

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ФОРМ ИНФОРМАЦИОННОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С
НАСЕЛЕНИЕМ В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Выпускная квалификационная работа магистра

2021

Узнайте стоимость написания на заказ студенческих и аспирантских работ
<http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml>

Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций
<http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml>

Узнайте стоимость написания на заказ студенческих и аспирантских работ
<http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml>

Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций
<http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml>

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 107 страниц, 10 рисунков, 15 таблиц, 52 источника, 5 приложений.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, НАСЕЛЕНИЕ, ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ.

Объект исследования – информационное взаимодействие органов власти с населением.

Предмет – формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением и способы его совершенствования.

Цель – исследование форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на региональном уровне и разработка рекомендаций по их совершенствованию в Курганской области.

Решение поставленных в работе задач осуществлялось на основе применения таких методов исследования, как анализ теоретических и нормативно-правовых документов, анализ статистических данных. Проведено социологическое исследование методом вторичного анализа данных и опроса. При проектировании применены календарное, сетевое, ресурсное планирование.

В ходе исследования были рассмотрены теоретические и нормативно-правовые вопросы информационного взаимодействия органов власти с населением; проведен анализ состояния этого взаимодействия в Курганской области, выявлены основные проблемы.

Результатом работы стала разработка рекомендаций по совершенствованию форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на территории Курганской области.

СОДЕРЖАНИЕ

РЕФЕРАТ.....	2
ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ.....	14
1.1. Теоретические аспекты информационного взаимодействия органов власти с населением.....	14
1.2. Нормативно-правовая база информационного взаимодействия органов власти с населением.....	22
1.3. Формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением	29
2. ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ В КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ.....	37
2.1. Особенности информационного взаимодействия органов государственной власти с населением в Курганской области.....	37
2.2 Направления развития информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на основе ИКТ.....	60
3. МЕХАНИЗМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ФОРМ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ В КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ	66
3.1. Описание проекта совершенствования информационного взаимодействия в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.....	66
3.2. Перспективы реализации проекта	71
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	82
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	88
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	95

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Взаимодействие государства с населением является процессом закономерным и естественным. Без взаимодействия не будет ни общества, ни государства в их привычном понимании. Одной из форм взаимодействия государства и общества является информационное взаимодействие.

В рамках реализации административной реформы, которая к числу базовых приоритетов относила парадигму нового государственного управления (new public management). Данное направление развития предполагает открытость, прозрачность, подотчетность органов власти перед гражданами, которые выступают уже в роли потребителя, клиента. В этих условиях возрастает роль информационного взаимодействия, которое позволяет с одной стороны населению получать достоверную информацию о деятельности органов власти, с другой стороны органам государственной власти получать обратную реакцию населения на проводимую деятельность.

Сегодня все большую роль в информационном взаимодействии населения и органов государственной власти играют информационно-коммуникационные технологии (далее – ИКТ). Они способствовали развитию электронных форм коммуникации населения и органов власти. Особенно важным наличие электронных форм взаимодействия стало в период пандемии, когда привычные многим способы взаимодействия стали практически невозможны.

Развитие электронных форм информационного взаимодействия органов власти с населением обусловлено активным проникновением интернета в повседневную деятельность граждан РФ. По данным Mediascope¹ в 2020 году

¹ Аналитический отчет «Аудитория интернета в России» [Электронный ресурс] / Сайт агентства «Mediascope». URL: <https://mediascope.net/news/1209287/> (дата обращения 10.01.2021).

аудитория Интернет-пользователей в России среди населения старше 12 лет составила 78,1%. По данным установочного исследования проекта WEB-Index, в 2020 году интернетом в России хотя бы раз в месяц пользовались в среднем 95,6 млн человек¹. В среднем за день в интернет выходили 71,1% населения России. По данным отчета We Are Social и Hootsuite за 2020 год россияне проводят в интернете 7 часов 17 минут каждый день.²

Необходимость использования информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) при информационном взаимодействии органов государственной власти с населением была обозначена еще в 2012 году. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» было предусмотрено пять целевых показателей, один из которых обязует достичь значения в 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Также на внедрение ИКТ в сферу информационного взаимодействия органов власти с населением направлены цели государственной программы «Информационное общество», которая в 2020 году подошла к концу, национальный проект «Цифровая экономика» и входящий в состав национального проекта федеральный проект «Цифровое государственное управление».

Все это говорит о том, что у населения сложилась потребность в электронном взаимодействии с властью, что нашло отражение и в нормативных документах, следовательно, органы государственной власти должны соответствовать новым требованиям общества и совершенствовать формы информационного взаимодействия с населением.

¹ Исследование: более 78% россиян хотя бы раз в месяц пользовались интернетом в 2020 году. [Электронный ресурс] / Сайт агентства «Общество – ТАСС». URL: <https://tass.ru/obschestvo/10444597> (дата обращения 10.01.2021).

² Отчет Digital о состоянии цифровых технологий в мире и в России. [Электронный ресурс] / Сайт веб-студии «WebCanape». URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-2020-globalnaya-statistika-i-trendy/> (дата обращения 10.01.2021).

Степень разработанности темы исследования. Тема информационного взаимодействия имеет высокий уровень освещения в научной литературе. Основы теории информационного взаимодействия были заложены В.З. Коганом. Сущность и проблематика информационного взаимодействия рассматривалась следующими авторами: Елсуков П.Ю., Овчинский А.С., Чеботарева С. О., Мрочко Л.В., Пирогов А. И. Система государственного и муниципального управления как область исследования освещалась в работах Чиркина В.Е., Мухаева Р.Т., Акмаловой А.А., Капицына В.М., Барцица И.Н.

Механизмы взаимодействия органов государственной власти с населением изучались Ноянзиной О.Е., Цапковой М.С., Смолиной Е.Г., Науменко Е.С. Понятие информационного взаимодействия органов государственной власти с населением, его формы в своих исследованиях раскрыли Копалова О.С., Черкасова В.Ю., Сулейманова Ш.С., Васецкий А.А., Левина С. А., Ястребова Е. Ю., Петрик А.С., Башкиров В.А.

Тем не менее, несмотря на обилие публикаций об особенностях информационного взаимодействия органов государственной власти с населением, не до конца раскрытой остается тема совершенствования этого взаимодействия, особенно на основе ИКТ.

Цель работы – исследование форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на региональном уровне и разработка рекомендаций по их совершенствованию в Курганской области.

Объект исследования – информационное взаимодействие органов власти с населением.

Предмет исследования – формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением и способы их совершенствования.

Задачи исследования:

– изучить теоретические аспекты информационного взаимодействия органов власти с населением;

- рассмотреть нормативно-правовую базу информационного взаимодействия органов власти с населением;
- рассмотреть формы информационного взаимодействия органов государственного и муниципального управления с населением;
- определить особенности информационного взаимодействия органов государственной власти Курганской области с населением;
- провести анализ информационного взаимодействия органов государственной власти с населением в Курганской области;
- определить способы совершенствования форм информационного взаимодействия органов власти Курганской области с населением и разработать рекомендации по их применению.

Методы исследования. В теоретической части работы были использованы методы анализа документов, графического представления данных и пр. В эмпирической части – методы анализа статистических данных, вторичный анализ данных, опрос. При создании проекта были использованы метод проектирования и планирования.

Научная новизна исследования и положения, выносимые на защиту.

Научная новизна заключается в изучении особенностей информационного взаимодействия органов власти с населением с целью определения способов его совершенствования, на территории конкретного субъекта РФ.

1. Информационное взаимодействие органов власти с населением – это комплексная система, на основе которой происходит информирование населения о деятельности органов власти, привлечение населения к участию в принятии решений, обеспечение поддержки решений, и создание благоприятного имиджа органов власти, получение обратной связи от населения, формирование определённых ценностных ориентаций, которые бы обеспечивали социальную стабильность в обществе. Информационное взаимодействие органов власти с населением выступает приоритетным

направлением в деятельности органов государственного управления, поскольку от его результативности зависит дальнейшее развитие государства.

2. Основными каналами информационного взаимодействия органов государственной власти и населения посредством СМИ являются следующие: информационные сообщения (пресс-релизы, анонсы, статьи, обзоры, бюллетени), информационные мероприятия (брифинги, конференции, презентации, интервью, семинары и пр.). информационные технологии (веб-сайты, форумы, социальные сети, обратная связь, опросы и пр.). Помимо СМИ, каналом коммуникации выступают непосредственные встречи в форме приемов граждан, публичных слушаний, выступлений должностных лиц, а также «опосредованные» встречи в форме участия в консультативных и экспертных советах, общественных палатах и советах и пр. Отдельным самостоятельным каналом может считаться интернет, поскольку в виртуальном пространстве сегодня возможна организация практически любых иных видов информационного взаимодействия органов государственной власти и населения.

3. К формам информационного взаимодействия органов государственной власти с населением относят: предоставление государственных и муниципальных услуг, в рамках закрепленных полномочий органа государственного или муниципального управления; размещение информации о деятельности органов власти, нормативно-правовых актов и подобного рода информации на общедоступных ресурсах; проведение референдума, опроса с целью получения информации о мнении населения; работа с заявлениями, обращениями, жалобами, предложениями, представленными в орган государственной власти, гражданами и формирование обратной связи; механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых проблем и вопросов общественно-политической тематики; планирования и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий.

Основными формами информационного взаимодействия органов государственной власти и населения с использованием информационно-коммуникационных технологий считаются: оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме; электронная форма обращения граждан в органы государственной власти; электронное голосование и референдум (голосование по мобильному телефону, интернет-выборы и т. д.); онлайн-мероприятия и онлайн-инициативы; механизмы формирования онлайн-сообществ; инструменты воздействия на принятие решений и гражданский контроль за деятельностью органов власти. Совершенствование форм информационного взаимодействия в настоящее время основывается на активном применении информационно-коммуникационных технологий.

4. Информационное взаимодействие органов государственной власти с населением на территории Курганской области реализуется в большей степени через предоставление государственных и муниципальных услуг, работу с обращениями граждан, размещение информации о деятельности органов власти. Данные формы информационного взаимодействия можно назвать традиционными, они востребованы населением более всего. Информационное взаимодействие органов власти с населением в Курганской области реализуется и с помощью ИКТ. Органами власти Курганской области начато внедрение механизмов реализации гражданских инициатив, формирования онлайн-сообществ. Но на сегодняшний день данные формы еще мало востребованы среди населения Курганской области.

5. Органами государственной власти Курганской области к 2020 году приняты меры по внедрению информационно-коммуникационных технологий в процесс информационного взаимодействия с населением. Реализовано предоставление более двухсот государственных и муниципальных услуг в электронной форме различными ведомствами. Активная работа ведётся по ведению и актуализации информации на официальных сайтах органов власти. Введены новые формы

информационного взаимодействия в электронной форме в рамках социальных сетей. Созданы платформы, направленные на формирование онлайн-сообществ для решения социально значимых вопросов.

6. На территории Курганской области механизмы информационного взаимодействия имеют под собой необходимую нормативно-правовую базу. Но с требованиями современных тенденций развития требуется внесение изменений, касающихся регуляции взаимодействия с применением информационно-коммуникационных технологий. Необходим пересмотр существующих методов мониторинга качества предоставления государственных услуг. Требуется размещение и постоянная актуализация информация о порядке получения государственных услуг в электронной форме, а также возможностях размещения обращений и инициатив по развитию территорий Курганской области жителями региона.

7. Предлагаемый проект состоит из проведения мероприятий по внесению изменений в положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Курганской области; внедрению программного обеспечения, функции которого направлены на отслеживание работоспособности информационной системы, обеспечивающей работу портала по предоставлению государственных и муниципальных услуг; сбор статистических данных о работе информационной системы, обеспечивающей работу портала по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Кроме этого, проект предполагает реализацию мероприятий по популяризации электронных форм информационного взаимодействия органов власти с населением на территории Курганской области.

Практическая значимость исследования заключается в разработке проекта, который может быть реализован Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области. Выводы и рекомендации в работе направлены на совершенствование информационного взаимодействия органов государственной власти с

населением. Результаты диссертационного исследования могут быть использованы для разработки содержания дисциплины «Государственное и муниципальное управление».

Личный вклад магистранта состоит в:

- непосредственном участии в получении исходных данных и научных исследованиях;
- в обработке и интерпретации эмпирических данных, выполненных лично автором;
- в личном участии в апробации результатов исследования;
- в подготовке основных публикаций по выполненной работе.

По результатам исследования разработан проект «Развитие электронных форм информационного взаимодействия с населением». Данный проект заключается в пересмотре системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях внедрения ИКТ; продолжении популяризации электронных форм информационного взаимодействия населения с органами государственной власти. Реализация проекта позволит повысить эффективность информационного взаимодействия органов власти с населением. То есть повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, исключить отказ в предоставлении гражданину той или иной услуги по причине некорректной работы портала по предоставлению услуг, наличие неправильной, устаревшей информации о порядке получения государственной или муниципальной услуги. Реализация проекта также позволит повысить прозрачность и открытость деятельности органов государственной власти путем наличия у жителей области знаний о наличии ресурсов по получению информации о деятельности органов власти, ресурсов с помощью которых граждане могут обратиться с обращением или инициативой.

Апробация результатов исследований. Материалы, представленные в исследовании, были представлены на следующих научно-практических конференциях:

– Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов-2019» на секции «Ответственное поколение», 8-12 апреля 2019 года.

– Конференции «Весенние дни науки ВШЭМ 2019» на секции «Новые требования к системам менеджмента в условиях глобализации экономики» 17-19 апреля 2019 года.

– XV Осенней конференция молодых ученых в новосибирском Академгородке «Актуальные вопросы экономики и социологии» 20 ноября 2019 года.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложений. Структура работы построена исходя из логики решения поставленных задач и достижения основной цели диссертационного исследования.

Введение данной работы описывает актуальность изучаемой тематики, теоретическую, нормативную и эмпирическую основы анализа, определяет цель и задачи исследования, указывает использованные методы. Кроме этого, описывается структура работы и указываются результаты апробации.

В первой главе рассматриваются основополагающие теоретические аспекты информационного взаимодействия органов государственной власти с населением, а также формы данного взаимодействия. Вторая глава посвящена анализу результатов эмпирического исследования. Третья глава описывает предполагаемый проект, реализация которого позволит совершенствовать информационное взаимодействие органов власти с населением в целом и электронные формы информационного взаимодействия в частности. В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой

теме с обозначением практикоориентированных рекомендаций по повышению результативности информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на территории Курганской области.

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ

1.1. Теоретические аспекты информационного взаимодействия органов государственной власти с населением

Для того чтобы рассмотреть какие формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением существуют на современном этапе развития государственного и муниципального управления, определим, что понимается под взаимодействием.

Взаимодействие является общенаучной категорией. Однако в рамках тематики выбранной работы важнейшей характеристикой взаимодействия остается его осуществление социальными субъектами в социальной среде, поэтому рассмотрим феномен социального взаимодействия. В теории социологии можно выделить группу ученых, рассматривавших социальное взаимодействие на основе социального действия. Согласно М. Веберу действия, осуществляемые между индивидами, могут быть социальными только в случае, если они направлены друг на друга осознанно и имеют субъективный смысл для каждого, то есть цель. Синтезом теории социального действия выступила теория социальных систем Т. Парсонса, в которой он исходит из элементарного действия, включающего в себя действующее лицо, цель, ситуацию, в которой оно совершается, и нормативную ориентацию действия.

Рассматривая взаимодействие между органами власти и населением, можно признать тот факт, что свойствами такого взаимодействия выступают наличие цели у каждого субъекта (власть – реализация полномочий, население – реализация прав) и направленность действия на конкретного субъекта в каждом конкретном действии. Все эти действия строго регламентированы

нормативно-правовыми документами и реализуются в конкретной социальной среде, ограниченной пространством и временем.

Исходя из вышеизложенного действительно, взаимодействие между органами власти и населением относится к социальному и соответствует определенным признакам как социальный феномен.

В рамках функционализма взаимодействие — это систематические действия субъектов, направленные друг на друга и имеющие своей целью вызвать ответное ожидаемое поведение, которое предполагает возобновление действия. С позиции этой парадигмы социальное взаимодействие населения и власти – регулярные действия, осуществляемые на постоянной основе для достижения целей государственного и муниципального управления.

Для П. Сорокина в принципе все общество представлялось процессом взаимодействия индивидов. В его теории появляется новый элемент взаимодействия – это проводник – то, посредством чего и происходит обмен переживаниями, мнениями, действиями. В случае с взаимодействием между органами власти и населением такими проводниками выступают каналы взаимодействия, которые будут рассмотрены позже.

Одним из видов взаимодействия в целом является информационное взаимодействие. Одним из первых основы теории информационного взаимодействия разрабатывал В. З. Коган. Согласно его теории, информационное взаимодействие возможно только в социальных системах, его нет в неживой природе. Информационное взаимодействие различных сфер общественной жизни, классов, социальных групп, индивидов представляет собой чрезвычайно важную, специфическую форму социального взаимодействия. Само информационное взаимодействие имеет определенные пространственно-временные характеристики, логику развития и последовательность развертывания¹.

В рамках данной теории информационного взаимодействия

¹ Коган В. З. Информационное взаимодействие: Опыт анализа субъектно-объектных отношений. Томск, 1980. С. 87.

возможно рассмотрение взаимодействия органов власти и населения: оно происходит в социальной системе, имеет определенные пространственные и временные характеристики, ограничено нормативными требованиями и реализуется в логике информационно политики органов власти.

