.

Для рассмотрения степени развития и применения ИКТ в субъектах РФ периодически проводится мониторинг готовности регионов России к информационному обществу и на его основе составляется Индекс готовности регионов России к информационному обществу. Данное исследование проводится Институтом развития информационного общества при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций РФ. Индекс рассчитывается на основе шести показателей, которые в полной мере характеризуют применение ИКТ в здравоохранении, бизнесе, образовании, государственном управлении и других областях. Также индекс позволяет выявить положение человеческого капитала, финансовой сферы и инфраструктуры, сложившийся вокруг ИКТ в субъектах России. Помимо этого, индекс дает возможность оценить нынешнюю ситуацию, выявить области информационного неравенства регионов и определить преграды на пути формирования информационного общества в регионе.

Последние исследования показывают, что Республика Татарстан является одним из лидеров развития ИКТ в стране и занимает 7 место среди 82 субъектов РФ. Органы власти республики имеют хорошее техническое оснащение. До полного охвата работы государственных, региональных и местных органов власти еще далеко, но их веб-присутствие постоянно расширяется. Важно отметить, что Татарстан является одним из субъектов, имеющих высокий потенциал инновационного развития.

Достижения республики в сфере ИКТ определены несколькими ключевыми факторами. Во-первых, нужно отметить масштабные капиталовложения в интенсивную «цифровизацию» государственного сектора, которые значительно повысили качество государственных услуг и создали устойчивый спрос на бизнес в сфере ИКТ. Значимым шагом формирования сферы является создание инновационного центра «Иннополис», который имеет деловую инфраструктуру, университет и особую экономическую зону для развития ИКТ.

Использование ИКТ в социальной и экономической сфере является приоритетом для руководства республики. В данный момент в республике благополучно функционируют информационные системы в области дошкольного образования, социальной защиты, здравоохранения, записи актов гражданского состояния и другие. Системы доказали свою эффективность в решении поставленных перед ними задач.

На конец 2015 года в Республике Татарстан было переведено в электронный вид 230 государственных, муниципальных и социальных услуг и сервисов, которые реализованы на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан. При помощи Портала или мобильного приложения «Услуги РТ» граждане могут направлять электронные запросы в органы государственной и муниципальной власти, подавать заявления на оказание услуги в электронном виде, оплачивать государственные пошлины, задолженности и штрафы, а также записываться на прием к специалистам органов власти.

Таблица – SWOT анализ отрасли информатизации и связи Республики
Татарстан

Сильные стороны (Strengths)	Слабые стороны (Weaknesses)
Конкурентоспособная система подготовки кадров, развитая система ИТ-образования Высокий уровень внедрения ИТ в государственном секторе, социальных организациях и домохозяйствах Широкий охват населения услугами фиксированной и мобильной телефонной связи Современная инфраструктура передачи данных Развитая инфраструктура поддержки инновационной деятельности Благоприятные условия для развития субъектов малого и среднего предпринимательства (бизнес-инкубирование) Развитие технопарков и ОЭЗ	Недостаточное развитие механизмов государственно-частного партнерства Низкий уровень венчурных инвестиций в ИТ-индустрию Недофинансирование запланированных программных мероприятий и проектов
Возможности (Opportunities)	Угрозы (Threats)
Создание институтов поддержки проектов в области ИТ, в том числе с целью привлечения проектов из других регионов РФ и стран Развития сферы создания отечественного ПО в целях импортозамещения и экспорта Улучшение защиты прав интеллектуальной собственности	Дефицит кадров в ИТ-отрасли Неразвитость механизмов венчурного финансирования перспективных проектов в области ИТ Импортозависимость от зарубежного программного обеспечения, технологий и оборудования Недостаточно эффективное межведомственное взаимодействие для создания информационного общества и реализации государственных программ Недостаточный уровень защиты прав интеллектуальной собственности

Одним из приоритетных направлений развития является широкое применение информационных и коммуникационных систем в социально-экономической сфере. На сегодняшний день успешно реализованы и функционируют следующие государственные информационные системы в социальных отраслях экономики Республики Татарстан:

- в сфере дошкольного образования: программный комплекс для обеспечения оказания электронных услуг в сфере дошкольного образования Республики Татарстан;
- в сфере ЗАГС: автоматизированная информационная система

Управления ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан;

- в сфере здравоохранения: Единая государственная информационная система «Электронное здравоохранение Республики Татарстан»;

- в сфере социальной защиты и социального обслуживания: государственная информационная система «Социальный регистр населения Республики Татарстан»

В целях обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления своевременной и актуальной информации о проблемах граждан, а также в целях информирования населения о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, в Республике Татарстан были внедрены информационные системы, направленные на решение данных задач:

1. ГИС РТ «Официальный портал Республики Татарстан» была запущена в июне 2011 года и является единой платформой, объединяющей информацию о деятельности органов власти и иных организаций РТ. В состав системы входит 275 сайтов органов государственной власти, местного самоуправления, федеральных ведомств и других организаций. Функционирует поиск по единым базам данных персоналий, органов власти и организаций, доступны формы обратной связи и реализована интеграция с социальными сетями.

