НИКОЛАЙ ЕМЕЛЬЯНОВ

ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУСЛУГИ В ОТДАЛЕННЫХ РЕГИОНАХ СТРАНЫ

С каждым днём информационные технологии все больше преобразуют нашу жизнь, проникают во все сферы деятельности. Мы привыкли видеть компьютеры и терминалы различного назначения, но, к сожалению не всегда, когда приходим в учреждения органов власти. Кажется странным, что в XXI веке для получения справки или просто информации нам приходится выстаивать многочасовые очереди. Да, в крупных городах есть системы одного окна, сайты различных служб, где можно найти информацию и записаться на прием к специалисту. Но вдали от крупных городов и от вполне развитой в информационном смысле европейской части России мы сталкиваемся с традициями прошлого века.

В качестве примера проанализируем официальный сайт муниципального образования Аскизского района Республики Хакасия [1]. При первом взгляде на главную страницу сайта рядовой пользователь Интернета понимает, что по дизайну сайт остался в далеком 2005 году, там же он остался и по параметру удобств использования. Но даже если откинуть эти важнейшие факторы и посмотреть на содержание, мы увидим странную картину. Новости на главной странице свежие, не будем обсуждать их полезность для заходящего на сайт с какой-либо потребностью гражданина и углубимся в структуру и содержание.

Начнем с простого. В последние годы много говорится о развитии туризма в сибирских регионах [2]. Проходим в соответствующий раздел на сайте и обнаруживаем, что данный раздел пуст, то есть он не просто не обновлялся, а не заполнялся изначально. Посмотрим далее. Предположим, что жителю села Кызлас необходимо узнать законность выставленного счета за коммунальные услуги, заходим на сайт администрации в раздел тарифов и видим, что последнее обновление датировано 15 августа 2014 года [3]. А как обстоят дела с правонарушениями в данном районе? Насколько эффективно работают органы правопорядка? Переходим в раздел «Профилактика правонарушений» и получаем информацию, датированную 20 мая 2013 года.

Обратимся к другому порталу – города Сорска, находящегося в Республике Хакасия [4]. Его дизайн ближе к тому, что мы привыкли видеть на современных ресурсах, но наполнение по-прежнему оставляет желать лучшего.

Раздел «Городской бюджет» последний раз обновлялся в 2014 году, хотя большинство опубликованных там документов датировано 2013 годом. На странице «Муниципальный заказ» дата последнего заказа – 27 мая 2011 года. В том же году последний раз обновлялся раздел «Отдел образования». И перечислять это можно долго. Типичная ситуация наблюдается на сайтах большинства районных администраций – на главной странице новости обновляются, а как только появляется необходимость конкретной информации от какого-либо ведомства, данные резко теряют свою актуальность.

При необходимости получения какой-либо услуги, есть универсальный сайт госуслуг, но он не предусматривает региональные особенности. Например, в Управлении Федеральной миграционной службы по республике Хакасия данные на смену паспорта принимаются исключительно на картонных карточках, а распечатанные и заполненные с сайта госуслуг не принимаются. Это лишь один из примеров, с которыми ежедневно сталкиваются жители юга Восточной Сибири. Казалось бы, в настоящее время за персональным компьютером работает практически каждый служащий, управленец. Но есть существенная разница в подходах к работе: с одной стороны, повсеместная компьютеризация органов власти и муниципальных органов, позволяющая организовывать эффективную рабочую деятельность, наладить единую сеть документооборота и коммуникации, а с другой, работа с населением, наличие обратной связи. По закону, работа с населением начинается с подтверждающих документов, которые должны быть получены именно в

1 Официальный сайт муниципального образования Аскизского района Республики Хакасия // http://askiz.org/

2 На выставке в «Сибири» приступили к обсуждению развития красноярского туризма // http://www.krasfair.ru/events/sport/news/6093/

3 Администрация Кызласского сельсовета Аскизского района Республики Хакасия // http://askiz.org/Poseleniya/Kizlas/tarifs/

4 Администрация города Сорска Республики Хакасия // http://www.sorsk-adm.ru/

НИКОЛАЙ ЕМЕЛЬЯНОВ, аспирант Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, проспект Вернадского, 82). E-mail: eme88@mail.ru

Аннотация: В статье рассмотрена проблема взаимодействия власти и жителей отдаленных районов Сибири. Даны определения терминам «цифровые эмигранты», «коренные цифровые жители», означающие разные поколения пользователей цифровых технологий. Статья написана по материалам исследования муниципальных органов власти Хакасии и юга Красноярского края. Цель статьи – привлечение внимания к работе муниципальных органов власти с населением в отдаленных районах Сибири.