Взаимодействие органов власти с населением является одной из основ государственного и муниципального управления. Справедливым является утверждение Мардышкиной П.Р. о том, что «общество на современном этапе своего развития переживает процесс переосмысления взаимного влияния граждан и государства, которое можно обозначить как взаимодействие. Стремительное усовершенствование новых технологий и повышение общего уровня образованности в обществе обусловило повышение требований населения к органам власти. Ответом государства на этот вызов со стороны граждан является поиск эффективных инструментов и механизмов управления обществом с целью максимального удовлетворения растущих потребностей различных слоев населения».¹

Взаимодействие органов власти с населением можно разделить на несколько типов. Первый тип традиционный, к нему относится личное обслуживание населения должностными лицами органов государственного управления, использование телефонной и почтовой связи. Например, использование услуг почтовой связи при приеме обращений в орган государственной власти обращений граждан. Второй тип - инновационный. Он характеризуется использованием ИКТ при взаимодействии с населением. Пример инновационного взаимодействия может стать размещение информации о деятельности органов государственной власти на официальных сайтах данных органов власти.

Инновационный тип взаимодействия еще только набирает свою популярность. Население в большей степени отдает предпочтение

¹ Мардышкина П. Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества // Молодой ученый. 2019. № 19. С. 224.

традиционным формам взаимодействия, особенно представители старшего поколения.

В условиях современного общества информационное взаимодействие занимает важное место, но рассматривается исследователями и практиками, в основном, как инструментальный, технократический процесс. Чапля Т.В. предлагает теорию рассмотрения информационного взаимодействия с позиций аксиологии, как элемента и результата культуры. Согласно ее теории, инфо-взаимодействие есть процесс взаимонаправленной демонстрации ценностей участников взаимодействия на всех его фазах, выражающийся не только в содержательных аспектах, но-и способах кодирования и передачи информации, а также ее последующего использования¹.

Информационное взаимодействие между населением и органами власти происходит по трем уровням: макро-, меди-, микроуровням информационного взаимодействия согласно уровням власти в РФ (федеральный, уровень субъекта РФ, местный). Информационное содержание каждого уровня зависит от определенных закономерностей информационного взаимодействия или иначе – факторов, в которых это взаимодействие происходит.

На развитие взаимодействия органов власти и населения влияют различные факторы. Заборова Е.Н. рассматривает классификацию таких факторов по различным основаниям и определяет следующие группы:

– средовые факторы – совокупность факторов, лежащих в основе среды, в которой население проявляет свою гражданскую активность. Эта группа представлена широким многообразием факторов, подразделяющихся, в свою очередь, на ряд подгрупп: исторические, экономические, политические, социокультурные, поведенческие и др. Характерной чертой факторов, принадлежащих к данной группе, является их изменчивость. Следовательно, в различных условиях они могут оказывать как

¹ Чапля Т. В. Аксиология информационного взаимодействия: дис. докт-ра соц. наук. Новосибирск. 2006. С. 542.

положительное, так и отрицательное влияние на взаимодействие законодательной власти с населением;

– психологические факторы. По мнению автора, у большинства граждан отсутствует мотивация к взаимодействию с органами власти. К причинам такого положения Заборова относит уверенность в людях в том, что от них ничего не зависит, их попытки вступить во взаимодействие с властными структурами все равно не изменят жизнь к лучшему. Люди в первую очередь озабочены личными проблемами. Исследователь объясняет это как «результат исторической практики функционирования власти, когда власть различными способами легко добивалась того, что хотела и роль отдельного рядового человека действительно была несущественной»¹.

На нейтрализацию данных факторов направлены принципы парадигмы нового государственного управления. Принципы нового государственного управления, определяющие население как потребителя услуг, предоставляемых государственными органами, предоставление гражданам выбора и возможности контроля за деятельностью органов государственной власти, позволяют создать более открытую и прозрачную систему взаимодействия. В которой будут заинтересованы и органы власти, и население, удовлетворяя необходимые потребности.

Учитывая данные положения обратимся к понятию информационного взаимодействия. Термин информационное взаимодействие в широком смысле определяется как процесс обмена различными видами информации между субъектами, которое приводит к формированию нового знания. В узком смысле информационное взаимодействие приобретает те или иные значения в зависимости от сферы его применения. Так, под информационным взаимодействием часто понимают компьютерное информационное взаимодействие, реализуемое через информационные

¹ Заборова Е. Н. Власть и население: аспекты взаимодействия на муниципальном уровне // Вопросы управления. 2014. № 4. С. 43.

системы и информационные технологии.¹

Петрик А. С. в своем исследовании отмечает, что единой трактовки определения информационного взаимодействия нет. И выделяет следующие подходы к пониманию системы информационного взаимодействия:

- информационное взаимодействие представляется как комплекс отношений по поводу оборота документальных носителей между субъектами;
- информационное взаимодействие используется как характеристика включенности в массовые информационных процессы;
- информационное взаимодействие понимается как эволюция информационных технологий, способствующих расширению контактов между властью и обществом.²

В государственном управлении под информационным взаимодействием, по мнению Копаловой О.С., Черкасовой В.Ю. стоит понимать «сложную систему, которая должна решать следующие задачи: информирование населения о деятельности органов власти, привлечение населения к участию в принятии решений, обеспечение поддержки решений, и создание благоприятного имиджа органов власти, получение обратной связи от населения». ³ Также авторами отмечается, что процесс информационного взаимодействия органов государственной власти с населением должен обеспечивать социальную стабильность.

На процесс информационного взаимодействия сегодня большое влияние оказывают информационно-коммуникационные технологии. Президентом РФ В. Путиным в ходе послания Федеральному Собранию в 2018 году была обозначена необходимость создания понятной, удобной и комфортной

¹ Елсуков П. Ю. Информационные взаимодействия // Информационные технологии в науке, образовании и управлении. 2019. № 1. С. 65.

² Петрик А. С. Система информационного взаимодействия института местной власти и населения крупного города и ее развитие в современных условиях: автореф. дис. кан. соц. наук. Екатеринбург. 2008. С. 4.

³ Копалова О. С., Черкасова В. Ю. Информационное взаимодействие органов власти с населением. // Муниципалитет: экономика и управление. 2017. С. 17.

системы взаимодействия между государством и обществом. Механизмом создания такого рода системы президентом РФ были определены «дистанционные сервисы». Также глава государства отметил, что «цифровизация всей системы государственного управления, повышение её прозрачности – это и мощный фактор противодействия коррупции».¹

Понятие ИКТ на сегодняшний день используется достаточно часто исследователями, также определение закреплено и нормативно-правовыми актами.

В монографиях встречается определение ИКТ как совокупности методов, производственных процессов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, хранение, обработку, вывод и распространение информации для снижения трудоемкости процессов использования информационного ресурса, повышения их надежности и оперативности.²

Федеральный закон РФ № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» дает следующее определение: «информационные технологии – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов».³

По стандарту ISO/IEC 38500 ИКТ определяются как ресурсы, необходимые для сбора, обработки, хранения и распространения информации.⁴

¹ Послание Президента Федеральному Собранию. [Электронный ресурс] : официальный сайт Президента России. URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/62582> (дата обращения 25.12.2020).

² Томилов В. В. Информационно- коммуникационные технологии в управлении предприятиями. СПб., 2002. С. 54.

³ Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: фед. закон от 27 июля 2006 № 149-ФЗ. URL: <http://base.garant.ru/12148555/> (дата обращения 10.01.2021).

⁴ ISO/IEC 38500:2008, Corporate governance of information technology: resources required to acquire, process, store and disseminate information [Электронный ресурс] : ISO – International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/standard/51639.html> (дата обращения 30.01.2021).

В своем исследовании Нестеров А. В.¹ утверждает, что наиболее корректным определением ИКТ устанавливается постановлением Росстата: под информационными и коммуникационными технологиями понимаются технологии, использующие средства микроэлектроники для сбора, хранения, обработки, поиска, передачи и представления данных, текстов, образов и звука.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что информационно-коммуникативные технологии — это совокупность средств и методов взаимодействия двух или более индивидов с целью передачи, получения и обработки знаний, сведений, сообщений и т. д.

Таким образом, ИКТ как способ, технология обмена информацией должно стать неотъемлемой частью информационного взаимодействия органов власти с населением в условиях современного мира, все больше и больше окутанного сетью Интернет.

Рассматривая тему информационного взаимодействия государства и общества нельзя не согласиться с тем, что «на современном этапе политической модернизации государства в практике взаимодействия власти и институтов гражданского общества прослеживается тенденция к переходу от конфронтации к сотрудничеству и взаимодействию».²

Ориентация на население как на потребителя благ, произведенных государством, требует повышения открытости органов власти. Открытость и прозрачность деятельности органов власти связывают со своевременной, надежной, ясной и актуальной отчетностью о проделанной работе перед обществом, статусе, полномочиях, стратегии, деятельности, управлении финансами, операциях и результативности.

Перед государством, как перед производителем услуг, встает задача

¹ Нестеров А. В. Информационно-коммуникационные технологии и системы. М., 2013. С. 8.

² Пряхин. А. С. Инновационные ресурсы взаимодействия государства и гражданского общества: к постановке проблемы. // Теория и практика общественного развития. 2013. № 12. С. 28.

удовлетворить потребителя. Что в свою очередь требует поиска и применения новых механизмов реализации функций государственной власти.

Такой подход позволили перейти от просто информирования граждан о деятельности органов власти к настоящему информационному взаимодействию, которое заключается во взаимовыгодном обмене информацией, который приводит к формированию гражданского общества.

С развитием окружающего мира и становлением ИКТ частью этого мира, информационное взаимодействие органов власти с населением также претерпело ряд изменений. Эти изменения позволили повысить уровень доступа граждан к информации о деятельности органов власти, повысить открытость органов власти. Возможности, которые дают ИКТ, позволили эффективнее реализовывать функции органов государственного управления, сократить временные и трудовые затраты как граждан, так и органов власти.

Проблемой остается неэффективное использование возможностей ИКТ при информационном взаимодействии. Превращение возможностей совершенствования форм информационного взаимодействия в рутинные обязанности должностных лиц.

1.2. Нормативно – правовая база информационного взаимодействия органов власти с населением

На сегодняшний день в Российской Федерации разработана соответствующая база для информационного взаимодействия с населением как в традиционных формах, так и в интернет пространстве: нормативно-правовые акты, интернет-платформы, мобильные приложения, аккаунты в социальных сетях.

К основополагающим нормативно-правовым актам, регулирующими информационное взаимодействие органов власти с населением, содержащие

указания на обязательность информирования и поддержания диалога во всех возможных формах, относятся:

Конституция РФ определяет основы информационного взаимодействия, определяет права граждан на пользование формами информационного взаимодействия с органами власти. В сфере взаимодействия государства и общества конституционные положения вполне четко определили важнейшие демократические принципы. Конституция дает основу для взаимодействия органов государственной власти и гражданского общества.

Положения Конституции стали еще более актуальными с преобразованиями, внесенными административной реформой. Начавшаяся в 2000-х годах реформа предполагала развитие практик нового государственного управления. Для развития информационного взаимодействия особую значимость играет положение нового государственного управления, которое рассматривает гражданина как клиента, потребителя услуг. Органы власти в рамках концепции выступают производителем общественных благ.

Детализация основ информационного взаимодействия, установленных Конституцией РФ, проводится путем принятия нормативно-правовых актов Президента РФ, федеральных законов. Рассмотрим данные нормативно-правовые акты:

– федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Закон регламентирует процесс предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках закрепленных полномочий органа государственного или муниципального управления. Устанавливаются основные принципы и требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Определяются права и обязанности субъектов, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг;

– федеральный закон от 12.06.2002 года № 67-ФЗ «Об основных

гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации» регламентирует проведение референдума, опроса с целью получения информации о мнении населения;

– федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет механизмы работы с заявлениями, обращениями, жалобами, предложениями, представленными в орган государственной власти, гражданами и формирование обратной связи;

– федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В данном законе представлены основные понятия в сфере информационных технологий, такие как информация, информационная технология, информационная система, обладатель информации и т.д. Раскрываются принципы регулирования отношений в сфере информации, информационных технологий и защиты информации. Этот закон направлен на регулирование осуществления права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации, применении информационных технологий, обеспечении защиты информации;

– федеральный закон от 09.02.2008 года № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Закон утверждает обеспечение открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, активное использование информационных технологий, объективное информирование граждан Российской Федерации и структур гражданского общества о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

– указ Президента РФ от 09.05.2017 года № 203 «О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017-2030 гг». Стратегия определяет цели, задачи и меры по реализации внутренней и внешней политики Российской Федерации в сфере применения информационных и коммуникационных технологий, направленные на развитие информационного

общества, формирование национальной цифровой экономики, обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов;

– постановление Правительства РФ от 9.06.2016 года № 516 «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия»;

– постановление Правительства РФ от 15.04.2014 года № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)». Данная программа содержит в себе ряд подпрограмм, направленных на развитие ИКТ в различных сферах жизнедеятельности населения Российской Федерации. Особое внимание в рамках темы научно-исследовательской работы стоит отметить подпрограмме «Информационное государство». Целью данной подпрограммы является обеспечение исполнения полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления, осуществляемых в электронной форме, в том числе предоставление гражданам и организациям государственных, муниципальных и социально значимых услуг, предоставление доступа к информации о деятельности органов государственной власти;

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.01.2014 года № 93-р «Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти». Основной задачей концепции является внедрение принципов открытости в деятельность федеральных органов исполнительной власти в целях повышения эффективности и качества государственного управления. Принципы прозрачности и открытости были официально утверждены Концепцией открытости федеральных органов исполнительной власти: принцип информационной открытости - своевременное предоставление информации о деятельности; принцип понятности - представление целей, задач, планов и результатов деятельности;

принцип вовлеченности гражданского общества - обеспечение возможности участия граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества в разработке и реализации управленческих решений; принцип подотчетности - раскрытие федеральными органами исполнительной власти информации о своей деятельности с учетом запросов и приоритетов гражданского общества;¹

– паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 № 7). Национальный проект направлен на развитие ИКТ. В рамках исследования внимание привлекает федеральный проект, состоящий в структуре национального проекта, «Цифровое государственное управление». Федеральный проект утверждает развитие механизмов совершенствования существующих форм информационного взаимодействия на основе ИКТ. Основными задачами федерального проекта являются: обеспечение предоставления приоритетных массовых социально значимых государственных услуг, государственных и иных сервисов в цифровом виде; создание единого окна цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в том числе по государственным услугам, функциям, сервисам; обеспечение предоставления цифровых сервисов для участников избирательного процесса; усовершенствование механизмов обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений;

– методические рекомендации по реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в субъекте РФ, утверждены протоколом заседания Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 20.12.2017 года № 6.

¹ Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: расп. Правительства РФ от 30 янв. 2014 № 93-р. URL: <http://base.garant.ru/64582315/> (дата обращения 12.12.2020).

Методические рекомендации обеспечивают на региональном уровне доступность информации о деятельности органов власти.

Для реализации полномочий в сфере информационного взаимодействия органами власти Курганской области принята широкая нормативно-правовая база, полностью представленная в Приложении А.

Основная функция органов региональной власти сделать некоторые акценты, связанные со спецификой региона, в разработке нормативно-правовой базы. Основное внимание уделяется формированию административных регламентов в части оптимизации механизмов проектирования информационного взаимодействия, определение плана реализации достижения эффективного применения информационно-коммуникационных технологий, утверждение перечня предоставляемых гражданам услуг регионального уровня, регламентации проведения мониторинга деятельности по межведомственному взаимодействию и взаимодействию с гражданами.

Отметим, что большая часть принятых в Курганской области нормативно-правовых актов, регулирующих информационное взаимодействие с населением, направлено на развитие и совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также предоставления услуг на интернет-портале. Во всем обилии нормативных актов, направленных на внедрение упомянутых форм информационного взаимодействия, один определяет необходимость проведения мониторинга за качеством предоставления государственных услуг. Вся суть утвержденного мониторинга заключается в сборе анкет граждан, которые получали ту или иную государственную услугу, дальнейший перенос данных из анкет в Государственную автоматизированную информационную систему «Управление» (ГАС «Управление») и дальнейший анализ данных. На основе собранных данных уполномоченным департаментом составляется ежегодный отчет о проведенном мониторинге. Качество и эффективность функционирования

интернет-порталов не рассматривается данным мониторингом. Сбор данных для проведения мониторинга, согласно разработанной методике, занимает порядка двух – трех недель.

Такая обширная база нормативно-правовых актов свидетельствует о том, что для XXI века актуальной темой трансформации системы государственного управления является развитие информационного взаимодействия с населением. Существующие формы продолжают совершенствоваться в поисках наиболее удобных. Государственными программами и национальными проектами уделяется внимание механизмам совершенствования форм информационного взаимодействия с применением ИКТ.

Регулирование сферы информационного взаимодействия нормативно-правовыми актами реализовано на сегодняшний день достаточно полно. Различные формы информационного взаимодействия имеют широкий спектр предметного регулирования. Также нормативно-правовыми актами федерального уровня учитываются новые требования информационного общества.

Нормативно правовая база, регулирующая информационное взаимодействие органов власти с населением, разработана достаточно полно. Но на фоне постоянных изменений, внедрения постоянно совершенствующихся ИКТ, некоторые нормативно-правовые акты устаревают и требуют обновления в части использования новых механизмов совершенствования информационного взаимодействия. Такая проблема особенно остро стоит для нормативно-правовой базы субъекта РФ.