2. ГИС РТ «Народный контроль», функционирующая с апреля 2012 года, представляет собой систему публикации и рассмотрения уведомлений граждан, содержащих информацию о разнообразных проблемах, по 53 категориям. За 4 года функционирования системы опубликовано почти 72 тыс. уведомлений, из них решено более 55 тыс., запланировано более 10 тыс., находятся в работе около 1000 уведомлений, присвоен мотивированный отказ более 5,5 тыс. уведомлений. Получено более 674 тыс. поддержек, более 507 тыс. комментариев и почти 146,5 тыс. оценок.

3. ГИС «Народный инспектор», функционирующая с ноября 2014 года, предназначена для приёма и обработки уведомлений граждан,

содержащих материалы об административных правонарушениях, и использование такой информации при производстве по делам об административных правонарушениях. За 18 месяцев функционирования системы подано более 60 тысяч заявок по 9 категориям.

4. Раздел «Открытые данные», запущенный также в 2014 году, содержит массивы данных, доступных для дальнейшего использования СМИ и разработчиками мобильных приложений. В разделе представлено 578 наборов данных. Доступен раздел с описанием работы сервиса и API для разработчиков и раздел, содержащий статистику скачиваний и просмотров наборов.

Большинство систем доказали свою эффективность в решении поставленных перед ними задач. С момента внедрения ГИС РТ «Народный контроль» и ГИС «Народный инспектор» наблюдается стабильный рост количества пользователей, использующих их для решения актуальных и социально-значимых проблем, что является объективным показателем их востребованности.

Вместе с тем, несмотря на имеющийся прогресс, остается ряд нерешенных проблем:

- неудобство просмотра сайтов органов государственной власти и местного самоуправления на экранах с небольшой разрешающей способностью, а также необходимость установки дополнительного программного обеспечения на мобильные устройства для просмотра нормативных правовых актов и документов;

- неполный охват в рамках ГИС РТ «Народный контроль» и ГИС «Народный инспектор» значимых для населения сфер жизни;

- низкая динамика скачивания и, соответственно, незначительное повторное использование наборов открытых государственных данных. Очевидно, что это связано с небольшим количеством востребованных наборов открытых данных и с отсутствием стимулирующих факторов для использования имеющихся наборов на практике.

Доля мобильных пользователей ГИС РТ «Официальный портал Республики Татарстан»		
Год	Количество мобильных пользователей	Прирост, %
2013	657333	-
2014	1118142	70
2015	1682090	50
2016 (по май)	834499	-
Пользователи ГИС РТ «Народный контроль»		
Год	Количество пользователей	Прирост, %
2012	3 536	-
2013	7 915	124
2014	11 157	41
2015	15 889	42
2016 (по состоянию на май)	10 154	-
Пользователи ГИС «Народный инспектор»		
Год	Количество пользователей	Прирост, %
2014 (с ноября)	663	-
2015	2 843	-
2016 (по май)	1 637	-
Количество скачиваний наборов данных		
Год	Количество скачиваний	Прирост, %
2014	24 321	-
2015	14 872	-39
2016	5 485	-

На конец 2015 года в Республике Татарстан переведено в электронный вид 230 государственных, муниципальных и социально значимых услуг и сервисов, которые реализованы на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан uslugi.tatarstan.ru, Инфоматах Электронного Правительства Республики Татарстан, а также в мобильном приложении «Услуги РТ» для устройств на платформах iOS и Android.

При помощи Портала, Инфоматов и мобильного приложения «Услуги РТ» граждане могут направлять электронные запросы информации в органы государственной и муниципальной власти, подавать заявления на оказание услуги в электронном виде, оплачивать государственные пошлины,

задолженности и штрафы, а также записываться на прием к специалистам органов власти.

Система межведомственного электронного взаимодействия позволяет запрашивать у органов государственной и муниципальной власти сведения, находящиеся в распоряжении иных органов власти, необходимые для оказания услуг. К ней подключены все органы государственной и муниципальной власти Республики Татарстан, в 2015 году было направлено более 371 тыс. запросов.

3.2. Методика мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в электронной форме в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

Целью мониторинга является выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ, обеспечение руководителей органов, предоставляющих услуги в электронной форме, информацией, необходимой для устранения данных проблем, информацией о качестве перевода услуг в электронную форму.

По результатам такой оценки могут быть подготовлены рекомендации органам, предоставляющим услуги, об устранении замечаний к размещенным сведениям об услугах, а также иные рекомендации по повышению качества перевода услуг в электронную форму и уровня удовлетворенности получателей электронных услуг.

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме осуществляется на Портале услуг Республики Татарстан.

Задачи Мониторинга качества услуг:

- определение и фиксация фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям в Республике Татарстан;

- качественно-количественный анализ и оценка соответствия значения фактических и нормативных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг в Республике Татарстан;
- обеспечение поддержки принятия управленческих решений, в рамках работы по повышению качества и доступности предоставления услуг в Республике Татарстан;
- обеспечение условий для оценки субъектов предоставления услуг по вопросам их регулирующего воздействия на изменение параметров качества и доступности предоставления услуг в Республике Татарстан;
- выявление, изучение и распространение опыта лучших практик предоставления услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на предоставление услуг.

