ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

FEATURES OF PROVIDING STATE AND MUNICIPAL SERVICES IN ELECTRONIC FORM IN THE CONTEXT OF THE PANDEMIC

УДК 342.5

Игина Кристина Александровна, студент (магистрант) юридического факультета Стерлитамакский филиал ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»

Igina K. A. e-mail: kristinaigina842@gmail.com

Аннотация

В условиях пандемии коронавируса и введения режима повышенной готовности на территории Российской Федерации система оказания государственных и муниципальных услуг потребовала внедрения новых технологических возможностей, вызванных необходимостью работы в дистанционном формате. В этой связи оказание государственных и муниципальных услуг при личном присутствии посетителя стало затруднительным. Необходимость минимизации физических контактов между людьми ускорила процесс цифровизации системы государственных и муниципальных услуг.

Annotation

In the context of the coronavirus pandemic and the introduction of a high-alert regime on the territory of the Russian Federation, the system of providing state and municipal services required the introduction of new technological capabilities caused by the need to work in a remote format. In this regard, the provision of state and municipal services

in the personal presence of the visitor has become difficult. The need to minimize physical contacts between people has accelerated the process of digitalization of the system of state and municipal services.

Ключевые слова: электронная форма услуги, государственная услуга, муниципальная услуга, сервис «Госуслуги», услугополучатели, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, пандемия.

Keywords: electronic form of service, public service, municipal service, the site «Public Services», service recipients, Executive authorities, local authorities, pandemic.

В настоящее время, когда во всем мире бушует пандемия коронавируса в большинстве стран ужесточены ограничительные меры. Исключением не стала и Российская Федерация.

В этой связи оказание государственных и муниципальных услуг в прежнем формате стало затруднительным. В большинстве учреждений государственной и муниципальной власти введены особые правила приема посетителей. Обязательным для получателей государственных и муниципальных услуг стало требование о посещении данных учреждений исключительно с применением средств индивидуальной защиты — в перчатках и масках. Кроме того, посетить подобные учреждения возможно только по предварительной записи. Однако, здесь следует учитывать, что субъекты Российской Федерации самостоятельно определяют какие ограничительные меры вводить на своей территории в зависимости от эпидемиологической обстановки, сложившейся в соответствующем регионе.

Так, на территории Республики Башкортостан в соответствии с Указом Главы Республики Башкортостан от 18 марта 2020 года №УГ-111 «О введении режима «Повышенная готовность» в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в государственных и муниципальных учреждениях, многофункциональных

центрах необходимо находиться в масках и перчатках, а также соблюдать правила социального дистанцирования [3].

В связи с данными обстоятельствами сложившаяся система оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме является как никогда актуальной. Определяя электронную форму документооборота при оказании государственных и муниципальных услуг, приходится сталкиваться с рядом нюансов. Электронный документооборот при оказании государственных и муниципальных услуг не исключает бумажного. В то же время, количество требуемых и предоставляемых документов значительно сократилось.

Анализируя проблему оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме, стоит вспомнить с каким нежеланием наши граждане регистрировались на портале «Госуслуги» и с какой неохотой по первой им пользовались. Сегодня же большинство людей оценили его преимущества. За десять с лишним лет портал госуслуг превратился в образец инновационного подхода к оказанию государственных услуг населению. Сегодня можно выделить пятерку наиболее востребованных услуг, за получением которых граждане России чаще всего обращаются посредством портала:

1. Запись на прием к врачу — 62 912 922 заявки.
2. Извещения о состоянии лицевого счета в ПФР — 25 366 585.
3. Регистрация автомобилей — 9 610 100.
4. Запись в детский сад — 7 527 580.
5. Проведение экзаменов и выдача водительских удостоверений — 6 258 886 [5].

В настоящее время в рамках введенного в регионах России режима повышенной готовности, во всех структурах государственной и муниципальной власти установлены строгие правила работы с клиентами. По большому счету, между субъектами Российской Федерации они особо не различаются. Как указывалось ранее, это требования о применении средств индивидуальной защиты, а также о соблюдении правил о необходимости соблюдения социальной дистанции в 1,5 метра.

Для того, чтобы воспользоваться государственной и муниципальной услугой в электронном виде обеспечивается возможность копирования и заполнения заявления прочих бланков в электронном виде. Кроме того, заявление должно быть подписано усиленной цифровой подписью.

Актуализирована электронная форма предоставления государственных мер социальной поддержки. Объявленные меры социальной поддержки семей с детьми в связи с пандемией коронавируса COVID-19 реализуются без личного обращения в территориальные подразделения Пенсионного фонда Российской Федерации. В соответствии с Указом Президента РФ от 23 июня 2020 г. № 412 «О единовременной выплате семьям, имеющим детей» для получения данной выплаты в десять тысяч рублей не требуется дополнительной подачи документов в Пенсионный фонд РФ при условии, если ранее семья с детьми подавала заявление техническими возможностями сайта «Государственные услуги».