1.3. Формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением

Информационное взаимодействие реализуется через каналы информационного взаимодействия. Канал информационного взаимодействия – это информационная среда, по которой сообщения передаются от субъекта к субъекту или от объекта к объекту информационного пространства. Наличие информационной среды – необходимое условие всякого информационного взаимодействия субъектов (объектов) информационного пространства. Информационная среда может быть материальной (канал связи), формальной (записи формулы), вербальной (акустический канал), визуальной (визуальные знаки, модели). Канал информационного взаимодействия может быть физическим, цифровым и формальным.

Выделяют две группы каналов информационного взаимодействия: когнитивные и технические. Группа когнитивных каналов информационного взаимодействия¹ – это каналы, использующие присущие человеку способности передачи смысловых сообщений.

Группа технических каналов информационного взаимодействия – это каналы, использующие технические средства для передачи и получения информации. Электронное информационное взаимодействие предусматривает использование всех типов информационного коммуникации в сочетании с когнитивными каналами информационного взаимодействия². К этому способу относится коммуникация в интернете посредством социальных сетей, специализированных цифровых платформ, веб-сайтов, форумов, чатов, мессенджеров и пр.

¹ Номоконова О. Ю. Опыт врача как когнитивный информационный ресурс // Славянский форум. 2015. № 3. С. 204.

² Коваленко Н. И. Взаимодействие в информационном функциональном пространстве // Перспективы Науки и Образования. 2016. № 2. С. 14.

Нами было определено, что под информационным взаимодействием органов власти с населением можно понимать сложную систему, решающую задачи по исполнению государственных функций, информированию населения о деятельности органов власти, привлечения внимания к общественным вопросам, получения обратной связи от населения.

Органы государственной власти вынуждены в качестве партнера по взаимодействию иметь все население РФ, либо население. Локализованное в пределах субъекта РФ. Такая особенность информационного взаимодействия делает приоритетным для органов публичной власти взаимодействие посредством средств массовой информации.

Основными каналами информационного взаимодействия органов государственной власти и населения посредством СМИ являются следующие: информационные сообщения (пресс-релизы, анонсы, статьи, обзоры, бюллетени), информационные мероприятия (брифинги, конференции, презентации, интервью, семинары и пр.). информационные технологии (веб-сайты, форумы, социальные сети, обратная связь, опросы и пр.).

Помимо опосредованного канала с участием СМИ, каналом коммуникации выступают непосредственные встречи в форме приемов граждан, публичных слушаний, выступлений должностных лиц, а также «опосредованные» встречи в форме участия в консультативных и экспертных советах, общественных палатах и советах и пр. Отдельным самостоятельным каналом может считаться интернет, поскольку в виртуальном пространстве сегодня возможна организация практически любых иных видов информационного взаимодействия органов государственной власти и населения.

Информационное взаимодействие органов власти с населением реализуется в различных формах. Писарев А.Н. дает следующее понятие форм информационного взаимодействия государства и общества: «регламентированные в нормах конституционного законодательства

основные институты (формы) непосредственной и представительной демократии, направленные на реализацию важнейших постулатов и ценностей, вытекающих из конституционных характеристик демократического, правового, социального государства в России».¹

Нормативно-правовыми актами установлены и регулируются следующие формы информационного взаимодействия органов власти с населением:

– предоставление государственных и муниципальных услуг, в рамках закрепленных полномочий органа государственного или муниципального управления. Отметим, что данная форма взаимодействия закреплена законодательно. Нормативную основу предоставления государством услуг гражданам составляет Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 года № 210-ФЗ;

– размещение информации о деятельности органов власти, нормативно-правовых актов и подобного рода информации на общедоступных ресурсах. Также отметим правовую основу реализации этой формы взаимодействия, которой является Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 года № 8-ФЗ;

– проведение референдума, опроса с целью получения информации о мнении населения. Такие формы взаимодействия установлены и регулируются федеральным законом от 12.06.2002 года № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации»;

– работа с заявлениями, обращениями, жалобами, предложениями, представленными в орган государственной власти, гражданами и формирование обратной связи. Данная форма взаимодействия регулируется

¹ Писарев А. Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации. М., 2017. С 89.

федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Также исследователи выделяют формы информационного взаимодействия, инициаторами которых выступает население:

– механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых проблем и вопросов общественно-политической тематики;

– планирования и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий.¹

Все выделенные формы взаимодействия требуют механизма их осуществления. В своем исследовании Немцев А.В. такого рода механизм изобразил как сеть взаимодействия основных компонентов сферы государственного и муниципального управления (рисунок 1).

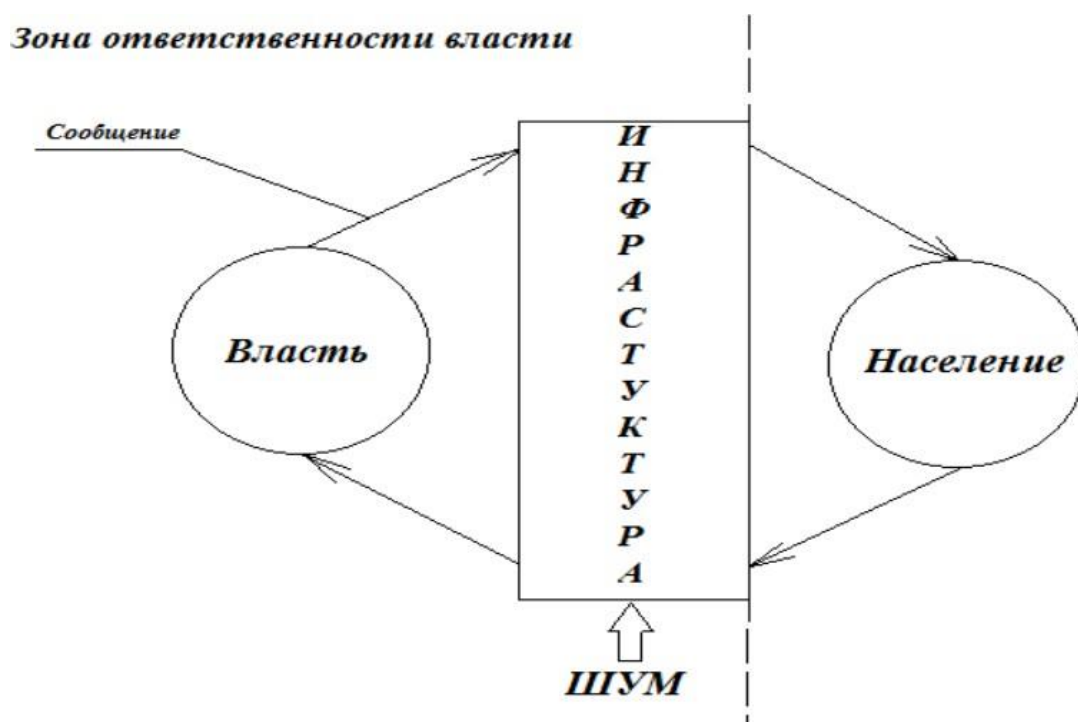


Рисунок 1 – Модель коммуникации власти и населения²

¹ Телешина Н. Н. Современные формы взаимодействия населения и органов власти. // Право и государство: теория и практика. 2013. № 12. С. 129.

² Немцев А. В. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения региона в коммуникационном пространстве: основные модели и проблемы эффективности: автореф. дис. кан. соц. наук. СПб., 2017. С 5.

Автор модели коммуникации власти и населения под элементом «власть» определяет органы государственной власти, «население» – группа конкретных индивидов, заинтересованных во взаимодействии с органами власти. Под сообщением понимается информация, которой обмениваются органы власти и граждане, это может быть заявление о получении какой-либо услуги, также сообщением может быть справка, выданная органом государственной или муниципальной власти. Инфраструктура – это механизмы, способы взаимодействия органов власти и населения. Зона ответственности - область деятельности одного из субъектов взаимодействия, главной задачей которой является обеспечение процесса коммуникации власти и населения. Шум в данной модели определяется как помехи при передаче информации, которые могут оказывать влияние на искажение смысла передаваемого сообщения.

Представленная модель коммуникации отражает механизм взаимодействия органов власти и населения в процессе реализации форм информационного взаимодействия. Модель рассматривает процесс взаимодействия от первого сигнала от одного из субъектов взаимодействия, обратной связи между субъектами и до различного рода воздействия внешней среды, влияющей на итог взаимодействия органов власти и населения.

ИКТ уже можно назвать как часть инфраструктуры информационного взаимодействия органов власти и населения. Информационные технологии предоставляют органам государственной власти новые, более эффективные и понятные для современного общества формы взаимодействия. Использование ИКТ как механизма совершенствования информационного взаимодействия органов власти с населением обосновывается и зарубежными исследователями «Тенденции развития электронных форм прямого участия в общественной жизни, сделают их основным вектором гражданской

активности в первые десятилетия 21-го века».¹

К основным формам информационного взаимодействия с применением ИКТ можно отнести:

- предоставление государственных и муниципальных услуг на интернет-портале;
- коммуникация и обсуждение социально значимых вопросов, проблем общественно-политической тематики в интернет среде;
- формирование механизмов планирования и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий в интернет среде;
- получение необходимой информации о деятельности органов власти на официальных сайтах, страницах и аккаунтах в социальных сетях;
- электронное голосование и референдум.

Использование ИКТ как механизма совершенствования информационного взаимодействия позволяет внедрить гибкие сетевые типы организации, которые способствуют повышению самоорганизации граждан для решения конкретных проблем жизни общества. Также происходит повышение уровня разнообразия каналов связи органов власти с населением – от личного приема и отправления писем почтой к электронному обращению, онлайн взаимодействию.

За последние десятилетия формы информационного взаимодействия претерпели достаточно серьезные изменения. Большое влияние на этот процесс произвели ИКТ. Ввиду того, что информационное взаимодействие в электронном виде приобрело к 2021 году достаточно большое распространение, все более явными становятся проблемы, недостатки такого формата взаимодействия.

Исходя из рассмотренных в первой главе вопросов можно сделать следующие выводы.

¹ Pállinger Z. T., Kaufmann B., Marxer W., Schiller T. Direct Democracy in Modern Europe [Электронный ресурс] / Springer – International Publisher Science, Technology, Medicine. URL: <https://www.springer.com/gp/book/9783531155128> (дата обращения 14.10.2020).

Под информационным взаимодействием органов государственной власти и населения можно понимать систему отношений между органами государственной власти и населения, которые направлены на обеспечение социальной стабильности.

Информационное взаимодействие – обязательное условие современного государственного управления, это подтверждается и нормативной базой.

Статистика использования интернета говорит о том, что в обществе сформировались условия для взаимодействия в виртуальном пространстве.

Информационное взаимодействие органов власти с населением реализуется как через личное обращение, так и с использованием ИКТ. На сегодняшний день самыми востребованными являются следующие формы информационного взаимодействия:

- оказание государственных и муниципальных услуг,
- размещение информации на общедоступных ресурсах,
- работа с обращениями граждан,
- голосование, референдум.

Нормативно-правовое регулирование информационного взаимодействия как на федеральном, так и на уровне Курганской области, характеризуется отсутствием единого нормативно правового акта, регламентирующего сферу информационного взаимодействия органов власти с населением. Каждая форма информационного взаимодействия имеет отдельный нормативно-правовой акт, регламентирующий порядок реализации данной формы информационного взаимодействия.

Информатизация деятельности органов государственного управления в Российской Федерации началась еще в 2000-х годах с началом реализации административной реформы. Формирование информационного общества, электронного правительства, подразумевающее внедрение ИКТ во все сферы жизнедеятельности государства, было закреплено различными нормативно-правовыми актами: указом Президента РФ № 601 от 07.05.2012 года,

государственная программа «Информационное общество», национальный проект «Цифровая экономика».

В ходе реформ основной тенденцией развития форм взаимодействия органов власти как межведомственного, так и взаимодействия с населением, стало внедрение ИКТ. На сегодняшний день большая часть механизмов межведомственного взаимодействия реализована с использованием ИКТ. Но процесс внедрения ИКТ в сферу межведомственного взаимодействия органов государственного управления касался только самих ведомств, информатизация данной сферы прошла быстрее и показала свою эффективность в минимальные сроки.

Внедрение ИКТ в сферу информационного взаимодействия органов власти с населением имеет более сложный путь. Реализация целей, направленных на совершенствование информационного взаимодействия, требует больших ресурсов (временных, материальных). Кроме разработки соответствующей нормативно-правовой базы, разработки программного обеспечения, необходимо заручиться доверием населения, обеспечить стабильность и надежность электронных форм информационного взаимодействия.

2. ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ В КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1. Особенности информационного взаимодействия органов государственной власти с населением в Курганской области

Органы государственной власти Курганской области представлены Курганской областной Думой, Правительством Курганской области, исполнительными органами государственной власти, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление.

Курганская областная Дума является постоянно действующим высшим и единственным органом законодательной власти области. Правительство Курганской области является коллегиальным, постоянно действующим высшим органом исполнительной власти Курганской области. Организация деятельности Правительства Курганской области утверждена Уставом Курганской области и Постановлением Правительства Курганской области от 14 июля 2009 года № 395 «Об утверждении регламента правительства Курганской области».

Состав и иерархия Правительства представлена линейно-функциональным типом организационной структуры (приложение В). Присутствует три уровня управления: высшее звено — Губернатор Курганской области и его заместители, среднее звено — директора департаментов и низшее звено — руководители отделов и управлений. Структура обладает широкой областью контроля. Норма управляемости устанавливается не менее 3 штатных единиц для структурных подразделений Аппарата Правительства Курганской области. Звенность представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 – Звенность Правительства Курганской области¹

Правительство области правомочно решать все вопросы государственного управления, которые в соответствии с Уставом и законами Курганской области входят в ее компетенцию. Правительство Курганской области разрабатывает и осуществляет меры по обеспечению комплексного социально-экономического развития Курганской области, участвует в проведении единой государственной политики в области финансов, науки, образования, здравоохранения, социального обеспечения и экологии.

Координацию процесса информационного взаимодействия с населением осуществляют Департамент информационной и внутренней политики Курганской области и Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области.

В рамках реализации взаимодействия с населением данные департаменты реализуют следующие полномочия, закрепленные в региональных нормативно-правовых актах (Приложение А):

– информационное наполнение и редактирование официального сайта Правительства Курганской области в сети «Интернет», сопровождение

¹ Составлен автором по: регламент Правительства Курганской области «Об утверждении регламента правительства Курганской области». URL: https://kurganobl.ru/sites/default/files/imceFiles/reglament_pko_2009-07-14_395_2013-07-08_299.pdf

официальных Интернет-ресурсов Губернатора Курганской области;

– организация доступа к информации о деятельности Губернатора Курганской области, Правительства Курганской области пользователям информации официального сайта Правительства Курганской области в сети «Интернет»;

– осуществление координации работы автоматизированной системы управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» в Курганской области и сервисов «Обращения», «Инициатива», веб - портала «За наше Зауралье»;

– осуществление мониторинга опубликованных в средствах массовой информации, сети «Интернет» сообщений и материалов по вопросам, относящимся к компетенции Департамента, общественного мнения населения Курганской области;

– подготовка информационных материалов о деятельности Губернатора Курганской области и Правительства Курганской области для средств массовой информации;

– обеспечение информирования граждан через средства массовой информации о социально значимых вопросах, рассмотренных на заседаниях Правительства Курганской области, и о принятых по этим вопросам решениях;

– координация деятельности исполнительных органов государственной власти Курганской области по реализации мероприятий, направленных на оказание государственных услуг в электронной форме с применением механизмов межведомственного электронного взаимодействия;

– реализация мероприятий по созданию условий для свободного доступа населения Курганской области к информации о деятельности Губернатора Курганской области, Правительства Курганской области и исполнительных органов государственной власти Курганской области;

– реализация мероприятий, направленных на повышение доступности сети «Интернет» для населения Курганской области, в том числе организация пунктов коллективного доступа к сети «Интернет» в рамках

реализации проекта по оказанию исполнительными органами государственной власти Курганской области государственных услуг в электронной форме;

– проведение мониторинга качества предоставления исполнительными органами государственной власти Курганской области и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг.

Система органов власти Курганской области на текущий момент находится в процессе реорганизации. Департаменты, реализующие полномочия по информационному взаимодействию, были созданы в 2018 – 2019 годах. Департамент информационных технологий и цифрового развития был создан путем преобразования Управления информационных технологий Правительства Курганской области. Департамент информационной и внутренней политики Курганской области был создан как новый орган исполнительной власти.

Образование новых структур исполнительных органов, деятельность которых направлена на информационное взаимодействие с населением, также говорит о том, что тема развития и совершенствования этой стороны государственного управления является одной из приоритетных и требующих привлечения дополнительных ресурсов.

С целью определения основных особенностей информационного взаимодействия органов государственной власти Курганской области с населением было проведено самостоятельное исследование.

Основными методами сбора и анализа информации стали:

- анализ нормативно-правовых актов,
- анализ статистических данных,
- анализ вторичных данных,
- опрос.

Выбор метода анализа нормативно-правовых актов, статистики и вторичных данных обусловлен тем, что для рассмотрения фактического положения дел в сфере информационного взаимодействия органов

государственного и муниципального управления используются целевые индикаторы, установленные стратегиями развития, национальными проектами и государственными программами.

В исследовании уже были рассмотрены правовые основы информационного взаимодействия органов власти с населением. Было установлено, что нормативно-правовая база, действующая на территории Курганской области, достаточная широкая. Существует необходимость актуализации нормативно-правового акта, определяющего способы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. В данном разделе обратим особое внимание на нормативно-правовые акты Курганской области, направленные на развитие и совершенствование форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением.