Общие целевые индикаторы Мониторинга:

- доля услуг, предоставляемых в Республике Татарстан, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых в Республике Татарстан услуг – не менее 30% услуг, включенных в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Татарстан;
- доля органов (организаций), предоставляющих услуги, в которых проводится Мониторинг качества услуг – 50%.

Проведение Мониторинга основывается на следующих основных принципах:

- всесторонность (Мониторинг должен быть всесторонним, основываться на простых и сводных измерениях всех основных параметров качества предоставления услуг);
- соответствие (Мониторинг должен соответствовать целям и задачам качества и доступности услуг);
- приемлемость (эффективный метод Мониторинга должен быть приемлем для органов (организаций), предоставляющих услуги, таким

образом, чтобы уважать их личное пространство и не мешать исполнять повседневные обязанности);

- своевременность (данные Мониторинга должны быть доступны, позволяя выявлять отклонения, необходимые для принятия обоснованных оперативных решений);

- динамичность (любая форма Мониторинга должна допускать оперативные корректирующие меры);

- гибкость (система Мониторинга должна легко адаптироваться, обеспечивая точную, значимую и своевременную информацию в изменяющихся обстоятельствах);

- объективность (оценка уровня качества предоставления услуг основывается на реальных фактах);

- непрерывность (оценка уровня качества предоставления услуг осуществляется ежегодно и направлена на получение результатов измерений количественной и качественной динамики);

- сравнимость (оценка уровня качества предоставления услуг осуществляется на основании проведения сравнительного анализа предоставления услуг в органах (организациях), предоставляющих услуги, а также изучения опыта предоставления аналогичных услуг в других субъектах Российской Федерации);

- результативность (оценка уровня качества предоставления услуг в отчетном периоде осуществляется с целью повышения уровня качества предоставления услуг в очередном периоде);

- сопоставимость (оценка уровня качества предоставления услуг, проведенная в прошлом периоде, должна быть сопоставима с аналогичной оценкой текущего и последующих периодов).

Объектом мониторинга является:

- отдельная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя;

- комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации (например: строительство жилого дома);

- комплекс услуг, предоставляемых отдельным органом (организацией), предоставляющим услуги;

перечень услуг, которые в соответствии с нормативно обоснованными требованиями должны быть приведены в соответствие с действующим законодательством⁵. Удовлетворенность граждан качеством получения услуг в электронной форме, в том числе процедурами и результатами предоставления услуг в электронной форме, оценивается с помощью показателя "Удовлетворенность заявителей процедурами и результатами предоставления услуг в электронной форме" и характеризует степень удовлетворенности заявителей качеством электронных услуг.

При проведении мониторинга, с учетом особенностей исследуемой услуги используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности услуги:

1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой услуги.

2. Опрос (анкетирование, интервьюирование) получателей услуги, в том числе в органах (организациях), предоставляющих услуги, многофункциональных центрах, на Портал с использованием средств телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей.

3. Опрос (анкетирование, интервьюирование) представителей органов (организаций), предоставляющих услуги. Данный опрос может быть проведен в порядке самообследования (самооценки) исполнительного органа.

4. Опрос (анкетирование, интервьюирование) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в

предоставлении услуги.

5. Проведение «контрольных закупок» (прежде всего, при исследовании предоставления государственных услуг гражданам).

6. Проведение структурированного наблюдения в местах предоставления услуг.

7. Метод экспертных оценок.

Методы сбора информации о качестве и доступности услуги могут быть использованы в комплексе или отдельно.

Используемые методы сбора информации должны обеспечивать формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности рассматриваемой услуги.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- статистическую информацию органов (организаций), предоставляющих услуги;
- сведения и информацию, предоставленную органами судов и прокуратуры; бизнес-структурами;
- информацию от объединений граждан (союзы потребителей);
- информацию от экспертных организаций.

Проведение мониторинга качества услуг организует Комитет по работе с исполнительными органами государственной власти и взаимодействию с органами местного самоуправления Администрации Президентна Республики Татарстана (далее – орган, осуществляющий мониторинг).

Методы сбора информации о качестве и доступности услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг, в соответствии с настоящей Методикой, с целью выявления типовых и частных проблем предоставления услуг, перевода услуг в электронный вид, их

систематизации и анализа, обеспечения руководителей органов (организаций), предоставляющих услуги, информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества предоставления услуг.