Ключевые слова: информационные технологии, госуслуги, цифровые эмигранты, коренные цифровые жители, информационное неравенство.

печатном виде. Вот и простаивают каждый день тысячи граждан километровые очереди у окошек различных органов с целью внести свои данные и пакет документов для получения той или иной услуги, а ведь вопрос стоит всего лишь в единой базе идентификации.

Намного было бы проще высылать пакеты документов по электронной почте или загружать в заранее подготовленную базу. Конечно, встает вопрос подлинности документов, но существует цифровая подпись, личный кабинет и т.д. Высланные заранее в электронном виде документы позволяют специалисту сверить принесенные оригиналы, удостовериться в их подлинности и выдать заранее подготовленный документ. Это значительно упростит жизнь гражданину, ускорит работу муниципальных органов и служб и прекратит бесконечную беготню из кабинета в кабинет. В этом и есть главное предназначение Электронного правительства, которое так тяжело внедряется, особенно в отдаленных регионах Сибири [Кузьмина, 2011. С. 25–30].

Одним из основных препятствий использования информационных технологий в управлении является информационное неравенство – ограничение возможностей социальных групп, отсутствие у них доступа к современным средствам коммуникации [Пименова, 2007. С. 140–145]. Именно об информационном неравенстве шел разговор на заседании Правительства Российской Федерации 26 февраля 2015 года. Д.А. Медведев потребовал от всех членов Правительства Российской Федерации неукоснительного выполнения решений по минимизации информационного неравенства в отдаленных районах страны[5].

Принятое решение о прокладке оптоволоконных кабелей до всех отдаленных поселений федеральной системой финансирования носит прорывной, революционный характер. У жителей далеких заимок Сибири появилась надежда получить в полном объеме услуги коммуникации и связи.

Взаимоотношения с клиентами в большинстве частных компаний, предоставляющих услуги, сегодня претерпели существенные изменения. Изначально это были отношения «один к одному», затем, после введения колл-центров, они сменились на «один к многим», а сейчас, в цифровую эпоху, они вновь возвращаются к персонализированным «один к одному», только в цифровой среде. В управленческих структурах, особенно муниципальных и местных органах власти, даже не предпринимались попытки создания терминальной сети или полноценного колл-центра. На многих сайтах указаны номера телефонов, по которым можно получить консультации, но по ним либо очень сложно дозвониться, либо ответ сводится к необходимости личного визита в учреждение.

Таким образом, мы видим, что в качестве предоставления услуг структуры власти на несколько поколений отстали от современных коммерческих компаний. Но догонять их по пройденному пути тоже было бы ошибочной идеей, так как «отделения обслуживания», как класс, в перспективе полностью исчезнут. Главным для понимания должен стать тот факт, что люди не приобретают устройства потому, что хотят их иметь, мобильные устройства и компьютеры обеспечивают на сегодняшний день новые взаимоотношения. Государство должно понять, что современный человек рассматривает сервис в первую очередь как интернет-сервис, и недоумевает, почему простое действие нельзя сделать удаленно.

К сожалению, типичный образ муниципального служащего сегодня – это далеко не молодой человек, конечно, есть и исключения, но они редки. Человек, выросший в эпоху отсутствия Интернета, отсутствия современной коммуникации, не понимающий, зачем ему смартфон, если его старый телефон отлично работает. Эти люди относятся к категории «цифровых эмигрантов», есть также и «коренные цифровые жители», данные термины введены в научный оборот Марком Пренски и означают разные поколения пользователей цифровых технологий. «Цифровой эмигрант» – это взрослый человек, который пользуется новыми технологиями, в то время как «коренные цифровые жители» – это поколение, которое родилось во время цифровой революции и уже с самого рождения находится под воздействием цифровых технологий [Prensky, 2001. P. 12-14; Manafy, Gautschi, 2011. P. 230-232].

Коренные цифровые жители не думают об Интернете, они просто живут своей жизнью, в которую естественным образом встроены мобильность, интерактивность и различные каналы коммуникации. Именно этого современные чиновники в Восточной Сибири зачастую не могут понять, так как вынуждены пользоваться технологиями в силу обязанностей, а не живут в цифровом мире. В 1970-х годах банки начали внедрять банкоматы, 1980-х – колл-центры, в 1990-х – интернет-банкинг, с 2000-х – активно внедряются мобильные технологии.

Неужели этого не могут себе позволить современные органы власти? Да, их бюджеты невелики, и переломить себя будет сложно, но ведь и поток заявок на первых порах будет небольшой. Впоследствии число он-лайн заявок будет только увеличиваться, что приведет к неминуемой смене парадигмы работы с обществом современных людей, которые не мыслят свою жизнь без смартфона в кармане, без возможности не только позвонить родным через огромные расстояния, но и переслать фотографию или видео.