Рассмотрим государственную программу Курганской области «Основные направления информационной политики», утвержденную постановлением Правительства Курганской области от 15.03.2016 года № 41.

Целью государственной программы является обеспечение конституционного права граждан, проживающих на территории Курганской области, на получение информации. Мероприятия в рамках государственной программы решают следующие задачи:

- обеспечение граждан, проживающих на территории Курганской области, социально значимой информацией через печатные средства массовой информации, телевидение, радио, информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- повышение информированности граждан и организаций о проводимой в регионе государственной социально-экономической политике;
- всестороннее и объективное информирование населения о деятельности органов государственной власти Курганской области;
- повышение уровня охвата населения Курганской области общественно значимой книжной продукцией;

– развитие информационной инфраструктуры и рынка информационных продуктов и услуг, в том числе конкурентоспособных государственных СМИ, на территории Курганской области.¹

Основным направлением данной государственной программы в сфере информационного взаимодействия органов государственной власти с населением является развитие формы информационного взаимодействия, направленной на обеспечение населения информацией о деятельности органов власти, социально значимых событиях в регионе.

Еще одним программным документом, влияющим на развитие информационного взаимодействия органов власти с населением на территории Курганской области является постановление Правительства Курганской области от 14.10.2018 года № 428 «О государственной программе Курганской области «Информационное общество».

Цель программы – повышение уровня взаимодействия граждан, организаций и государства на основе информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе за счет совершенствования, оптимизации и развития предоставления государственных и муниципальных услуг.

Государственной программой поставлены следующие задачи:

- внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг;
- внедрение в деятельность органов исполнительной власти Курганской области информационных систем по обеспечению предоставления государственных услуг в электронной форме;
- сокращение взаимодействий заявителей с должностными лицами органов исполнительной власти Курганской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

¹ О государственной программе Курганской области «Основные направления информационной политики [Электронный ресурс]: пост. правит. Кург. обл. от 15 марта 2016 № 41. URL: <http://docs.cntd.ru/document/438843414> (дата обращения 12.12.2020).

- развитие защищенной сети передачи данных органов исполнительной власти Курганской области;
- развитие, модернизация и эксплуатационное сопровождение информационных систем органов исполнительной власти Курганской области;
- защита информации, содержащейся в государственных информационных системах органов исполнительной власти Курганской области;
- информирование граждан о сроках, порядке и ходе оказания государственных и муниципальных услуг.¹

Представленная государственная программа обращает особое внимание на развитие предоставления государственных и муниципальных услуг. Данная форма информационного взаимодействия органов власти с населением имеет достаточно широкую нормативно-правовую базу. Для других форм информационного взаимодействия, например, информирование населения о деятельности органов государственной власти имеет под собой только указ Губернатора Курганской области и государственную программу. В то время предоставление государственных и муниципальных услуг имеет несколько нормативно-правовых актов, утверждающих формы предоставления услуг: в органах исполнительной власти, многофункциональных центрах и в электронной форме. Перечни оказываемых государственных, утвержденные постановлениями Правительства Курганской области, также разделены по формам предоставления.

Нормативно правовая база, регулирующая информационное взаимодействие органов власти с населением, разработана достаточно полно. Но на фоне постоянных изменений, внедрения постоянно совершенствующихся ИКТ, некоторые нормативно-правовые акты

¹ О государственной программе Курганской области «Информационное общество» [Электронный ресурс]: пост. правит. Кург. обл. от 14 окт. 2018 № 428. URL: <http://docs.cntd.ru/document/550304458> (дата обращения: 12.12.2020).

устаревают и требуют обновления в части использования новых механизмов совершенствования информационного взаимодействия. Такая проблема особенно остро стоит для нормативно-правовой базы субъекта РФ.

Официальные СМИ, листовки, буклеты, брошюры, стенды, открытое правительство, предоставление государственных и муниципальных услуг, официальные сайты органа власти, управленческого округа, аккаунты должностных лиц, органов власти в социальных сетях, личный прием все это относится к формам информирования и взаимодействия с населением.

Рассмотрим, насколько эффективно используются эти формы.

Основной формой взаимодействия органов власти с населением является предоставление государственных и муниципальных услуг. Данная деятельность на территории Курганской области регулируется законом Курганской области от 05.07.2011 года № 39 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

За последнее десятилетие качество предоставления государственных и муниципальных услуг значительно выросло. Этому поспособствовало внедрение систем межведомственного электронного взаимодействия и многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Данные мероприятия значительно уменьшили временные затраты как заявителей, так и органов власти.

Также проводится активное внедрение электронных форм предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно Единого портала государственных и муниципальных услуг. По данным мониторинга в Курганской области такой способ обращения используется жителями достаточно редко. Лишь 22,2% заявлений о получении государственной услуги в 2020 году было подано через интернет-портал (таблица 1).

Таблица 1 – Форма подачи заявления о предоставлении государственной услуги, %¹

Форма подачи заявления	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Лично в письменном виде сотруднику органа власти (учреждения)	95,0	94,6	93,6	93,9	80,8	69,1	76,5
Через единый портал государственных и муниципальных услуг	0,4	0,9	0,4	1,9	11,2	19,3	22,2
Через ГБУ «МФЦ»	-	-	0,5	0,9	1,4	0,3	0,4

Всего к 2020 году зарегистрированных в единой системе идентификации и аутентификации, позволяющей использовать электронные формы взаимодействия с органами власти на официальных сайтах, чуть более 50%. Стоит отметить, что значение данного показателя получено исходя из проведения опроса среди граждан в возрасте от 14 до 72 лет Федеральной службой государственной статистики. Что говорит о том, что фактические значения могут быть ниже, и называть точными эти значения мы не можем.

Оценка качества предоставления государственных услуг ежегодно проводится Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области. По результатам опроса жителей Курганской области среднее значение показателя степени удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти находится на высоком уровне – 4,9 балла из 5 возможных. Также высоко оценивают доступность информации о порядке получения той или иной услуги (таблица 2).

¹ Аналитический отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2020 году [Электронный ресурс] : официальный сайт Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области. Курган. URL: <https://it.kurganobl.ru/activity/projects/> (дата обращения 20.01.2020).

Таблица 2 – Удовлетворенность заявителей информацией о порядке предоставления услуги, %¹

Значения	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Удовлетворен(а)	98,7	99,6	99,92	99,34	100,00	99,6
Не удовлетворен(а) по причине отсутствия образцов документов	0,9	0,3	0,08	0,5	0,0	0,2
Не удовлетворен(а) по причине отсутствия телефонов специалистов	0,0	0,0	0,0	0,16	0,0	0,0
Не удовлетворен(а) по причине отсутствия графика и времени приема	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен(а) по причине отсутствия порядка обжалования действия специалистов	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Другое	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2

Важно отметить тот факт, что, несмотря на постоянное развитие ИКТ, структура информационных источников о предоставлении государственных и муниципальных услуг, подтверждает низкий уровень популярности у населения электронных форм взаимодействия с органами власти (таблица 3).

Таблица 3 – Структура информационных источников по итогам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Курганской области, %²

Год	Консультации сотрудников органов власти	Информационные стенды	Родственники и знакомые	Официальные сайты органов власти	ЕГПУ
2015	75,0	46,2	23,5	20,3	4,8
2016	81,1	61,6	27,2	20,2	9,8
2017	76,2	54,5	27,1	23,6	9,9
2018	42,8	19,1	8,5	14,9	8,8
2019	76,0	62,0	28,2	32,0	29,7

¹ Аналитический отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории Курганской области в 2020 году [Электронный ресурс] : официальный сайт Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области. Курган. URL: <https://it.kurganobl.ru/activity/projects/> (дата обращения 20.01.2020).

² Аналитический отчет о результатах мониторинга ...

Из данных таблицы можно сделать вывод о том, что структура остается неизменной на протяжении всего периода, который можно охарактеризовать как период активной информатизации органов власти в рамках административной реформы. Значительная часть населения обращается лично в орган власти, не прибегая к электронным формам взаимодействия.

Большое внимание сейчас уделяется предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Министерство экономического развития РФ составляет рейтинг на основе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В рамках мониторинга оцениваются 16 приоритетных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления. Услуги исследуются на предмет соответствия положениям действующего законодательства, устанавливающего требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. По итогам мониторинга была выявлена следующая динамика развития предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области (рисунок 3).

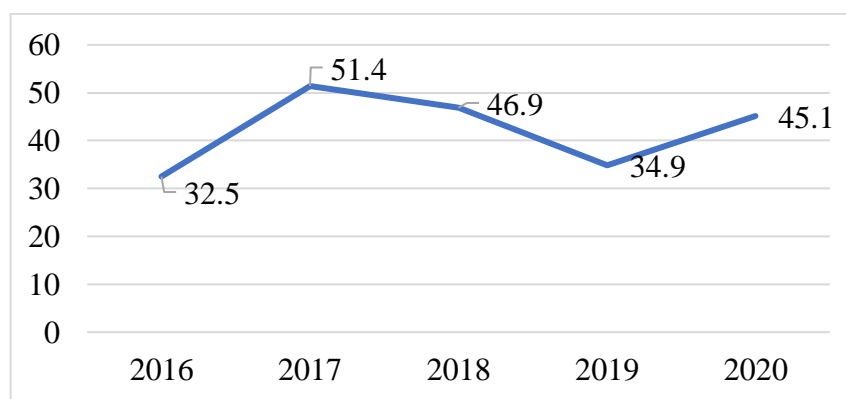


Рисунок 3 – Динамика значения показателя качества предоставления государственных услуг в электронной форме, баллы¹

¹ Составлен автором по: Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме 2020. [Электронный ресурс] : Минэкономразвития России. URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_podvedeny_itogi_ezhegodnog_o_monitoringa_kachestva_okazaniya_gosuslug_v_elektronnoy_forme.html (дата обращения 10.01.2021)

В 2020 году органами государственной власти Курганской области была проведена работа по исправлению недочетов в организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Но по данным мониторинга можно определить, что в Курганской области далеко не все приоритетные государственные услуги соответствуют требованиям. В исследовании, проведенном Минэкономразвития РФ говорится, что основными факторами, снижающими количество баллов и соответственно качество предоставления государственных услуг в регионах, является неполная и недостоверная информация о государственной услуге. Ведомства размещают как недостаточные (указаны не все документы, необходимые для получения услуги), так и неактуальные сведения, которые не соответствуют действующим редакциям нормативно-правовых актов.

Далее рассмотрим, насколько активно жители Курганской области пользуются возможностями получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Прежде всего, рассмотрим показатель доли зарегистрировавшихся жителей Курганской области в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) (таблица 4).

Таблица 4 – Доля зарегистрированных жителей субъектов УрФО в ЕСИА, %¹

Субъект РФ	2013 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
Курганская область	3,0	15,0	23,6	48,4	51,6
Свердловская область	7,0	19,4	29,0	46,3	55,5
Тюменская область	14,0	31,4	13,9	57,2	68,5
Челябинская область	2,0	9,6	21,9	46,7	60,4

Среди субъектов УрФО лидером стала Тюменская область (68,5% зарегистрированных), следом за ней идет Челябинская область с 60,4%

¹ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 10.01.2021)

зарегистрированных, в Свердловской области пользуются услугами портала 55,5% жителей, в Курганской области 50,3%.

По данным таблицы виден безусловный рост данного показателя, но также стоит отметить, на сколько он не соответствует плановому показателю в 70% к 2018 году. По этим данным по каким-либо причинам еще 50% жителей Курганской области не имеют доступа к дистанционной форме взаимодействия с органами власти.

Стоит отметить резкое изменение показателей в 2016 году, такие изменения были обусловлены изменением методики подсчета Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Изначально учет пользователей велся на основе указанного в профиле каждого пользователя места нахождения, после принятых в 2016 году изменений было принято решение о том, что принадлежность зарегистрированного пользователя к тому или иному субъекту будет учитываться в автоматическом режиме, используя существующие данные ЕСИА: информацию о месте регистрации, серию и номер паспорта.

Развитие электронных форм предоставления государственных и муниципальных услуг было установлено Указом Президента РФ № 601 от 7.05.2012 года. Указом был установлен показатель «Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг», значение которого к 2018 году должно составлять 70%. Значения, представленные в аналитическом отчете о проведенном мониторинге, говорят об огромном отставании от плановых значений. Но если брать во внимание значения исследования Федеральной службы государственной статистики по данному показателю (таблица 5), то цель по достижению значения данного показателя была достигнута в 2019 году.

Таблица 5 – Значения показателя «Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг», %¹

Показатель	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных услуг, в общей численности населения	20,1	41,5	63,5	72,3

Такое расхождение в значениях показателей может объясняться тем, что выборка респондентов, используемая Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области при проведении Мониторинга, гораздо уже, чем используемая Федеральной службой статистики.

Методика расчета показателя Федеральной службы статистики такова, что берется отношение численности населения в возрасте 15-72 лет, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в течение последних 12 месяцев, к общей численности населения в возрасте 15-72 лет, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления в течение последних 12 месяцев.

Исходя из этого можно говорить о том, что методика, используемая Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области, требует пересмотра в части выборки респондентов.

Также о качестве предоставления государственных услуг в Курганской области можно говорить на основе данных, предоставленных Федеральной службой государственной статистики. Рассмотрим, уже упомянутый показатель «Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг», целевые значения которого были достигнуты в Курганской области в 2019 году (таблица 5), и показатель «Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и

¹ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 10.01.2021)

муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги» (таблица 6). Соотношение данных показателей позволяет определить, какая доля обратившихся за получением государственной услуги в электронной форме на самом деле получила их.

Таблица 6 – Значения показателя «Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги», %¹

Показатель	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, в общей численности населения	32,5	43,2	64,7	77,6

Учитывая методику опроса граждан, используемую, Федеральной службой статистики, можно предположить, что респонденты, которые отметили невозможность фактического получения государственной услуги, столкнулись с фактами некорректной работы портала, либо отсутствия правильной и актуальной информации об услуге.

Можно сделать вывод о том, что органами государственной власти Курганской области были приняты все необходимые меры, установленные государственными и региональными программами, направленными на развитие информационного взаимодействия и его электронных форм. Но наблюдается резкое отставание от плановых показателей доли граждан, зарегистрированных в системе идентификации, позволяющей использовать интернет-платформы по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также органов исполнительной власти.

¹ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 10.01.2021)

Коммуникация через средства массовой информации также является формой информационного взаимодействия органов государственной власти с населением.

К 2019 году в Курганской области органами государственной власти заключены контракты на создание и размещение информации на телевизионных каналах ООО «ТВ-Зауралье», ВГТРК ГТРК «Курган», ООО «Курганское телевидение». Общий объем услуг телевидения в 2019 году составил 1215 минут. На телеканале «Зауралье» транслируемая программа «Зауралье сейчас», освещающая деятельность органов исполнительной власти Курганской области, заняла около 1000 минут вещания.

Заключены контракты на размещение информации с 23 печатными СМИ, издающиеся на территории Курганской области. Общий объем опубликованных печатных материалов в 2019 году районными и областными государственными периодическими печатными изданиями составил 3,1 млн. кв. см., размещено в сети «Интернет» около 4000 информационных новостных и аналитических материалов.

В целом система взаимодействия через СМИ налажена и предоставляет актуальную информацию социально значимого характера. Эта форма взаимодействия органов государственной власти Курганской области с населением уже используется не просто как канал освещения деятельности органов власти, но также как и канал продвижения новых форм информационного взаимодействия.

Далее рассмотрим использование официального сайта в качестве формы взаимодействия органов власти с населением.

В данном исследовании обратимся к работе сайта Правительства Курганской области (www.kurganobl.ru) Сайт имеет несколько разделов: «Актуально», «Общество», «Правовые акты», «Госслужба», «Жителям области», «Гостям региона», «Госуслуги», «Ссылки» и «Открытые данные». Также на сайте содержится информация о географии, экономике, истории,

культуре Курганской области. Свежие новости области тоже можно найти на сайте Правительства Курганской области.

Кроме этого, сайт Правительства Курганской области дает возможность обратиться с интересующей проблемой через интернет - приемную, узнать телефон горячей линии или записаться на личный прием.

По данным российской информационно-поисковой системы и интернет-портала «Спутник» среднее значение посетителей сайта Правительства Курганской области за 2019 год составило 734 тысяч пользовательских обращений к сайту. Динамика количества просмотров страниц сайта отмечена на рисунке 4.