Мониторинг осуществляется путем самообследования органа (организации), предоставляющего услуги, и внешнего обследования органа (организации), предоставляющего услугу. Мониторинг качества услуг включает в себя анализ и оценку следующих основных параметров качества предоставления услуг:

Параметры, анализируемые через внешнее обследование:

- обращения заявителя в орган (организацию), предоставляющий услуги, обусловленные требованиями указанных органов (организаций), необходимые для получения конечного результата услуги (их нормативно установленные и фактические состав и количество);
- финансовые затраты заявителя при получении им услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений);
- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг;
- привлечение заявителями посредников для получения услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов (организаций), предоставляющих услуги;
- наличие исчерпывающей информации о порядке предоставления услуги в местах приема заявителей;
- возможность получения заявителем услуги в электронном виде (на каком этапе (от I до V этапа) осуществляется оказание услуги в электронном виде);
- возможность получения заявителем услуги по принципу «одного окна»;
- наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц

органа (организации), предоставляющей услуги, на ненадлежащее оказание услуг;

- удовлетворенность получателей предоставленной услугой, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

Дополнительные параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом, осуществляющим мониторинг, исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей, целевых нормативов и задач, связанных с предоставлением услуг, установленных на отчетный год.

При проведении мониторинга могут быть использованы следующие формы:

- Опросный лист проведения опросов заявителей, обратившихся за получением услуги в орган (организацию), предоставляющий услугу, или МФЦ (Приложение 1).
- Опросный лист проведения опросов граждан, обратившихся за получением услуги в электронном виде (Приложение 2).
- Форма отчета для проведения мониторинга качества предоставления услуг в электронном виде (Приложение 3).
- Форма отчета для проведения мониторинга практики взимания платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг (Приложение 4).
- Контрольный лист внутреннего обследования (самообследования) качества предоставления услуги (Приложение 5);
- Форма отчета о качестве предоставления каждой обследуемой услуги в отчетном периоде (Приложение 6);
- Форма ежемесячного отчета органа (организации), предоставляющего услугу (Приложение 7);
- Форма сводного отчета о качестве предоставления государственных услуг в Республике Татарстан (Приложение 8).

Орган, осуществляющий мониторинг, совместно с Исполнителем организует подготовку сводного отчета (доклада) о предоставлении услуг в Республике Татарстан на основе:

- отчетов, сформированных до 30 сентября органами (организациями) о предоставлении услуг по итогам отчетного периода ;
- отчетов о результатах внешнего обследования органов (организаций), предоставляющих услуги;
- анализа работы Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан;

Сводный отчет представляет собой информационно-аналитический материал, содержащий общую информацию об исполнительных органах, отчетность, включающую описательную часть, суммарную оценку выполнения требований административного регламента по исследуемым точкам предоставления услуги и интегрированную оценку качества предоставления услуги по исследуемым услугам за отчетный год, а также комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами, схемами.

В декабре 2018 года среди 76 респондентов был проведен интернет опрос «Оценка востребованности населением государственных услуг в электронном виде в Республике Татарстан» с основными результатами которого можно ознакомиться далее.



Рисунок 6– Получаете ли Вы государственные и муниципальные услуги и каким способом?

Представленные данные свидетельствует о том, что подавляющее большинство использует систему предоставления государственных услуг в электронном виде. Однако есть значительная доля тех, кто посещает ведомства лично, что говорит о том, что некоторые государственные услуги все еще не переведены в электронный вид.

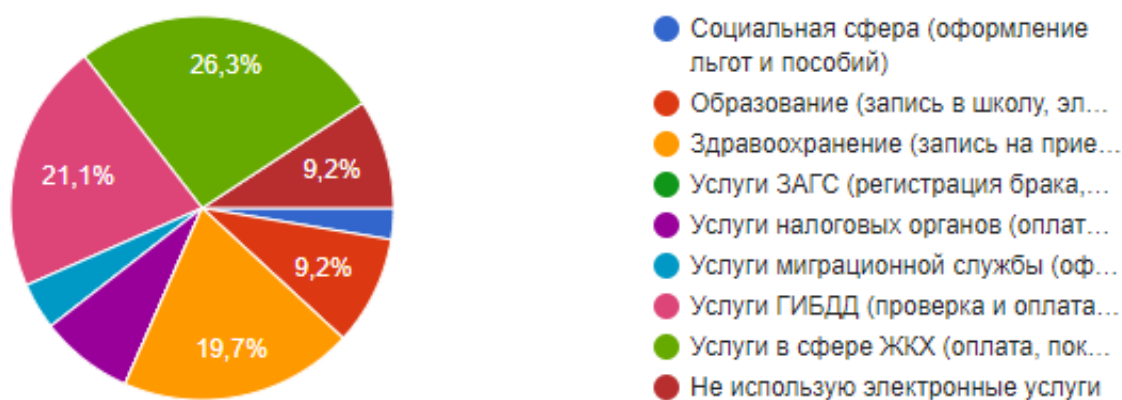


Рисунок 7 – Услуги какой сферы Вы чаще всего получаете в электронной форме?

Наиболее популярными электронными услугами, исходя из рисунка, в Республике Татарстан являются услуги ЗАГС. Большинство опрошенных были люди молодого возраста, которые активно пользуются Порталом и собираются зарегистрировать брак в ближайшее время. Также высока доля тех, кто оплачивает штрафы и регистрирует автомобиль в электронном виде, а также население часто пользуется услугами записи на прием к врачу.