В качестве примера, следует указать и сферу оказания нотариальных услуг. В настоящее время отечественный нотариат все более становится цифровым. Федеральная нотариальная палата перенимает передовой опыт внедрения цифровых технологий в свою деятельность. Так, при регистрации перехода права собственности по нотариально удостоверяемой сделки в настоящее время возможно обойтись без личного обращения в Росреестр или в многофункциональный центр. Нотариус работает по принципу единого окна, самостоятельно запрашивая и направляя всю необходимую документацию.

Получить выписку из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество, из Единого государственного реестра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей можно также осуществить дистанционно.

Несмотря на ряд положительных аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, следует осветить и некоторые проблемы, возникшие, в связи с этим у государственных структур. Одним из повторяющихся негативных вопросов дистанционной подачи документов и заявлений через соответствующие интернет-ресурсы является неготовность обслуживать одномоментно большое число пользователей. Так, после

объявления В.В. Путиным о единовременных выплатах семьям с детьми от трёх до 16 лет включительно, перестал работать сайт «Госуслуг», сбои отмечались и в работе сайта Пенсионного фонда России. Сложности возникли в этот момент с Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА), через которую происходит авторизация на портале «Госуслуги. Аналогичные проблемы отмечены и на муниципальном уровне, в частности, в городе Москва при получении пропусков на передвижение по городу на транспорте сайт mos.ru также не справился с наплывом всех желающих.

Несмотря на то, что в 2009 году при создании портала осуществлено прогнозирование большого числа обращений при различных стресс-ситуациях, однако, предусмотреть ситуацию подобного масштаба создатели конечно же не могли, что и вызвало технические перебои в работе портала «Госуслуги». Тем не менее портал позволяет подключать дополнительные мощности, таким образом увеличивая свой ресурс, в то время как в регионах ситуации складывались не самым оптимистичным образом. Объясняются сложности предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации разными темпами цифровизации, которые, безусловно следует наращивать.

В условиях ограничительных мер отдельные категории граждан столкнулись с серьезными сложностями при получении государственных и муниципальных услуг дистанционно. Большинство пенсионеров не могут пользоваться интернет-технологиями, они не владеют необходимыми познаниями в информационной среде, у многих отсутствует компьютер и необходимые интернет-соединения. Кроме того, в нашей стране до сих пор существуют населенные пункты, в которых не проведена соответствующая связь. Подобные явления получили наименование «цифровая эксклюзия», под которой понимается невозможность получить доступ к цифровым ресурсам и сервисам либо существенные сложности и ограничения в их использовании. Цифровая эксклюзия вынуждает искать альтернативные пути получения государственных услуг в электронной форме и демонстрирует невозможность перевода сферы государственных и муниципальных услуг исключительно в цифровой формат. В любом случае,

государственный сектор должен сохранить и традиционную форму обслуживания населения.

Поводя итог вышеизложенному, следует отметить, что оказание государственных и муниципальных услуг в электронном формате будет демонстрировать возрастающую роль информационных и цифровых технологий. Поэтому необходимо учитывать прошлый опыт ошибок, внедрять передовые средства, и конечно же не останавливаться в вопросе повышения качества электронной государственной услуги. Для этого необходима комплексная работа специалистов различного профиля, а также повышение компьютерной грамотности сотрудников и должностных лиц государственных и муниципальных структур.

Литература

1. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019 г.) // Собрание законодательства РФ. 2010. № 31, ст. 4179.
2. Федеральный закон «О персональных данных» от 26.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017 г.) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31. Ч. 1, ст. 3451.
3. Указ Главы Республики Башкортостан от 18.03.2020 г. № УГ-111 «О введении режима «Повышенная готовность» на территории Республики Башкортостан в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (COVID-2019)» (ред. от 01.06.2020 г.) // Российская газета. 2020. 01 июня.
4. Указом Президента РФ от 23.06.2020 г. № 412 «О единовременной выплате семьям, имеющим детей» // Российская газета. 2020. 23 июня.
5. Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс]. URL: https://www.gosuslugi.ru/ (дата обращения: 06.07.2020)

References

1. Federal Law «On the organization of the provision of State and Municipal services» of 27.07.2010 No. 210-FZ (ed. of 01.04.2019) // Collection of Legislation of the Russian Federation. 2010. No. 31, Article 4179.
2. Federal Law «On Personal Data» of 26.07.2006 No. 152-FZ (ed. of 31.12.2017) // Collection of Legislation of the Russian Federation. 2006. No. 31. Part 1, article 3451.
3. Decree of the Head of the Republic of Bashkortostan dated March 18, 2020 No. UG-111 «On the introduction of the «High readiness» regime in the territory of the Republic of Bashkortostan in connection with the threat of the spread of a new coronavirus infection (COVID-2019) in the Republic of Bashkortostan» (ed. of 01.06.2020) // Rossiyskaya Gazeta. 2020. June 01.
4. Decree of the President of the Russian Federation No. 412 of 23.06.2020 «On one-time payment to families with children» // Rossiyskaya Gazeta. 2020. June 23.
5. Official Internet portal of public services [Electronic resource]. URL: https://www.gosuslugi.ru/ (date of access: 06.07.2020)

© К. Игина, 2021