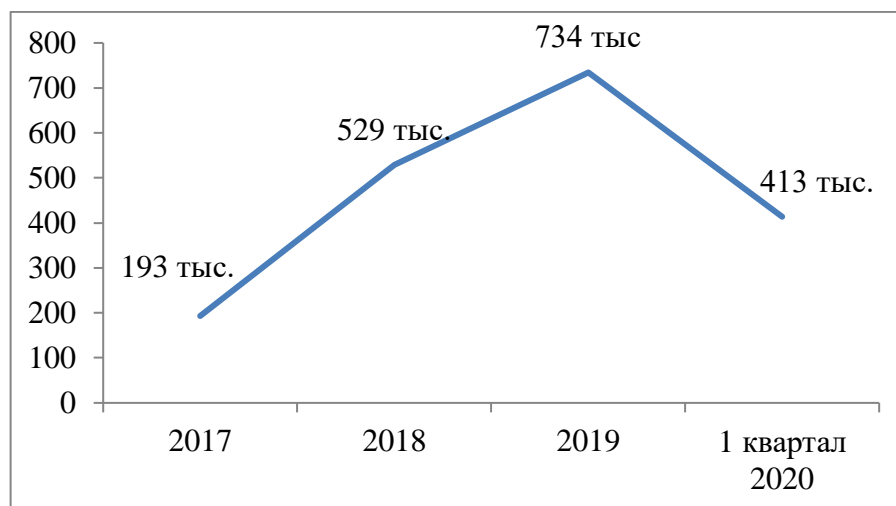


Рисунок 4 – Динамика количества просмотров официального сайта Правительства Курганской области, пользователи сети «Интернет»¹

На официальный сайт Правительства Курганской области в интернет-приемную в 2019 году поступило 4596 обращений (рисунок 5). По сравнению с 2018 годом рост количества обращений через официальный сайт Правительства составил 46%. Из общего количества обращений 52% составили обращения, оставленные на официальном сайте. Данные значения

¹ Составлен автором по: Сводный отчет об активности на сайте «kurganobl.ru». [Электронный ресурс] : Портал «Спутник». URL: <https://cnt.sputnik.ru/report/714717?daterange=2021012819-2021012917> (дата обращения 08.01.2021)

говорят о том, что такая форма взаимодействия используется достаточно активно. И в дальнейшем может послужить как основной инструмент приема письменных обращений граждан.

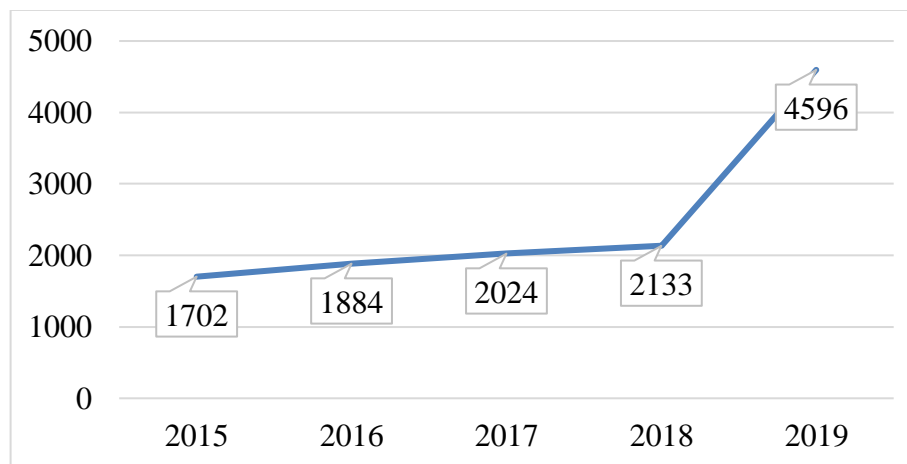


Рисунок 5 – Динамика количества обращений граждан через официальный сайт Правительства Курганской области, единиц обращений¹

Помимо указанной выше формы, с обращением в органы власти можно обратиться, отправив обращение по почте, передать лично, также есть возможность отправить обращение на электронную почту того или иного органа власти.

В 2019 году в Правительство Курганской области поступило 8831 обращение, что на 60,2% больше, чем в 2018 году.

За отчетный период 1025 обращений направлено в Правительство Курганской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (2018 год – 1763).

За 2019 год устно обратилось 753 гражданина по 786 вопросам.

В общественной приемной Губернатора Курганской области проведено 37 тематических приемов граждан, из них – 6 выездных приемов в муниципальные районы Курганской области.

¹ Составлено автором по: данным, предоставленным Департаментом информационной и внутренней политики Курганской области

По тематике наибольшее количество устных обращений в Правительство Курганской области связано с вопросами:

- жилищно-коммунальной сферы – 269 (34,2%),
- порядка рассмотрения обращений граждан – 276 (35,1%),
- социального обеспечения – 88 (11,2%),
- здравоохранения – 47 (6%),
- судебной системы – 37 (4,7%).

Исходя из представленных данных можно сделать вывод о том, что такие формы взаимодействия как личный прием, устные обращения теряют свою эффективность. Лишь 9% обращений было принято в устной форме. Нельзя не отметить, что в 2020 году личные приемы и обращения сократились еще больше ввиду карантинных мер.

Органами государственного управления Курганской области в последние годы уделяется большое внимание развитию информационного взаимодействия с населением с помощью ИКТ. В 2018 году был создан сервис «Обращения». Данный сервис позволяет жителям Курганской области оставить свое обращение в произвольной форме по вопросам качества жизни в области, развития инфраструктуры, транспорта, благоустройства. К началу 2021 года на сервисе зарегистрировано 6575 граждан и оставлено около 9 тысяч обращений.

Также отметим работу сервиса «Инициатива». Этот сервис направлен на прием предложений граждан по вопросам улучшения условий жизни в регионе. Сформировать и внести предложение может любой житель Курганской области. Инициатива, размещенная на сервисе, должна получить поддержку определенного числа пользователей в ходе голосования, размещенного на сервисе. При получении необходимого количества голосов «за», инициатива принимается в работу органов государственной власти. Расчет необходимого количества голосов представлен на сервисе, например, для муниципального образования город Курган, численность населения которого более 325 тыс. человек,

необходимое количество голосов составляет 160 единиц, а количество голосов «за» из них должно быть не менее 112.

При исследовании сервисов «Обращения» и «Инициатива» был проведен опрос жителей города Курган. Был задан вопрос о том, знают ли они о сервисах «Обращение» и «Инициатива». В опросе приняли участие 272 жителя города, данная выборка является надежной на 90% при генеральной совокупности, равной 325189 человек (численность населения города Курган). Опрос был проведен как в устной форме, так и с использованием платформы «Google Формы». Результаты опроса представлены на рисунке 6.

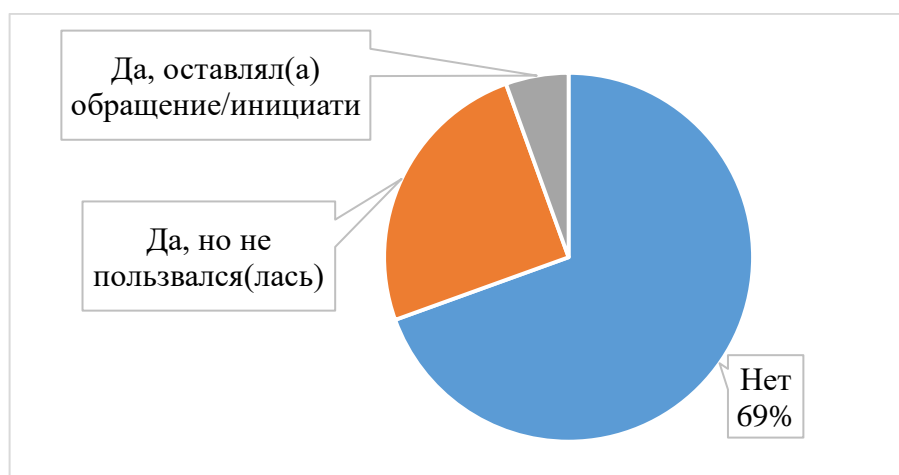


Рисунок 6 – Результаты опроса, %

По результатам проведенного опроса можно говорить о том, что жители города мало информированы о такой форме взаимодействия с органами власти. Но, кроме этого, стоит отметить, что зная о работе сервисов, жители не имеют потребности обращаться к этим сервисам.

Как форму взаимодействия также можно выделить социальные сети. В социальных сетях представлены следующие органы государственной власти Курганской области:

- Правительство Курганской области,

- органы исполнительной власти Курганской области (департаменты, управления),
- должностные лица (Губернатор Курганской области).

Кроме официального сайта в период 2019-2020 годов популярность набрали личные профили Губернатора Курганской области в таких социальных сетях как Instagram, ВКонтакте. С помощью данных платформ активно освещается деятельность органов власти, принимаются во внимание обращения граждан.

По состоянию на декабрь 2020 года на аккаунт Губернатора в Instagram подписаны 73,1 тысячи пользователей. В среднем под публикацией оставляют порядка 78 комментариев. На комментарии отвечает и сам Губернатор, и органы власти субъекта, а также органы муниципального управления.

В аккаунте Губернатора освещаются такие стороны деятельности органов власти как:

- социально-экономическое развитие области;
- итоги реализации национальных проектов и государственных программ;
- различного рода информационные объявления.

Официальное сообщество Правительства Курганской области в социальной сети «ВКонтакте» к началу 2021 года имеет 47,5 тысяч подписчиков. В среднем ежедневно публикуется 20 записей, освещающих различные темы: от прогноза погоды до мер поддержки предпринимателей в Курганской области. Активность подписчиков, выраженная в «лайках» и «репостах» невелика, но статистика просмотров такова, что просмотров записей, видеоматериалов, размещены в сообществе, в среднем порядка 20 тысяч пользователей социальной сети ознакомились с информацией, размещенной органом государственной власти.

Эффективность такой формы взаимодействия с населением подтверждается тем, что социальные сети прочно вошли в жизнь граждан.

Для населения стало гораздо проще, не тратя время на поиски нужных для получения информации или создания обращения интернет ссылок, взаимодействовать с органами власти.

Постепенное увеличение доли форм информационного взаимодействия органов власти с населением с использованием ИКТ объясняется повышением уровня доступности для граждан компьютерной техники, мобильных устройств, сети «Интернет». Но существуют факторы, которые продолжают отрицательно влиять на развитие электронных форм информационного взаимодействия.

К таким факторам можно отнести недоверие граждан к надежности информационной безопасности. Информационная безопасность – это фактор, оказывающий влияние на информационное взаимодействие населения и органов власти с применением ИКТ. Отсутствие желания использовать интернет-каналы коммуникации – показатель, который рассчитывается на основе опроса граждан. Итоги мониторинга на территории Курганской области по данному показателю, представлены в таблице 7.

Таблица 7 - Динамика показателя «Доля населения, не использующего сеть Интернет по соображениям безопасности», %¹

Показатель	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Доля населения, не использующего сеть Интернет по соображениям безопасности, в общей численности населения	1,6	0,7	0,1	0,3	1,3	0,2

Для того чтобы риск возможного повышения значения данного показателя, который наблюдался в 2018 году, минимизировать необходим постоянный контроль за деятельностью порталов, на которых размещены

¹ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 10.01.2021)

личные данные граждан. На сегодняшний день доля информационных систем, для которых реализованы мероприятия по защите информации в полном объеме на территории Курганской области составляет только 50%. Необходимо повышение уровня защиты и постоянное обновление защитных механизмов от несанкционированного доступа к базам такого рода порталов.

Еще одним фактором риска снижения уровня востребованности электронных форм информационного взаимодействия является возможность доступа к сети Интернет. По данным Федеральной службы статистики к 2019 году во всех субъектах УрФО больше половины домашних хозяйств имеют доступ к сети Интернет. В Курганской области данный показатель имеет самое низкое значение. Динамика показателя на территории Курганской области представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Динамика показателя «Доля домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет», %¹

Показатель	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Доля домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет	67,0	67,0	66,9	65,9

Доля домашних хозяйств, имеющих доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по установленному целевому показателю, к 2020 году должна составить не менее 95%, но судя по динамике данного показателя, сложно говорить о том, будет ли он достигнут к установленному сроку.

Целевые показатели по внедрению ИКТ в работу органов власти Курганской области увеличиваются к каждому году. Темпы развития настолько нестабильны, что сделать прогноз, определить тенденции роста и ожидаемую точку достижения целевых показателей достаточно сложно.

¹ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 10.01.2021)

Также отметим, что на фоне остальных субъектов УрФО Курганская область является отстающей по ряду показателей.

В целом по большинству показателей, характеризующих информационное взаимодействие органов государственного управления и граждан в Курганской области, был выявлен рост. Но значения этих показателей не всегда соответствуют целевым значениям, установленным национальным проектом, государственными программами и т.п. И не позволяют в полной мере использовать возможности, которые предоставляют ИКТ при информационном взаимодействии населения и органов власти Курганской области.

2.2. Направления развития информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на основе ИКТ

По результатам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

1. Развитие информационного взаимодействия органов государственной власти с населением является одним из способов повышения уровня открытости и прозрачности деятельности органов власти. Информационное взаимодействие должно характеризоваться воздействием органов государственной власти как на объект управления, но в то же время оставлять возможность населению влиять на формирование государственной политики, принятия решений по социально значимым вопросам.

2. Нормативно-правовая база, регламентирующая формы взаимодействия с населением достаточно развита. Но стоит отметить, что для некоторых направлений, таких как мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, необходим

пересмотр и обновление нормативно-правовых актов, регламентирующих данную деятельность.

3. Основными формами информационного взаимодействия можно считать работу со средствами массовой информации; обеспечение доступа к информации о деятельности органов государственной власти в сети «Интернет» (посредством официальных веб-сайтов); предоставление государственных и муниципальных услуг.

4. Наиболее востребованными населением являются такие формы информационного взаимодействия как получение государственных и муниципальных услуг, обращение в органы государственной власти.

5. Существенное отставание фактических значений показателей, установленных нормативно-правовыми актами, от целевых значений наблюдается по такой форме информационного взаимодействия как предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Уровень востребованности в исследуемый период находится ниже значений, установленных нормативно-правовыми актами.

6. Существует проблема того, что условия развития информационного взаимодействия созданы, а взаимодействия согласно этим условиям, нет. То есть, существуют проблемы с имплементацией нормативных требований и реализацией общих трендов.

Основное направление развития форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением характеризуется переводом этих форм в электронную форму.

В Курганской области большинстве форм информационного взаимодействия нашли свое применение ИКТ. Но такая форма взаимодействия как голосование, референдум не имеет аналога в электронной форме. Органами государственной власти Курганской области сделан шаг на пути развития этой формы взаимодействия с применением ИКТ. Это нашло отражение в рамках созданного сервиса «Инициатива», где граждане могут оставить свой голос за реализацию той или иной инициативы.

Потенциал электронной формы проведения референдумов гораздо больше. Примером может послужить запущенное в 2014 году в Москве мобильное приложение «Активный гражданин». Приложение направлено на получение органами власти мнения граждан по вопросам развития региона, решения социально значимых проблем.

Данный проект является системой электронных опросов о ключевых темах, затрагивающих регион: жилищно-коммунальное хозяйство, общественных транспорт, здравоохранение, социальная защита, образование и т. д. Для регистрации пользователь указывает свой адрес и номер телефона. Важно отметить, что существует мобильная версия для смартфонов на базах iOS или Android, а также участвовать в опросах можно на сайте проекта.

Исходя из этого опыта возможен пересмотр функционала сервиса «Инициатива» и размещение на его базе не только предложений граждан, но и опросов по темам развития Курганской области. Например, в сфере благоустройства территорий возможно размещение голосования по вопросу выбора проекта обустройства парка, сквера.

Еще один путь развития информационного взаимодействия с населением лежит в создании и распространении мобильных приложений сервисов «Обращения» и «Инициатива».

По данным Mediascope по состоянию на 2021 год смартфон остается главным устройством для выхода в интернет – им пользуются 67% россиян¹. В Курганской области по данным на 2019 год число мобильных телефонов на 100 домохозяйств составляет 232 штук, что чуть меньше среднего по Уральскому федеральному округу (239 штук) и Российской Федерации (250 штук). Число абонентов мобильного широкополосного доступа в Интернет на 100 человек населения в Курганской области составило 96 единиц, что также

¹ Аналитический отчет «Аудитория интернета в России» [Электронный ресурс] / Исследовательская компания Mediascope. С 4. URL: <https://mediascope.net/news/1209287/> (дата обращения 10.01.2021).

близко к среднему значению по Уральскому федеральному округу (98,2 единицы)¹.

По приведенным данным видно, что мобильные способы взаимодействия прочно вошли в жизнь общества. Органам государственного управления также необходимо постоянно развивать формы информационного взаимодействия согласно потребностям и тенденциям развития жизни общества.

Безусловно, формирование, обновление каналов взаимодействия органов власти с населением необходимо. Но на сегодняшний день остаются недоработанными существующие механизмы информационного взаимодействия. Особенно это находит отражение в реализации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В ходе исследования выявлен факт отсутствия системы мониторинга процесса взаимодействия органов власти с населением в электронной форме. На сегодня единственная форма мониторинга взаимодействия органов власти с населением в Курганской области отражается в аналитических отчетах о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. В данном отчете вопрос электронного взаимодействия не затрагивается.

Решением данной проблемы может быть утверждение новой формы мониторинга качества предоставления государственных услуг. В которой будут учитываться показатели, характеризующие качество электронных форм предоставления государственных услуг. Например, в Тюменской области утверждена отдельная методика мониторинга качества предоставления услуг в электронном виде. Целью данного мониторинга устанавливается выявление типовых и частных проблем перевода государственных услуг в электронную

¹ Информационное общество. [Электронный ресурс] / Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения 25.10.2020)

форму, их систематизация и анализ. Устанавливаются показатели качества: наличие полной информации об услуге; соответствие фактического этапа целевому этапу перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме. А также устанавливается метод анкетирования, для сбора общественного мнения. Данный опрос проводится также в электронной форме среди посетителей регионального портала по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Также решением данной проблемы может служить внедрение программного обеспечения, функционал которого направлен на автоматический сбор статистических данных о работе информационных систем, используемых органами власти в процессе взаимодействия с населением.