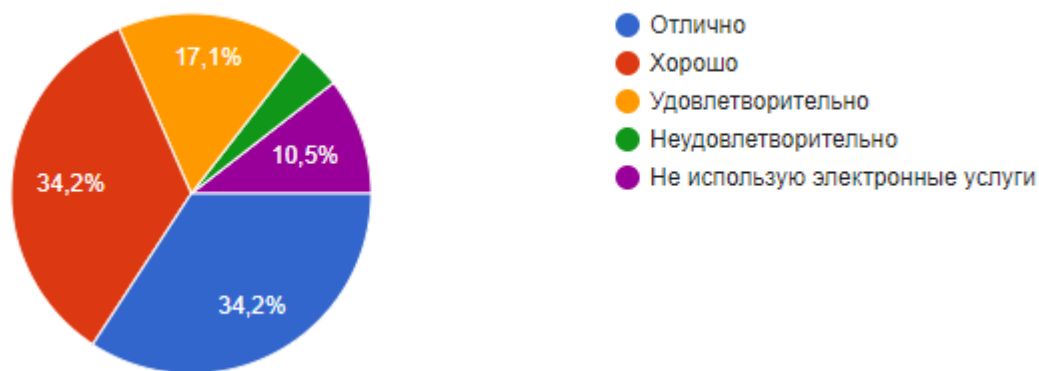


Рисунок 8 – Как Вы оцениваете качество предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном виде?

Большинство респондентов положительно отзываются о качестве работы Портала, высоко оценивая его удобство и объем предоставляемых услуг. Проблемы вызывают сложный поиск необходимой услуги, нестабильность работы мобильного приложения, сложность взаимодействия с ведомствами, которые предоставляют государственную услугу.

С остальными результатами опроса можно ознакомиться в приложениях магистерской диссертации.

Проведенный с помощью предложенной методикой мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме выявил проблемы, поэтому должны быть подготовлены рекомендации органам, предоставляющим услуги, об устранении замечаний к размещенным сведениям об услугах, а также иные рекомендации по повышению качества перевода услуг в электронную форму и уровня удовлетворенности получателей электронных услуг.

3.3 Приоритетные направления развития сферы предоставления муниципальных услуг в электронном виде в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

В настоящее время получение большинства государственных и муниципальных услуг требует личного посещения органов власти для подписания заявления или предоставления сведений, которые не подпадают под категорию сведений межведомственного характера.

В связи с этим, основной целью развития данного направления предложенных мероприятий является оптимизация регламентов оказания услуг и перевод дополнительных видов сведений в категорию сведений межведомственного характера.

Также необходимо максимально сократить количество справок и дополнительных документов, которые сейчас требуются от заявителя при подаче заявления. Для этого необходимо организовать межведомственное взаимодействие между тем, кто оказывает услугу и тем, кто обладает необходимыми сведениями.

Для достижения указанных целей необходимо решить следующие задачи:

1. Оптимизация регламентов оказания государственных и муниципальных услуг для обеспечения возможности использования простой электронной подписи при подаче заявления, а также сокращения количества требуемых от заявителя документов для оказания услуги;
2. Увеличение количества электронных виде услуг, для которых отсутствует необходимость посещения органа власти для предоставления услуги;
3. Внесение изменений в федеральные и региональные нормативно-правовые акты для перевода сведений в категорию межведомственных;
4. Развитие Портала госуслуг Республики Татарстан и мобильного приложения

По итогам реализации предложенных мероприятий предполагается достижение следующих результатов:

- Увеличение количества электронных услуг, для получения которых отсутствует необходимость являться в орган власти для подписания заявления или предоставления сведений;
- Повышение доли фактов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде от общего количества оказанных услуг;
- Увеличение количества зарегистрированных личных кабинетов в Единой системе идентификации и аутентификации;
- Расширение перечня сведений межведомственного характера;
- Достижение показателей 601 Указа Президента Российской Федерации к 2018 году.

Целью развития сервисов открытого правительства Республики Татарстан является создание условий для увеличения количества граждан, участвующих в процессах подготовки, принятия и реализации решений органами государственной власти и местного самоуправления посредством использования информационных систем.

Для достижения указанной цели необходимо решить следующие задачи:

- Повышение эффективности функционирующих информационных систем в соответствии с требованиями пользователей;
- Разработка новых эффективных механизмов вовлечения граждан в решение актуальных вопросов развития республики;
- Расширение функциональных возможностей ГИС «Официальный портал Республики Татарстан».

Обеспечение возможности создания новых продуктов и услуг на основе открытых данных, которые представляют общественную ценность.