Рассмотрим наличие и удобство форм обратной связи на сайтах районных администраций Республики Хакасия (**таблица** с.62).

В результате проведенного анализа приходим к выводу, что большинство сайтов являются электронным табло администрации и не предназначены для активной работы с жителями.

Как добавить динамики этой деятельности? Необходимо сделать в разделе каждой службы не просто информационную страничку, а еще и форму обратной связи, дать возможность прикреплять сканированные документы, поставить простой фильтр нецензурной лексики или просто указать действующий e-mail для обращений.

5 Заседание Правительства (2015 год, № 7) // http// goverment.ru/meetings/17015/materials/

Таблица. Сравнение качества обратной связи на сайтах районных администраций Республики Хакасия

	Наличие формы обратной связи	Количество страниц, которые необходимо пройти для доступа к форме	Наличие задокументированных ответов в 2015 году	Возможность обращаться к представителям управленческого аппарата	Очевидность наличия формы обратной связи
Алтайский район http://www.mo-altay.khakasnet.ru/	-	-	-	-	-
Аскизский район http://askiz.org/	+	1	-	-	+
Бейский район http://www.19beya.ru/	-	-	-	-	-
Боградский район http://bograd-web.ru/	+	1	+	-	+
Орджоникидзевский район http://www.or19.ru/	-	-	-	-	-
Таштыпский район http://amotash.khakasnet.ru/	+	3	-	-	-
Усть-Абаканский район http://ust-abakan.net/	-	-	-	-	-
Ширинский район http://www.shiranet.ru/	-	-	-	-	-

Да, подобные формы присутствуют на некоторых сайтах районных администраций, но одни позволяют обратиться лишь к главе района или записать на прием, другие – сразу переносят на портал Президента Российской Федерации, сводя полезность практически к нулю.

Чиновник, который видит входящие сообщения как e-mail, по сути, работает с ним как с человеком, посетившим учреждение власти. Грамотная настройка фильтров и сортировка по ключевым словам позволяет во много раз ускорить описанный процесс. И это только то, что можно сделать без существенных затрат. Конечно, останутся люди, которые будут обращаться по старинке, но это уже вопрос популяризации и информирования населения, со временем таких людей станет меньшинство в силу естественной смены поколений.

Актуальным и своевременным может стать форум жителей района, на котором будут непосредственно присутствовать управленцы различных уровней. Каждый сможет высказать не только пожелания по улучшению деятельности администрации района, но и предложить свою помощь.

Таким образом, мы видим, что вопрос взаимодействия на современном, технологичном уровне, это не столько вопрос финансирования, сколько желания власти на местах наладить контакт и удобство работы с гражданами.

Литература

Кузьмина И.Н. Электронное правительство в системе политических коммуникаций. М.: РАНХиГС, 2011.

Пименова Д.В. Информационное неравенство в современном Российском обществе: социально-территориальный аспект. Пенза: Государственная технологическая академия, 2007.

Manafy M., Gautschi H. Dancing With Digital Natives: Staying in Step With the Generation That's Transforming the Way Business is Done. Medford: CyberAge Books, 2011.

Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants. Lincoln: MCB University Press, 2001.

THE ELECTRONIC PUBLIC SERVICES IN REMOTE REGIONS OF THE COUNTRY

NIKOLAI EMELIANOV, Post-graduate student of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (119571, Moscow, Vernadskogo prosp., 82). E-mail: eme88@mail.ru

Summary: The problem of the interaction between authorities and people in the remote areas of Siberia is considered in the article. Definitions of the terms «digital emigrants», «digital natives» with the meaning of the different generations of the users of the digital technologies are formulated. The article is based on the research of the municipal authorities of Khakassia and South of the Krasnoyarsk region. The purpose of this article is to draw attention to the work of the municipal authorities with the populations in the remote areas of Siberia.

Keywords: information technologies, public services, digital emigrants, digital natives, information inequality.

References

Kuz'mina I.N. Elektronnoe pravitel'stvo v sisteme politicheskikh kommunikatsii. M.: RANKhiGS, 2011.

Pimenova D.V. Informatsionnoe neravenstvo v sovremennom Rossiiskom obshchestve: sotsial'no-territorial'nyi aspekt. Penza: Gosudarstvennaia tekhnologicheskaia akademiia, 2007.

Manafy M., Gautschi H. Dancing With Digital Natives: Staying in Step With the Generation That's Transforming the Way Business is Done. Medford: CyberAge Books, 2011.

Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants. Lincoln: MCB University Press, 2001.