Внедрение программного обеспечения, которое позволяет проводить мониторинг работоспособности информационных систем, используемых органами власти, приведет к уменьшению количества сбоев в системах, повысит уровень контроля за электронными системами, повысит эффективность работы сотрудников органов государственного и муниципального управления и позволит повысить качество работы платформ взаимодействия граждан и органов власти Курганской области. Следовательно, граждане в работе с системами смогут убедиться на опыте в надежности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Этот факт позволит увеличить количество пользователей информационных систем, эффективность работы сотрудников органов государственного и муниципального управления, а также увеличит уровень доверия населения к такой форме взаимодействия; уменьшит количество необходимого времени на актуализацию информации, предоставляемых на интернет-порталах.

Разработчиком такого рода программного обеспечения является ООО «Перформанс Лаб». Предлагаемое программное обеспечение «ГОСТЕСТ» позволяет внедрить механизмы мониторинга качества работоспособности

электронных государственных и муниципальных услуг при помощи выполнения регулярных автоматических тестов.

А также необходима разработка плана постоянного информирования населения о возможностях электронных форм взаимодействия с органами власти. Без соответствующего уровня популярности среди населения порталов, обеспечивающих электронное взаимодействие с органами власти, мероприятия по совершенствованию такого рода информационных систем теряют смысл.

Информационное взаимодействие осуществляется во всех допустимых нормативно-правовой базой формах.

Современное состояние цифровизации общественных отношений и государственного управления требуют усиления взаимодействия в электронной форме. Однако в Курганской области переход к электронным формам взаимодействия не такой быстрый и эффективный.

3. МЕХАНИЗМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ФОРМ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ В КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1. Описание проекта совершенствования информационного взаимодействия в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

Указанные рекомендации и проект по их реализации адресован Департаменту информационных технологий и цифрового развития Курганской области. Предложенные мероприятия направлены на повышение уровня потребности у населения в доступе к информационным ресурсам органов государственной власти Курганской области, а также на повышение качества предоставления государственных услуг в электронной форме. Данные направления развития механизмов информационного взаимодействия, согласно постановлению Правительства Курганской области от 24.12.2018 года № 441 «О создании Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области», относятся к основным задачам Департамента.

В ходе исследования было выявлено, что из существующих форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на территории Курганской области, медленнее всего развивается предоставление государственных и муниципальных услуг. В большей степени это касается электронных форм предоставления услуг.

Из этого следует цель проекта – совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг как формы информационного взаимодействия органов власти Курганской области с населением.

В рамках работы предлагается реализация следующих мероприятий:

- 1) Размещение информации о способах и методах электронного взаимодействия населения с органами государственной власти в СМИ, социальных сетях.
- 2) Внесение изменений в положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 3) Внедрение программного обеспечения, функциями которого являются контроль работоспособности порталов по предоставлению государственных и муниципальных услуг; сбор статистической информации по итогам функционирования порталов по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Как уже говорилось выше, СМИ, являясь формой информационного взаимодействия органов власти с населением, выступает в качестве канала освещения изменений, новаций в сфере информационного взаимодействия. Реализация мероприятия по размещению информации о способах и методах электронного взаимодействия населения с органами государственной власти в СМИ возможна в следующих формах:

- видеороликов, интервью с должностными лицами о методах и способах получения государственных и муниципальных услуг, об уровне защиты личных данных, размещенных в государственных информационных системах на региональных телеканалах;
- размещение подробной информации в печатных изданиях в виде схематичного изображения действий гражданина для получения государственных и муниципальных услуг;
- размещение подробной информации о перечне оказываемых органами исполнительной власти Курганской области в социальных сетях. В среднем россияне проводят по 2,5 часа ежедневно в социальных сетях. Все органы исполнительной власти Курганской области имеют официальные аккаунты в социальных сетях. На базе социальных сетей также возможно размещение информации о порядке и способах получения государственных

услуг в формате видеороликов, буклетов.

Проведение анализа нормативно-правовых актов, регулирующих информационное взаимодействие органов государственной власти с населением выявило необходимость внесения изменений в Распоряжение Правительства Курганской области от 25.09.2017 года № 336-р «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» в части проведения анализа качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в электронной форме предлагаются следующие этапы:

- оценка уровня соответствия механизма предоставления региональных государственных и муниципальных услуг нормативно-правовым актам;
- мониторинг актуальности, полноты и достоверности сведений об услугах, размещенных на портале государственных и муниципальных услуг;
- оценка корректного функционирования системы подачи заявления на получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- оценка работоспособности мобильного приложения в части предоставления региональных государственных и муниципальных услуг.

Кроме этого, необходим пересмотр опросного метода исследования. Возможно проведение опроса не только в многофункциональных центрах, но также и на базе регионального сегмента портала государственных и муниципальных услуг, на официальных сайтах, размещение ссылок на опрос в социальных сетях.

Также в процессе опроса на базе многофункциональных центров стоит отказаться от заполнения опросных бланков на бумаге. Специалист по работе с гражданами может фиксировать ответы в форму, совместимую с

государственной автоматизированной системой «Управление» (далее – ГАС «Управление»). Это необходимо для упрощения обработки результатов опроса должностными лицами органов государственной власти, отвечающих за проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Сегодня этот процесс организован таким образом, что специалист вручную переносит результаты опросов, предоставленные всеми муниципальными образованиями Курганской области, в ГАС «Управление».

Для минимизации трудозатрат по проверке корректного функционирования системы подачи заявления на получение государственных и муниципальных услуг, оценку работоспособности мобильного приложения, а также сбор статистической информации о количестве полученных услугах, принятых заявлений предлагается реализовать мероприятие по внедрению специализированного программного обеспечения.

Разработчиком программного обеспечения является ООО «Перфоманс Лаб». Предлагаемое программное обеспечение «ГОСТЕСТ» (далее – ПО «ГОСТЕСТ») позволяет внедрить механизмы мониторинга качества работоспособности электронных государственных и муниципальных услуг при помощи выполнения регулярных автоматических тестов. Данное программное обеспечение уже используется субъектами Российской Федерации: Саратовская область, Тюменская область.

Данное программное обеспечение имеет следующие функции:

- мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Этот процесс реализован через создание системой фиктивного заявления на предоставление государственной и муниципальной услуги, отслеживание прохождения соответствующих этапов регистрации и идентификации со стороны ведомства, отвечающего за предоставление тестируемой услуги;
- формирование отчета с описанием обнаруженной в ходе тестирования той или иной государственной или муниципальной услуги ошибки;

- возможность определения должностными лицами органов государственной власти расписания, согласно которому будет проводиться мониторинг работоспособности портала государственных и муниципальных услуг на региональной уровне и уровне муниципалитетов;

- автоматический сбор информации о количестве пользователей портала государственных услуг на территории субъекта РФ, количестве оставленных заявлений на получение услуги от граждан, количестве полученных государственных и муниципальных услуг, количестве зафиксированных ошибок в работе информационных систем.

Использование ПО «ГОСТЕСТ» позволит уменьшить количество сбоев в системах, повысит уровень контроля за электронными системами и позволит повысить качество работы платформ взаимодействия граждан и органов власти Курганской области. Следовательно граждане в работе с системами убедятся на опыте в надежности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, это увеличит долю граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Автоматический сбор статистических данных, их обобщение в таблицы и диаграммы повысит эффективность работы сотрудников органов государственного и муниципального управления, уменьшив трудозатраты на обработку и свод данной информации.

Представленные мероприятия направлены на повышение значений следующих показателей:

- доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА;
- доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг;
- доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги;
- затраты рабочего времени на обработку данных, необходимых для

проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2. Перспективы реализации проекта

Предложенные мероприятия, направленные на совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг, были представлены в виде проекта. Далее рассмотрим основные положения, необходимые для реализации данного проекта.

В рамках разработки стратегического замысла проекта был сформирован устав проекта (таблица 9) и план управления проектом (таблица 10)

Таблица 9 – Устав проекта

	Устав проекта
Название проекта	Развитие электронных форм предоставления государственных и муниципальных услуг
Краткое название проекта	Электронные госуслуги
Инициатор	Правительство Курганской области
Дата утверждения	06.11.2020
	Определение проекта
Обоснование инициации проекта	Переход к электронным формам предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области недостаточно быстрый и эффективный.
Стратегические цели проекта	Повышение эффективности электронных форм предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области.

Продолжение таблицы 9

Результаты проекта	доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА составляет 70%; доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг - 80%; доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги – 100%; затраты рабочего времени на обработку данных, необходимых для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг – 30 рабочих дней.
Продукт проекта	Распоряжение о внесении изменений в порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Внедрение программного обеспечения с функциями мониторинга информационных систем. Медиаплан по информированию населения о возможностях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
Окружение проекта	Правительство Курганской области; Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области; Население Курганской области. Инициатор – успешная реализация проекта; Менеджер проекта – организация проекта; Команда проекта – успешная реализация проекта в соответствии с поставленными задачами; Правительство Курганской области – повышение эффективности форм взаимодействия с населением. Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области – повышение эффективности проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Население Курганской области – повышение уровня удобства взаимодействия с органами государственной власти.
Ограничения проекта	Сокращение объемов финансового обеспечения из федерального бюджета на достижение результатов, установленных федеральным проектом «Цифровое государственное управление».

Продолжение таблицы 9

Временные рамки проекта	11.01.2021-01.04.2021
Целевые показатели и критерии успеха проекта	Доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА, составляет не менее 70%. Доля государственных и муниципальных услуг, фактически предоставленных в электронной форме составляет не менее 90%
Суммарный бюджет	1500000.00 рублей

Таблица 10 – План управления проектом

Элемент плана	Содержание элемента плана
План управления временем	Срок исполнения проекта контролируется членами команды проекта, а также менеджером проекта
План управления командой	В состав команды проекта вошли специалисты Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области. В рамках проекта члены команды будут выполнять задачи, которые определены их должностными инструкциями.
План управления стоимостью	Стоимость реализации проекта определяется объемом доведенных бюджетных обязательств.
План управления коммуникациями	Внешняя и внутренняя коммуникация проекта определены в соответствующем разделе
План управления качеством	Качество проекта определяется пропорционально достигнутым целевым показателям
План управления рисками	Риски определены в соответствующем разделе

В рамках проекта было построено «дерево целей», которое позволяет более детально рассмотреть поставленные задачи проекта.

Генеральной целью проекта является - совершенствование форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением в Курганской области.

1. Популяризация электронных форм взаимодействия органов государственной власти с населением.

1.1. Составление медиаплана по информированию населения о возможностях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1.1.1. Популяризация электронных форм получения государственных и муниципальных услуг.

1.1.2. Постановка задач.

1.1.3. Определение целевой аудитории.

1.1.4. Подбор каналов продвижения.

1.1.5. Определение стратегии воздействия.

1.1.6. Установка сроков и графика мероприятий.

2. Совершенствование форм мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

2.1. Принять Распоряжение о внесении изменений в Положение о проведении мониторинга

2.1.1. Определение дополнительных методик к проведению мониторинга.

2.1.2. Использование в мониторинге данных, полученных в ходе функционирования внедренного программного обеспечения по сбору статистических данных о работе информационных систем, используемых органами государственной власти Курганской области.

2.1.3. Подготовить проект Распоряжение

2.1.4. Устранение недостатков проекта, при их наличии, установленных проверкой Аппаратом Правительства Курганской области.

2.1.5. Направление проекта Распоряжение на утверждение Губернатором Курганской области.

2.2. Приобретение программного обеспечения, позволяющее контролировать стабильность и корректность функционирования платформ, обеспечивающих дистанционное взаимодействие органов власти с населением.

2.2.1. Поиск разработчика программного обеспечения

2.2.2. Заключение договора с ООО «Перфоманс Лаб».

2.2.3. Внедрение программного обеспечения.

2.2.4. Обучение специалистов органов государственной власти Курганской области работе с новым программным обеспечением.

Для реализации проекта необходимы соответствующие ресурсы. Данные ресурсы представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Характеристика типов ресурсов проекта

Тип ресурсов	Комментарии
Интеллектуальные	Основные субъекты проектной деятельности обладают необходимым уровнем знаний.
Материальные	Проектная команда располагает помещениями, техническими средствами.
Финансовые	Субсидии из федерального бюджета на основе софинансирования в рамках мероприятий по обеспечению развития систем цифрового государственного управления.
Профессиональные	Профессионально-квалификационный уровень проектной команды соответствует целям и задачам проекта, т. к. в состав команды входят специалисты Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области.
Правовые	<ul style="list-style-type: none">– Нормативно-правовая база, регулирующая разработку нормативно правовых актов.– Соглашение о предоставлении субсидии из федерального бюджета бюджету субъекта РФ, заключенное между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и Правительством Курганской области.
Управленческие	Наличие менеджера проекта.
Нравственно-волевые	Проектная команда готова к внедрению инноваций в деятельность органов государственной власти субъекта.
Информационные	Проектная команда имеет доступ к системам информационно-правового обеспечения, автоматизированным системам.
Технологические	При реализации проекта применяются организационно-управленческие, информационные технологии.

Все необходимые для реализации проекта ресурсы являются актуальными, перевод из потенциальных в актуальные не требуется. Перечень имеющихся и необходимых ресурсов приведен в таблице 12.

Таблица 12 – Анализ ресурсов.

Тип ресурсов	Актуальные
Интеллектуальные	Команда проекта
Материальные	Помещение; Компьютерная техника; Программное обеспечение; Подключение к сети Интернет Подключение к локальной сети.
Финансовые	Доведенные лимиты бюджетных обязательств, согласно установленным целям в бюджете Курганской области на 2021 год, а также Соглашению о предоставлении субсидии из федерального бюджета в бюджет субъекта Российской Федерации заключенного между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Курганской области.
Профессиональные	Члены команды являются опытными специалистами, имеющими высшее образование по необходимому профилю.
Правовые	Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210; Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ; Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закон Курганской области от 5 июля 2011 года № 39 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области»; Указ Губернатора Курганской области от 21 декабря 2009 года № 545 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Курганской области»; Распоряжение Губернатора Курганской Области от 3 июня 2010 года № 195-р «Об организации перехода на предоставление первоочередных государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде в Курганской области»; Постановление Правительства Курганской области от 22 декабря 2009 № 580 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление».
Управленческие	Наличие менеджера проекта
Нравственно-волевые	Готовность специалистов к внедрению инноваций

Продолжение таблицы 12

Информационные	СЭД «Naumen» Сайт служебных документов Правительства Курганской области (www.gov45.ru) СПС «Консультант Плюс»
Технологические	Организационно-управленческие, информационные технологии.

Ввиду того что все ресурсы являются актуальными, соотнесение их с субъектами-кооперантами не требуется.

Внутренняя коммуникационная структура проекта представлена по принципу взаимодействия в коммуникационной сети типа «Паутина». Форма структуры, представленная на рисунке 7 кроме взаимосвязи менеджера команды с остальными членами и взаимосвязи членов команды между собой, также подчеркивает должностную иерархию.

Внешняя коммуникационная структура представлена в виде коммуникационной сети типа «Звезда» (рисунок 7)



Рисунок 7 – Внутренняя и внешняя коммуникационные структуры проекта

В проектную команду входят специалисты Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области. В рамках реализации проекта рассмотрим состав команды:

1. Галактионов В.В. –заместитель директора Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области–менеджер проекта.
2. Вершини С.В. – начальник Управления информатизации.
3. Немятовских Д.А. – начальник Отдела защиты информации Управления информационной безопасности и эксплуатации информационных систем.
4. Бородин Д.Ю. – начальник Отдела эксплуатации информационных систем Управления информационной безопасности и эксплуатации информационных систем.
5. Половинкин А.А. – начальник Управления цифрового развития.
6. Новикова О.В. – юрисконсульт Правовой службы.
7. Середкина Лариса Александровна – экономист 1 категории Правовой службы.

Члены команды имеют необходимую для выполнения проекта квалификацию. Взаимодействие между членами команды налажено в ходе выполнения непосредственных ежедневных должностных обязанностей, что позволяет эффективно исполнить проект

Для достижения поставленных задач необходимо оптимально распределить ответственность каждого члена команды проекта. Это в свою очередь обеспечит квалифицированное выполнение работы.

Распределение функций между членами команды проекта представлено в матрице ответственности (Приложение Г).

Работа над проектом осуществляется как дополнительная задача в рамках деятельности Департамента информационных технологий и цифрового развития Курганской области.

Проект реализуется в рамках деятельности, согласно своему функционалу при штатной трудовой деятельности. Оплата труда членам команды не закладывается в бюджет проекта. Функциональная структура проекта представлена на рисунке 8.