В целях выполнения вышеуказанных задач необходима реализация следующих мероприятий:

- создание мобильной версии ГИС РТ «Официальный портал Республики Татарстан»;
- расширение проблематики принимаемых уведомлений в рамках ГИС РТ «Народный контроль», ГИС «Народный инспектор» в соответствии с запросами жителей;
- тиражирование положительного опыта обработки уведомлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства в г. Казань на всю республику для обеспечения общественного контроля за деятельностью управляющих организаций;
- ежегодное выявление доли бюджетных средств, потраченных на решение вопросов в рамках ГИС РТ «Народный контроль», от общего количества выделяемых ежегодно бюджетных средств;
- создание инструмента для организованного сбора и агрегирования мнений граждан по социально-значимым вопросам жизни и развития республики для последующего учета при принятии управленческих решений;
- разработка ресурса, позволяющего активизировать общественный контроль за государственными расходами в целях информационной открытости и прозрачности бюджетной системы;
- принятие мер, призванных стимулировать интерес к открытым данным путем выявления сведений, обладающих высокой востребованностью для их раскрытия, и обеспечение взаимодействия с пользователями с помощью специализированных мероприятий для разработчиков (конкурсы, семинары).

Таблица 10 – Повышение уровня обслуживания , качества и доступности государственных, муниципальных и социально значимых услуг в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани

Наименование задачи	Наименование основных мероприятий, проектов	Индикаторы оценки конечных результатов, единица измерения	Значения индикаторов								
			2016	2017	2018	2019	2020	2021	2024	2027	2030
1. Обеспечение возможности получения государственных, муниципальных и социально значимых услуг в электронном виде, а также оказания услуг в режиме "одного окна" на базе МФЦ с использованием АИС	1.1. Организация перевода государственных, муниципальных и социально значимых услуг в электронный вид, а также создание информационной инфраструктуры МФЦ	Доля фактов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде (от общего числа оказанных услуг), %	50	60	70	70	70	70	70	70	70
		Доля МФЦ Республики Татарстан, использующих для передачи документов на оказание государственных и муниципальных услуг АИС (от общего количества действующих МФЦ с универсальными специалистами), %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Доля сотрудников органов местного самоуправления, наделенных полномочиями на государственную регистрацию актов гражданского состояния, использующих АИС "ЗАГС", %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Доля дошкольных образовательных организаций, запись в которые может осуществляться с использованием электронной очереди, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Доля детей, зачисленных в дошкольные образовательные организации с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2. Внедрение информационно-	2.1. Развитие и эксплуатация	Количество пользователей информационной системы "Электронное образование в Республике Татарстан", тыс. человек	1 003	1 003	1 003	1 003	1 003	1 003	1 003	1 003	1 003

коммуникационные технологии в отраслях социальной сферы	ИКТ в сфере образования	Количество проведенных человеко-часов обучения пользователей работе в государственной информационной системе "Электронное образование в Республике Татарстан" и на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, тыс. человек x ак. Час	240	240	240	240	240	240	240	240	240
	2.2. Развитие и эксплуатация ИКТ в сфере культуры	Доля центральных общедоступных библиотек, подключенных к автоматизированной библиотечной информационной системе, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Доля филиалов центральных общедоступных библиотек, подключенных к автоматизированной библиотечной информационной системе, %	15	18	21	24	27	30	33	36	39
		Количество библиографических записей в сводном электронном каталоге библиотек Республики Татарстан, тыс. единиц	660	680	700	720	740	760	780	800	820
		Доля исторических изданий, переведенных в электронный вид, %	70	80	90	100	100	100	100	100	100
	2.3. Развитие и эксплуатация ИКТ в сфере труда, занятости и социальной защиты населения	Доля учтенных граждан в АИС содействия занятости, числящихся нуждающимися в трудоустройстве в органах занятости Республики Татарстан, %	95	95	95	95	95	95	95	95	95
		Доля актов обследования семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении в Республике Татарстан, внесенных в информационную систему "Учет и мониторинг семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении в Республике Татарстан", %	65	70	80	90	100	100	100	100	100
		Доля программ реабилитации людей с ограниченными возможностями, зарегистрированных в информационной системе "База данных инвалидов", %	40	60	80	80	80	80	100	100	100
	2.4. Развитие и эксплуатация ИКТ в сфере здравоохране	Доля пациентов, по которым ведутся электронные медицинские карты, от общего количества пациентов, %	55	80	100	100	100	100	100	100	100
		Доля медицинских организаций, подключенных к Единой государственной информационной системе	80	100	100	100	100	100	100	100	100

	ния	"Электронное здравоохранение Республики Татарстан", %									
	2.5. Развитие и эксплуатация ИКТ в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Доля освоения годового финансирования по объектам капитального ремонта в ГИС формирования и мониторинга исполнения государственной программы капитального ремонта и мониторинга состояния объектов жилого фонда, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Доля обработанных обращений веб-сервисами Пакета прикладных программ "Коммунальные платежи", запрошенных пользователями Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Оценка эффективности результатов предложенных мероприятий определяется достижением запланированных значений показателей (индикаторов) реализации предложенных мероприятий, приведенных в приложении № 1, а также реализацией мероприятий в установленные сроки при условии выделения необходимых бюджетных ассигнований на финансирование реализации соответствующих целевых мероприятий.

При реализации предложенных мероприятий существуют риски, которые могут привести к недостижению целей. Наиболее опасными рисками являются:

- отсутствие слаженности действий органов власти в реализации предложенных мероприятий. Важнейшим фактором, влияющим на развитие отрасли, является концентрация усилий по приоритетным направлениям. Условием минимизации рисков является декларирование стратегической важности развития отрасли на высшем политическом уровне, а также оперативное рассмотрение вопросов, препятствующих реализации предложенных мероприятий, уполномоченным ведомственным органом;

- отсутствие финансирования реализации предложенных мероприятий или нерациональное использование бюджетных ресурсов. Существующие государственные программы не в полном объеме обеспечивают реализацию этих мероприятий. Учет положений предложенных мероприятий в целях реализации форсированного сценария развития отрасли информационных технологий потребует выделения дополнительных бюджетных ассигнований. В государственных программах Республики Татарстан целесообразно выделить обеспеченные финансированием мероприятия, направленные на развитие отрасли. В частности, дополнительное ресурсное обеспечение реализации предложенных мероприятий необходимо обеспечить в рамках Государственной программы «Развитие информационных и коммуникационных технологий в Республике Татарстан «Открытый Татарстан» на 2014 - 2020 годы», утвержденной постановлением Кабинета

Министров Республики Татарстан от 17.12.2013 № 1000, посредством выделения бюджетных ассигнований в установленном порядке;

Среди факторов, ограничивающих развитие информационных технологий, необходимо отметить следующие:

- Дефицит кадров
- Неразвитость механизмов венчурного финансирования перспективных проектов в области ИТ
- Импортозависимость от зарубежного программного обеспечения, технологий и оборудования
- Недостаточно эффективное межведомственное взаимодействие по вопросам развития информационного общества и реализации государственных программ
- Недостаточный уровень защиты прав интеллектуальной собственности
- Несовершенство институциональных условий ведения бизнеса по ряду направлений

Финансирование реализации предложенных мероприятий планируется осуществлять в рамках:

- государственных программ, государственным заказчиком - координатором которых определено Министерство информатизации и связи Республики Татарстан;
- государственных программ министерств и ведомств Республики Татарстан; государственных программ Российской Федерации, координируемых Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и другими заинтересованными в развитии отрасли информационных технологий ведомствами;
- программ институтов развития, связанных с развитием инновационной экономики и отрасли;
- бюджета Республики Татарстан;

- привлекаемых внебюджетных средств, в частности государственно-частного партнерства;
- средства предприятий отрасли.

В среднесрочной перспективе по итогам реализации предложенных мероприятий предполагается достижение следующих результатов:

- ежегодный рост количества активных пользователей ГИС РТ «Народный контроль» и ГИС «Народный инспектор»;
- повышение эффективности государственного управления в части своевременного выявления системных проблем, их учета при создании или качественной коррекции уже принятых программ;
- увеличение степени доверия населения к работе органов государственной власти и органов местного самоуправления, повышение открытости и прозрачности их деятельности;
- разработка инновационных социально-значимых продуктов на основе открытых данных.

Ожидаемыми результатами предложенных мероприятий являются:

- повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг;
- формирование на территории Республики Татарстан современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий;
- развитие экономики республики на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- повышение качества образования, медицинского обслуживания, социальной защиты населения, развитие системы культурного просвещения на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;

- повышение эффективности управления движением транспортных средств, уровня безопасности перевозок пассажиров, специальных и опасных грузов;

- обеспечение защиты информационных ресурсов органов государственной власти в соответствии с действующими нормативными документами.

В результате реализации предложенных мероприятий к 2030 году планируется достижение следующих показателей:

1. Степень интеграции в международное информационное пространство - 91 %;

2. Доля фактов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде (от общего числа оказанных услуг) - 76 %;

3. Обеспеченность населения услугами широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 85 %;

4. Доля информационно-коммуникационных технологий в ВРП Республики Татарстан - 7 %.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Электронные услуги – это во-первых, повышение доступности муниципальных услуг. Если раньше можно было получить услугу, только лишь придя в кабинет чиновника, ожидая очереди, теряя время, то в настоящее время значительный перечень услуг доступен без личного посещения гооргана. То есть заявление на получение той или иной услуги не нужно относить в кабинет служащего, он его получит через специальную компьютерную программу. А результат предоставления некоторых услуг можно так же получить в электронном виде.

Объектом исследования выступает Администрация Вахитовского и Приволжского районов города Казани.

Вместе с тем, несмотря на имеющийся прогресс, остается ряд нерешенных проблем:

- неудобство просмотра сайтов органов государственной власти и местного самоуправления на экранах с небольшой разрешающей способностью;
- неполный охват в рамках ГИС РТ «Народный контроль» и ГИС «Народный инспектор» значимых для населения сфер жизни;
- низкая динамика скачивания и, соответственно, незначительное повторное использование наборов открытых государственных данных.

В целях выполнения вышеуказанных задач необходима реализация следующих мероприятий:

- создание мобильной версии ГИС РТ «Официальный портал Республики Татарстан»;
- тиражирование положительного опыта обработки уведомлений в сфере жилищно-коммунального хозяйства в г. Казань на всю республику для обеспечения общественного контроля за деятельностью управляющих организаций;
- создание инструмента для организованного сбора и агрегирования мнений граждан по социально-значимым вопросам жизни и развития

республики для последующего учета при принятии управленческих решений;

- разработка ресурса, позволяющего активизировать общественный контроль за государственными расходами в целях информационной открытости и прозрачности бюджетной системы;

- принятие мер, призванных стимулировать интерес к открытым данным путем выявления сведений, обладающих высокой востребованностью для их раскрытия, и обеспечение взаимодействия с пользователями с помощью специализированных мероприятий для разработчиков (конкурсы, семинары).