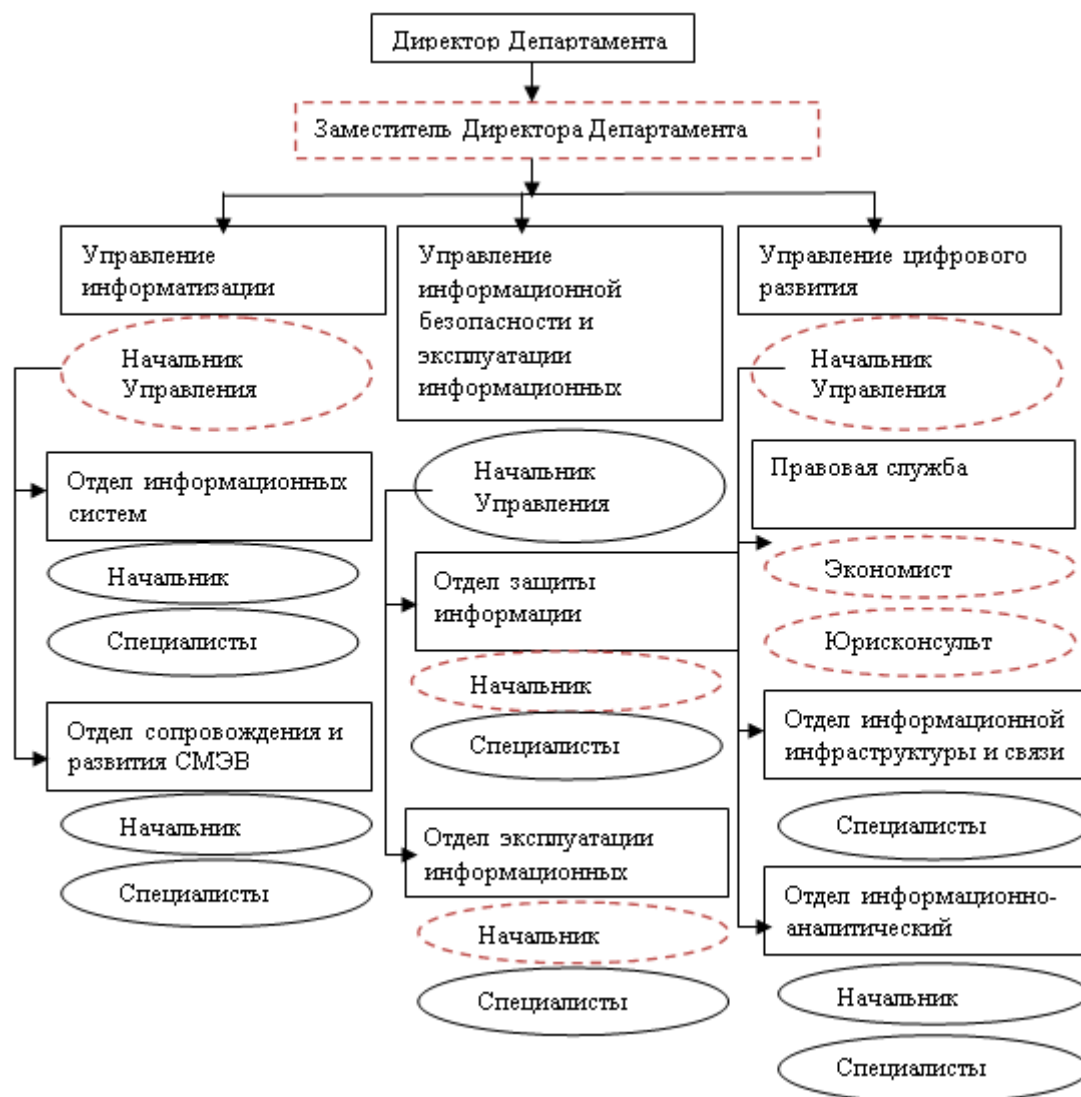


Рисунок 8 – Организационная структура проекта

Начало проекта 11 января 2021 года, окончание проекта 10 марта 2021 года. Продолжительность проекта – 43 дня.

Сроки на выполнение той или иной задачи представлены в календарном плане, с учетом временного резерва (Приложение Д).

Стоимость проекта определяется средней стоимостью разработки необходимого для реализации мероприятий проекта программного обеспечения. Стоимость может варьироваться как в большую, так и в меньшую сторону, в зависимости от итогов проведения тендера на выполнение государственного заказа, а также от возможных изменений в бюджете Курганской области и федеральном бюджете.

Реализация любого проекта сопряжена с возможными рисками. В рамках данного проекта возможные риски представлены в таблице 5.

Таблица 13 – План управления рисками

Вид риска	Величина риска	Противорисковые мероприятия	
		Мероприятия по предотвращению рисков событий	Действия в случае наступления рисков события
Политические риски (сокращение объемов финансирования сферы развития ИКТ)	Высокий	Исполнение соглашения о предоставлении субсидии в максимально короткий срок	Поиск менее затратных путей проведения мониторинга.
Производственные риски (невыполнение работ в запланированные сроки)	Средний	Постоянный контроль за выполнением этапов проекта в установленный срок	Сокращение сроков отдельных этапов проекта

Рассмотренные риски достаточно сильно влияют на данный проект, особенное влияние оказывает социально-экономическая обстановка, которая на сегодняшний день сохраняется нестабильной. Нестабильность социально-экономической обстановки приводит к тому, что по некоторым направлениям расходования, в том числе и развитие информационно-коммуникационных технологий в государственном и муниципальном управлении, бюджетных средств проводится перерасчет и сокращение финансирования направлений расходов.

Оценка эффективности проекта будет проводиться командой проекта по итогам реализации принятых мероприятий в рамках проекта по итогам 2021 года.

Основные методы оценки:

- анализ статистических данных,
- проведение опросов.

Предполагается, что принятые меры влияют на динамику показателей, характеризующих активность использования населением электронных форм взаимодействия с органами власти. Мониторинг данных показателей проводится Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области, а также Управлением Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области. На основе статистических данных будет сделан сравнительный анализ с показателями прошлых отчетных периодов, а также со значениями целевых показателей, установленных национальным проектом «Цифровая экономика», государственных программ Курганской области.

Кроме этого, важным показателем является снижение трудозатрат при проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Данный показатель будет определяться командой проекта путем проведения собраний со специалистами Департаментом информационных технологий и цифрового развития Курганской области, непосредственно вовлеченные в деятельность по составлению ежегодных аналитических отчетов по проведенному мониторингу качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были изучены теоретические аспекты информационного взаимодействия органов власти с населением: выделены такие понятия как взаимодействие, информационное взаимодействие, информационно-коммуникационные технологии.

В ходе исследования информационное взаимодействие органов государственной власти с населением определено как сложная система, которая должна решать задачи по информированию населения о деятельности органов власти, привлечению населения к участию в принятии решений, обеспечению поддержки решений, и созданию благоприятного имиджа органов власти, получению обратной связи от населения.

Под формами информационного взаимодействия органов государственной власти с населением понимают разного рода механизмы коммуникации, направленные на решение социально значимых вопросов жизнедеятельности государства и общества. Определяют следующие формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением:

- предоставление государственных и муниципальных услуг, в рамках закрепленных полномочий органа государственного или муниципального управления;
- размещение информации о деятельности органов власти, нормативно-правовых актов и подобного рода информации на общедоступных ресурсах;
- проведение референдума, опроса с целью получения информации о мнении населения;
- работа с заявлениями, обращениями, жалобами, предложениями, представленными в орган государственной власти, гражданами и формирование обратной связи;

- механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых проблем и вопросов общественно-политической тематики;

- планирования и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий.

Указанные формы информационного взаимодействия реализованы и с применением информационно-коммуникационных технологий имеют следующие виды:

- оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- электронная форма обращения граждан в органы государственной власти;

- электронное голосование и референдум (голосование по мобильному телефону, интернет-выборы и т. д.;

- механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых проблем и вопросов общественно-политической тематики в режиме онлайн;

- механизмы формирования онлайн-сообществ, включая механизмы планирования и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий;

- механизмы сетевой коммуникации граждан с органами власти, включая инструменты воздействия на принятие решений и гражданский контроль за деятельностью органов власти.

Была рассмотрена нормативно-правовая база информационного взаимодействия органов власти с населением. Выделена нормативно-правовая база федерального и регионального уровня. Определены недостатки нормативно-правового регулирования проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области.

Во второй части магистерской диссертации был проведен анализ форм информационного взаимодействия органов государственной власти с населением в Курганской области.

В работе представлена структура органов власти Курганской области, выделены их функции в целом, а также полномочия по информационному взаимодействию с гражданами. Выделены органы исполнительной власти Курганской области, отвечающие за реализацию информационного взаимодействия с населением на основе ИКТ на территории Курганской области: Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области и Департамент информационной и внутренней политики Курганской области.

Рассмотрены формы информационного взаимодействия органов государственного и муниципального управления с населением. Из них выделены формы информационного взаимодействия, реализуемые с помощью ИКТ.

Основными формами информационного взаимодействия можно считать предоставление государственных и муниципальных услуг, работу со средствами массовой информации, обеспечение доступа к информации о деятельности органов государственной власти в сети «Интернет».

Самыми востребованными формами информационного взаимодействия среди жителей Курганской области являются такие формы как получение государственных и муниципальных услуг, обращение в органы государственной власти.

Существенное отставание фактических значений показателей, установленных нормативно-правовыми актами, от целевых значений наблюдается по такой форме информационного взаимодействия как предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Уровень востребованности в исследуемый период находится ниже значений, установленных нормативно-правовыми актами.

Проведен анализ процесса реализации форм информационного взаимодействия органов государственного управления Курганской области с населением. Также в исследовании была отражена динамика показателей, характеризующих развитие форм информационного взаимодействия через механизм применения ИКТ. В ходе анализа было определено, что самым низким темпом развития на территории Курганской области характеризуется такая форма информационного взаимодействия как предоставление государственных и муниципальных услуг.

Разработаны рекомендации по совершенствованию одной из форм информационного взаимодействия органов власти Курганской области с населением – предоставление государственных и муниципальных услуг. К ним относятся:

- внесение изменений в методику оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Курганской области;
- внедрение программного обеспечения, функционал которого направлен на предотвращение сбоев в работе информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг; сбор статистической информации о работе по предоставлению государственных и муниципальных услуг, необходимой для проведения мониторинга качества;
- проведение дополнительных мероприятий по информированию граждан о возможностях информационного взаимодействия с органами государственной власти с применением ИКТ.

Реализация данных мероприятий позволит увеличить значения показателей:

- доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА;
- доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг;

- доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в общей численности населения, получившего государственные и муниципальные услуги;

- затраты рабочего времени на обработку данных, необходимых для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Разработан проект для реализации предложенных мероприятий. Ответственным за реализацию проекта определен Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области. Предположительная продолжительность проекта 43 дня. Финансовое обеспечение реализации представленных мероприятий за счет средств федерального бюджета и бюджета Курганской области согласно установленным соглашением о предоставлении межбюджетного трансферта долям софинансирования.

Подводя итоги, можно сказать, что на сегодняшний день система информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на территории Курганской области является налаженной и работающей. Но с изменением тенденций развития окружающего мира и проникновение в жизнедеятельность общества информационно-коммуникационных технологий, в частности, такая сфера как информационное взаимодействие обязана трансформироваться в соответствии с требованиями общества.

Внедрение и использование ИКТ в сфере государственного и муниципального управления находится в стадии развития как в Курганской области, так и в Российской Федерации. Сложно говорить об уровне информатизации в России, сравнивая его с уровнем информатизации других стран, значительно уступающих РФ в размерах территорий. Остается большая территория России, которая до сих пор не может быть покрыта информационными сетями в силу труднодоступности и сложных климатических условий.

Уровень цифровизации Курганской области также находится на достаточно низком уровне. Согласно представленному центром финансовых инноваций и безналичной экономики Московской школы управления «Сколково» рейтингу «Цифровая Россия»¹ по субъектам Российской Федерации за 2018 год по уровню цифровизации Курганская область заняла 73 место. Такое положение объясняется тем, что регион дотационный и не имеет больших средств на повышение площадей покрытия сетью Интернет, например, как Тюменская область, затраты на информатизацию которой превышают соответствующие затраты бюджета Курганской области почти в 4 раза. Основным источником финансирования мероприятий по развитию ИКТ в Курганской области являются межбюджетные трансферты из федерального бюджета. Большинство из которых направлено на развитие ИКТ в сферах образования и здравоохранения. Субсидии на развитие, внедрение новых ИКТ в органах государственного управления занимают совсем небольшую часть в общем объеме предоставляемых Курганской области межбюджетных трансфертов.

¹ Рейтинг регионов по уровню развития цифровизации «Цифровая Россия» [Электронный ресурс] / Digital Russia. Цифровая Россия – всё об ИТ в государстве. URL: <https://d-russia.ru/vyshla-polnaya-versiya-rejtinga-regionov-po-urovnyu-razvitiya-tsifrovizatsii-tsifrovaya-rossiya.html> (дата обращения 16.12.2020)

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : принята всенародн. голосованием 12 декабря 1993 г. с изм., одобренными в ходе общеросс. голосования 01.07.2020 // СПС «Консультант-Плюс». – Москва, 2021. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

2 Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170942/>

3 О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017-2030 гг. [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/71670570/>

4 Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>

5 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12177515/>

6 Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс] : федер. закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/194874/>

7 Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер.

закон от 12 июня 2002 г. № 67-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании.
– Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/184566/>

8 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12146661/>

9 Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы) [Электронный ресурс] : пост. Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70644220/>

10 Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : расп. Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/64582315/>

11 Об утверждении Порядков заполнения и представления форм федерального государственного статистического наблюдения № 3-информ «Сведения об использовании информационных и коммуникационных технологий и производстве связанных с ними товаров (работ, услуг)», № 4-инновация «Сведения об инновационной деятельности организации» [Электронный ресурс] : пост. Росстата от 20 ноября 2006 г. № 68 // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/72302240/f7ee959fd36b5699076b35abf4f52c5c/>

12 О Курганской областной Думе [Электронный ресурс] : закон Курганской области от 14 февраля 2017 г. № 3 // Официальный сайт Курганской областной Думы. Курган, 2021. – Режим доступа: <http://www.kurganoblduma.ru/about/total/>

13 Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Курганской области [Электронный ресурс] : закон Курганской области от 5 июля 2011 г. № 39 // Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ,

Снип, Санпин, регламенты, указы, законы. Москва, 2021. – Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/453108188>

14 Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Курганской области [Электронный ресурс] : указ Губернатора Курганской области от 10 октября 2019 г. № 13 // Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ, Снип, Санпин, регламенты, указы, законы. Москва, 2021. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/561572682>

15 О государственной программе Курганской области «Основные направления информационной политики [Электронный ресурс] : пост. Правительства Курганской области от 15 марта 2016 г. № 41 // Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ, Снип, Санпин, регламенты, указы, законы. Москва, 2021. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/438843414>

16 О государственной программе Курганской области «Информационное общество» [Электронный ресурс] : пост. Правительства Курганской области от 14 октября 2018 г. № 428 // Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ, Снип, Санпин, регламенты, указы, законы. Москва, 2021. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550304458>

17 О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : расп. Правительства Курганской области от 25 сентября 2017 г. № 336-р // Docs.cntd.ru, все Кодексы РФ, СП, ГОСТ, Снип, Санпин, регламенты, указы, законы. Москва, 2021. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/446552526>

18 Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс] : утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04 июня 2019 г. № 7// Гарант : сайт

информ.-правовой компании. – Москва, 2021. – Режим доступа:
<http://base.garant.ru/72296050/>

19 Устав Курганской области [Электронный ресурс] : закон Курганской области от 16 декабря 1994 г. №1 // Официальный сайт Правительства Курганской области. Курган, 2021. – Режим доступа:
<https://kurganobl.ru/ustav-i-gosudarstvennyye-simvoly-kurganskoj-oblasti>

20 Боронина Л. Н. Основы управления проектами: учеб. пособие / Л. Н. Боронина, З. В. Сенук. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 112 с.

21 Елсуков П. Ю. Информационные взаимодействия / П. Ю. Елсуков // Информационные технологии в науке, образовании и управлении. – 2019. – № 1. – С. 64-71.

22 Заборова Е. Н. Власть и население: аспекты взаимодействия на муниципальном уровне / Е. Н. Заборова // Вопросы управления. – 2014. № 4. – С. 42–48.

23 Коваленко Н. И. Взаимодействие в информационном функциональном пространстве / Н. И. Коваленко // Перспективы науки и образования. – 2016. – 2 (20). – С. 12-16.

24 Копалова О. С., Черкасова В. Ю. Информационное взаимодействие органов власти с населением. / О. С. Копалова, В. Ю. Черкасова // Муниципалитет: экономика и управление. – 2017. – С. 14-20.

25 Корепина А. В. Цифровые технологии в региональном управлении: опыт Курганской области / А. В. Корепина // Актуальные вопросы экономики и социологии: сборник статей по материалам XV Осенней конференции молодых ученых в новосибирском Академгородке. – Новосибирск : ИЭОПП СО РАН, 2019. – С. 499-505.

26 Корепина А. В. Процесс внедрения информационных технологий в органах государственного и муниципального управления Курганской области / А. В. Корепина // Оценка регулирующего воздействия: стратегическое партнерство органов власти, бизнеса и НКО: сб. науч. тр.

Междунар. молодежн. науч.-практ. конф. Урал. гос. экон. ун-т. — Екатеринбург : Урал. гос. экон. ун-т, 2018. – С. 49-51.

27 Мардышкина П. Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества / П. Р. Мардышкина, В. А. Антошин // Молодой ученый. – 2019. – № 19 (257). – С. 222-226.

28 Номоконова О. Ю. Опыт врача как когнитивный информационный ресурс / О. Ю. Номоконова // Славянский форум. – 2015. – 3(9). – С. 200-209.

29 Немцев А. В. Взаимодействие» как категория политической науки и предмет политологического исследования / А. В. Немцев // Среднерусский вестник общественных наук. – 2016. – № 4. – С. 77-85.

30 Немцев А. В. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения региона в коммуникационном пространстве: основные модели и проблемы эффективности: автореф...дис. кан. соц. наук. – Санкт-Петербург : 2017. – 19 с.

31 Нестеров А. В. Информационно-коммуникационные технологии и системы / А. В. Нестеров. – Москва : НИУ ВШЭ, 2013. – 12 с.

32 Петрик А. С. Система информационного взаимодействия института местной власти и населения крупного города и ее развитие в современных условиях: автореф...дис. кан. соц. наук. – Екатеринбург : 2008. – 19 с.