Таким образом, предложенные мероприятия повысят эффективность системы предоставления электронных услуг муниципальных услуг в Администрации Вахитовского и Приволжского районов Исполнительного комитета г. Казани.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации. – М: Издательство «Феникс», 2016. – 64 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006 // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
3. «Федеральный закон (ред. от 01.05.2019) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ № // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
4. Закон Российской Федерации "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 1 мая 2019 года № N 83-ФЗ //
5. Закон Республики Татарстан "О МЕСТНОМ САМОУПРАВЛЕНИИ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" от 28.07.2004 № 45-ЗРТ // http://kitaphane.tatarstan.ru/legal_info/newz/local.htm.
6. ФЗ от 8 января 1998 г. № 8-ФЗ «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 13 апреля 1999 г. № 75-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации»)
7. Закон Российской Федерации "О муниципальной службе в Российской Федерации" от 02.03.2007 № 25-ФЗ // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/.
8. Закон Российской Федерации "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/.
9. Постановление Правительства Курганской области от 26 сентября 2012 года № 460 «О мерах по обеспечению перехода органов исполнительной власти Курганской области на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде».

10. Вышков, А. А. Информационное общество для граждан: результаты внедрения решений e-government.// Информационное общество, №1, 2004. - с. 53-55.
11. Строев Е. О новых ориентирах экономической политики.// Вопросы экономики, №5, 1998.
12. О выступлении В.В. Путина “Известия”, 13 февраля 2004 г
13. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» //Проблемы теории и практики управления. -- 2002. -- № 1.
14. Habr.ru URL: <https://habr.com/post/413661/> (дата обращения: 20.12.18).
15. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (с изменениями от 3 декабря 2011 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
16. Александр Левашов//Начинается гонка подключений к Единому portalу госуслуг. – Сnews. – 2014г.
17. Распоряжение Правительства РФ от 17 июля 2006 г. № 1024-н
18. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. N 65 "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)"
19. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. N 65 "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)"
20. Александр Левашов//Начинается гонка подключений к Единому portalу госуслуг. – Сnews. – 2014г.
21. Наумов С.Ю., Подсумкова А.А. Основы организации муниципального управления: Учебное пособие. М.: Форум, 2009. С. 171
22. Строев Е. О новых ориентирах экономической политики.// Вопросы экономики, №5, 1998.
23. Административная реформа в России Научно-практическое пособие.// Под ред. С.Е.Нарышкина, Т.Л.Хабриевой. -М.: ИНФРА-М, 2006. - 86 с.

24. Алескеров Ф.Т., Головщинский К.И., Клименко А.В. Оценки качества государственного управления. - М.: ГУ ВШЭ, 2006.
25. Алаев. Е. Е-правительство и лучший ИКТ-регион. //Аналитика, 2006.
26. Алешкин Е.Ф., Страхов О.А. Социальная карта москвича: история и перспективы развития.// Вестник связи, №2, 2004.
27. Андрейчиков А.В., Андрейчинкова О.Н. Анализ, синтез, планирование решений в экономике. - М.: Финансы и статистика. 2006. - 368 с.
28. Аналитический отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2012г.
29. Антопольский А.Б. Информационные ресурсы России: научно-методическое пособие. - М.: ЛИБЕРИЯ, 2004. - 424 с.
30. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления. - М.: Омега-Л, 2004.
31. Артамонов Г.Т., Кристальный Б.В., Травкин Ю.В. Государственное управление развитием информатизации в США.// информационные ресурсы России, №5, 2002. - с. 19-24.
32. Баденко А. , Шабунин А. Информационные ресурсы в «Электронном правительстве» органов государственной власти.// Информационные ресурсы России, №5, 2007. - с.8-9.
33. Бачило И.Л. Информационные ресурсы - фактор развития .//Информационные ресурсы России. №5, 2003. - с. 3-9.
34. Беспалов П. «Электронное правительство» и компетентность госслужащих.//Государственная служба, №5, 2002. - с. 139-146.
35. Божко В.П. , Жихарев А.П. Методы регулирования процессов региональной информатизации.//Вопросы статистики, №2, 2007. - с. 87-93.

36. Брыкин А.В., Голубовская В., Шумаев В.А. «Информационно-логистическая инфраструктура рынков товаров и услуг. Государственное регулирование, методы, технологии и инструменты», 2012.

37. Вышлов, А. А. Информационное общество для граждан: результаты внедрения решений e-government.// Информационное общество, №1, 2004. - с. 53-55.

38. Генкин А.С. Универсальная электронная карта: идеология, перспективы и проблемы. Финансовый бизнес. Сер. Платежные системы, №2-с.13.

ПРИЛОЖЕНИЯ