33 Писарев А. Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации: учеб. пособие / А. Н. Писарев. – Москва : РГУП, 2017. – 220 с.

34 Пряхин А. С. Инновационные ресурсы взаимодействия государства и гражданского общества: к постановке проблемы. / А. С. Пряхин // Теория и практика общественного развития. – 2013 – № 12. – С. 28-31.

35 Ромашов Р. А. Теория конституционно-правового отношения / Р. А. Ромашов // Юридическая наука: история и современность. – 2016. – № 9. – С. 25–32.

36 Телешина Н. Н. Современные формы взаимодействия населения и органов власти / Н. Н. Телешина // Право и государство: теория и практика. – 2013. – № 12. – С. 128-131.

37 Томилов В. В. Информационно- коммуникационные технологии в управлении предприятиями / В. В. Томилов, В. В. Трофимов, А. М. Бурмистров. – Санкт-Петербург : СПбГУЭФ, 2002. – 147с.

38 Фролов С. С. Социология : учеб. Пособие / С. С. Фролов. – Москва : Наука, 1994. – 256 с.

39 Агентство «Общество – ТАСС» [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://tass.ru/>

40 Агентство «MediaScore» [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://mediascore.net>

41 Веб-студия «Web-canape» [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.web-canape.ru/>

42 Департамент информационных технологий и цифрового развития Курганской области [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://it.kurganobl.ru/>

43 Департамент информационной и внутренней политики Курганской области [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://divp.kurganobl.ru>

44 Курганская областная Дума [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.kurganoblduma.ru/>

45 Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс] : официальный сайт – Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>

46 Онлайн-издание «D-russia.ru» [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://d-russia.ru/>

- 47 Портал «Спутник» [Электронный ресурс] : официальный сайт. -
Режим доступа: <https://cnt.sputnik.ru/>
- 48 Правительство Курганской области [Электронный ресурс] :
официальный сайт. - Режим доступа: <https://kurganobl.ru/>
- 49 Президент РФ [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим
доступа: <http://kremlin.ru/>
- 50 Федеральная служба государственной статистики [Электронный
ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
- 51 ISO – International Organization for Standardization [Электронный
ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.iso.org/>
- 52 Springer - International Publisher Science, Technology, Medicine
[Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа:
<https://www.springer.com/>

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Нормативно-правовая база информационного взаимодействия органов государственной власти с населением на территории Курганской области

- закон Курганской области от 5 июля 2011 года № 39 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области»;
- указ Губернатора Курганской области от 21 декабря 2009 года № 545 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Курганской области»;
- указ Губернатора Курганской области от 3 июня 2011 года № 197 «О Совете главного конструктора по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Курганской области»;
- распоряжение Губернатора Курганской Области от 3 июня 2010 года № 195-р «Об организации перехода на предоставление первоочередных государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде в Курганской области»;
- постановление Правительства Курганской области от 22 декабря 2009 № 580 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление»;
- постановление Правительства Курганской области от 28 декабря 2012 года № 668 «О создании комиссии при Правительстве Курганской области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области»;
- 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»;

– постановление Правительства Курганской области от 30 декабря 2019 года № 467 «Об утверждении требований к форматам заявлений и иных документов, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Курганской области»;

– постановление Правительства Курганской области от 03 июля 2019 года № 261 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставление которых органами исполнительной власти Курганской области посредством комплексного запроса в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» не осуществляется»;

– постановление Правительства Курганской области от 27 ноября 2017 года № 442 «Об утверждении перечней государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области и подведомственными им учреждениями, территориальными государственными внебюджетными фондами в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;

– постановление Правительства Курганской области от 10 февраля 2015 года № 19 «Об утверждении Правил формирования и утверждения ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Курганской области»;

– постановление Правительства Курганской области от 12 апреля 2016 года № 92 «Об утверждении плана мероприятий по достижению значения показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- постановление Правительства Курганской области от 12 февраля 2013 года № 35 «Об определении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Курганской области от 24 января 2011 года № 17 «О создании Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Курганской области от 14 октября 2013 года № 496 «О государственной программе Курганской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Курганской области от 15 марта 2016 года № 41 «О государственной программе Курганской области «Основные направления информационной политики»;
- постановление Правительства Курганской области от 14 октября 2018 года № 428 «О государственной программе Курганской области «Информационное общество»;
- постановление Правительства Курганской области от 24 января 2013 года № 14 «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- распоряжение Правительства Курганской области от 25 сентября 2017 года № 336-р «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в Государственном бюджетном учреждении Курганской области

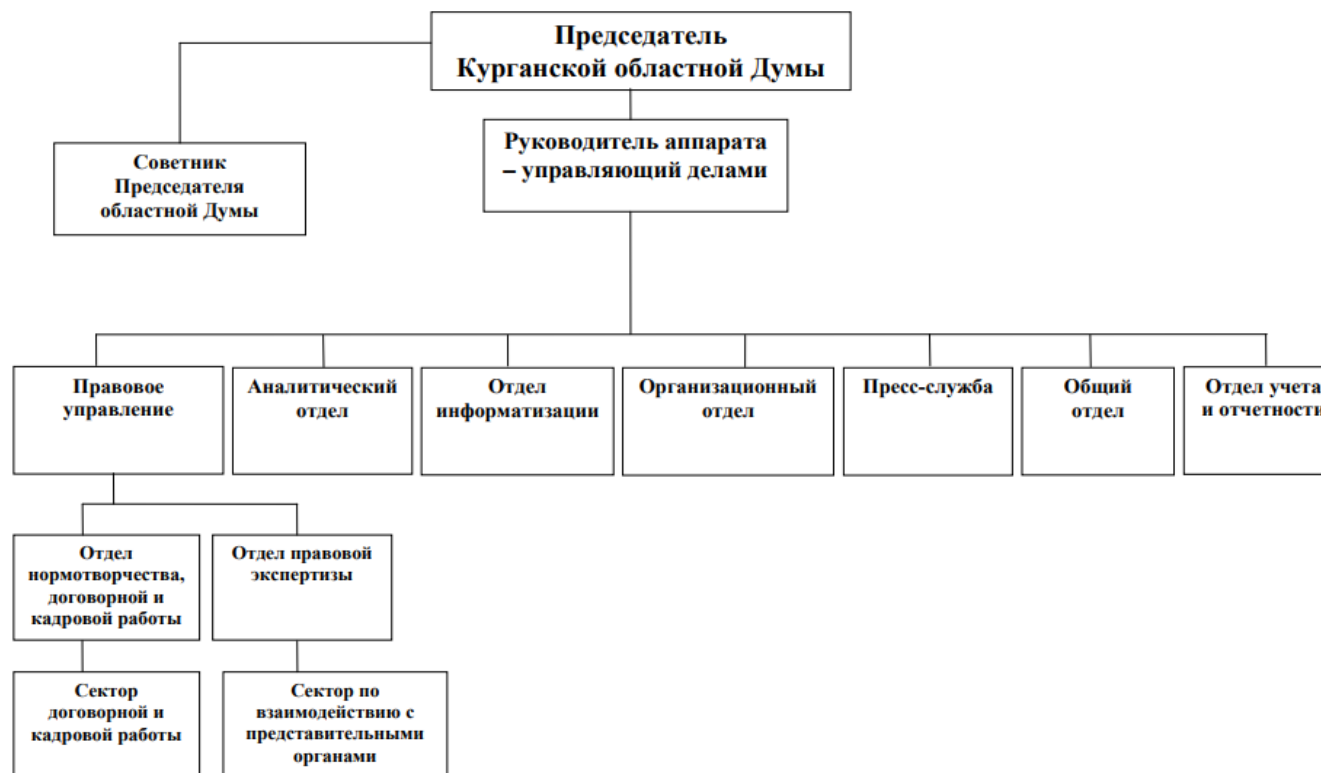
«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;

– распоряжение Правительства Курганской области от 28 августа 2012 года № 218-р «О плане перевода предоставления в электронном виде государственных услуг (функций) в Курганской области»;

– распоряжение Правительства Курганской области от 26 апреля 2010 года № 138-р «Об утверждении соглашения между Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Курганской области о взаимодействии при организации размещения сведений в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

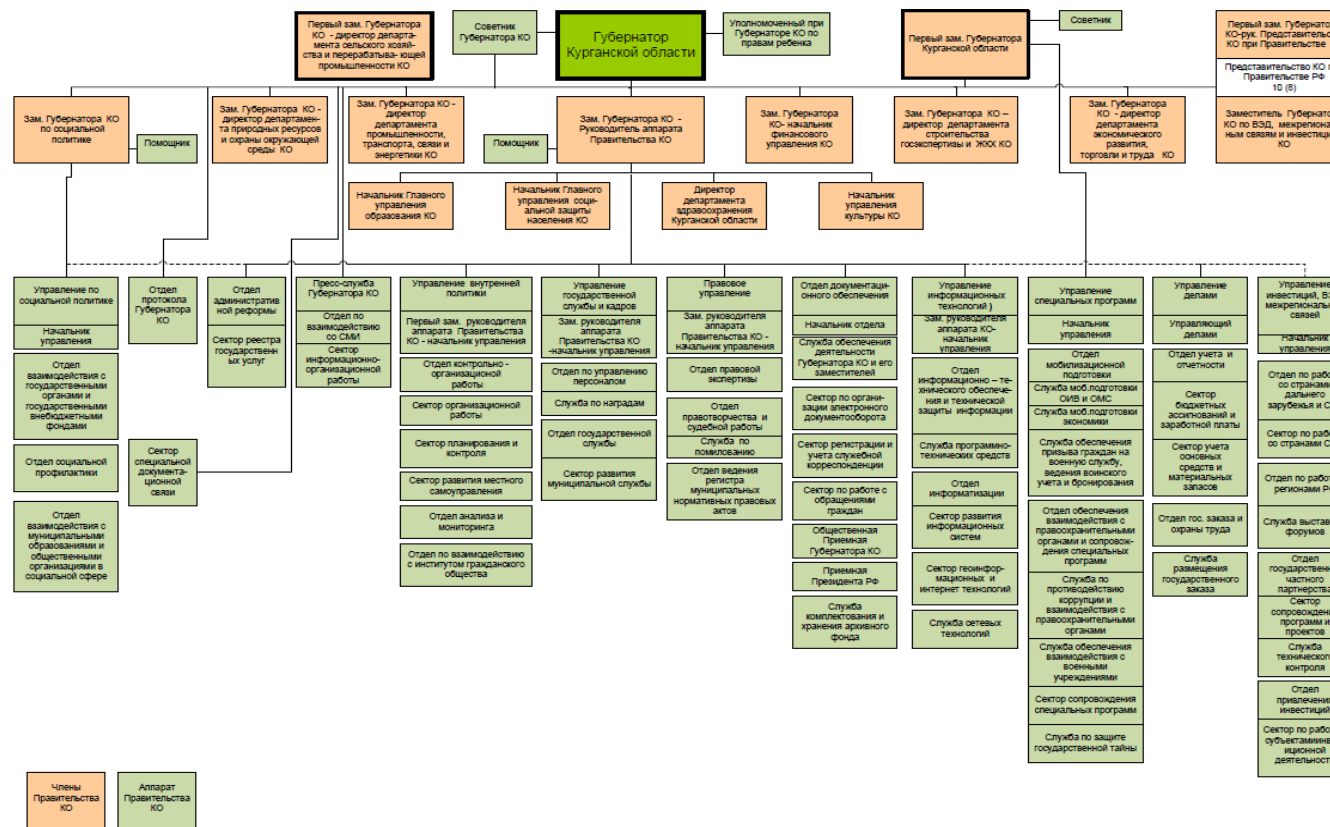
Структура Курганской областной Думы¹



¹ Структура Курганской областной Думы [Электронный ресурс] : официальный сайт Курганской областной Думы. Курган. URL: http://www.kurganoblduma.ru/upload/docs/osnovi/struct_duma.pdf (дата обращения 20.01.2020).

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Структура Правительства Курганской области¹



¹ Структура Правительства Курганской области [Электронный ресурс] : официальный сайт Правительства Курганской области. Курган. URL: https://kurganobl.ru/assets/files/gossluzhba/struktura/shema_pravit_ko_2011-01-12.pdf (дата обращения 20.01.2020).

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Матрица ответственности

Название задачи	Галактионов В.В.	Вершини С.В.	Немятовских Д.А.	Бородин Д.Ю.	Половинкин А.А.	Новикова О.В.	Середкина Л.А.
Составление медиаплана по информированию населения о возможностях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме					+		
Организация работы с населением по демонстрации функционирования портала «Госуслуги» при обращении в ГБУ «МФЦ».	+				+		
Определение территорий с низким уровнем покрытия беспроводной связи			+				
Поиск провайдера.				+			
Заключение договора на поставку услуг	+						
Издание поручения о разработке методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	+						
Общее руководство процессом разработки методики.	+						
Организация разработки предложений по способам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.		+			+		
Разработка проекта нормативно правового акта «Об утверждении методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг».			+	+		+	
Визирование проекта нормативно правового акта	+	+			+		

Продолжение приложения Г

Направление проекта методики на рассмотрение директору Департамента	+						
Направление в Аппарат Правительства Курганской области для проверки.					+		
Подбор компании – разработчика программного обеспечения по контролю за функционированием информационных систем, осуществляющих прием заявлений граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг.		+			+		
Заключение договора о закупке программного обеспечения	+						
Подготовка документов – оснований для оплаты договора о закупке программного обеспечения							+
Направление платежных документов для перечисления разработчику							+
Внедрение программного обеспечения в работу органов государственной власти курганской области		+					

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Календарный план

Название задачи	Начало	Длительность	Окончание	Раннее начало	Позднее начало	Раннее окончание	Позднее окончание	Общий временной резерв
Составление медиаплана по информированию населения о возможностях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	11.01.2021	30	10.02.2021	11.01.2021	11.01.2021	31.01.2021	20.02.2021	10 дней
Организация работы с населением по демонстрации функционирования портала «Госуслуги» при обращении в ГБУ «МФЦ».	18.01.2021	15	02.02.2021	18.01.2021	18.01.2021	02.02.2021	02.02.2021	0 дней
Определение территорий с низким уровнем покрытия беспроводной связи	11.01.2021	5	16.01.2021	11.01.2021	11.01.2021	16.01.2021	16.01.2021	0 дней
Поиск провайдера.	18.01.2021	5	23.01.2021	18.01.2021	18.01.2021	23.01.2021	23.01.2021	0 дней
Заключение договора на поставку услуг	24.01.2021	2	26.01.2021	24.01.2021	24.01.2021	26.01.2021	26.01.2021	0 дней

Продолжение приложения Д

Издание поручения о разработке методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	11.01.2021	1	12.01.2021	11.01.2021	11.01.2021	12.01.2021	12.01.2021	0 дней
Общее руководство процессом разработки методики.	12.01.2021	15	27.01.2021	12.01.2021	12.01.2021	27.01.2021	27.01.2021	0 дней
Организация разработки предложений по способам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	12.01.2021	1	13.01.2021	12.01.2021	12.01.2021	13.01.2021	13.01.2021	0 дней
Разработка проекта нормативно правового акта «Об утверждении методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг».	12.01.2021	15	27.01.2021	12.01.2021	17.01.2021	22.01.2021	01.02.2021	5 дней
Визирование проекта нормативно правового акта	27.01.2021	1	28.01.2021	22.01.2021	01.02.2021	23.01.2021	02.02.2021	5 дней
Направление проекта методики на рассмотрение директору Департамента	27.01.2021	1	28.01.2021	23.01.2021	02.02.2021	24.01.2021	03.02.2021	5 дней
Направление в Аппарат Правительства Курганской области для проверки.	28.01.2021	1	29.01.2021	24.01.2021	03.02.2021	25.01.2021	04.02.2021	5 дней

Продолжение приложения Д


Рассмотрение проекта нормативно правового акта Аппаратом Правительства Курганской области	29.01.2021	7	05.02.2021	25.01.2021	04.02.2021	01.02.2021	11.02.2021	5 дней
Подписание Губернатором Курганской области нормативно-правового акта «Об утверждении методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг».	05.02.2021	2	07.02.2021	01.02.2021	11.02.2021	03.02.2021	13.02.2021	5 дней
Подбор компании – разработчика программного обеспечения	11.01.2021	10	21.01.2021	11.01.2021	11.01.2021	21.01.2021	21.01.2021	0 дней
Заключение договора о закупке программного обеспечения	18.01.2021	4	22.01.2021	18.01.2021	18.01.2021	22.01.2021	22.01.2021	0 дней
Разработка программного обеспечения	22.01.2021	30	21.02.2021	22.01.2021	22.01.2021	14.02.2021	28.02.2021	7 дней
Подготовка документов – оснований для оплаты договора о закупке программного обеспечения	21.02.2021	2	23.02.2021	14.02.2021	28.02.2021	16.02.2021	02.03.2021	7 дней
Направление платежных документов для перечисления разработчику	22.02.2021	1	23.02.2021	16.02.2021	02.03.2021	17.02.2021	03.03.2021	7 дней

Продолжение приложения Д

Внедрение программного обеспечения в работу органов государственной власти курганской области	23.02.2021	5	28.02.2021	17.02.2021	03.03.2021	22.02.2021	08.03.2021	7 дней
Обучение сотрудников	28.02.2021	10	10.03.2021	22.02.2021	08.03.2021	04.03.2021	18.03.2021	7 дней

Дипломный проект (магистерская диссертация) выполнен мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«03» февраля 2021 г.


_____ Коретина А.В.