



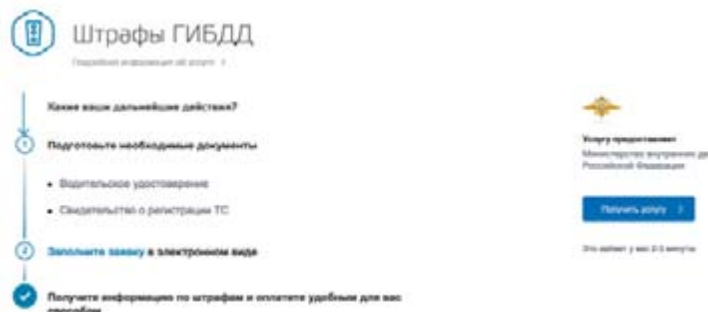
**Авербах Владимир Евгеньевич,**  
директор департамента развития электронного правительства Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

## Когда электронные государственные услуги заменяют традиционные?

ностью электронная и не требует посещения государственных органов. В новом, упрощенном дизайне она доступна на [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru).

реключиться на электронные средства оплаты.

Услуги Росреестра достаточно сложны даже для электронного ви-



Уже довольно много людей в нашей стране воспользовались государственными услугами в электронном виде (далее электронные услуги), однако очевидно, что они еще не стали настолько повсеместными, насколько распространены госуслуги, получаемые традиционным образом. Станут ли электронные услуги более популярными? Займут ли они в нашей жизни такое же место, как, например, покупка электронного билета на самолет через интернет или использование при оплате пластиковой банковской карты?

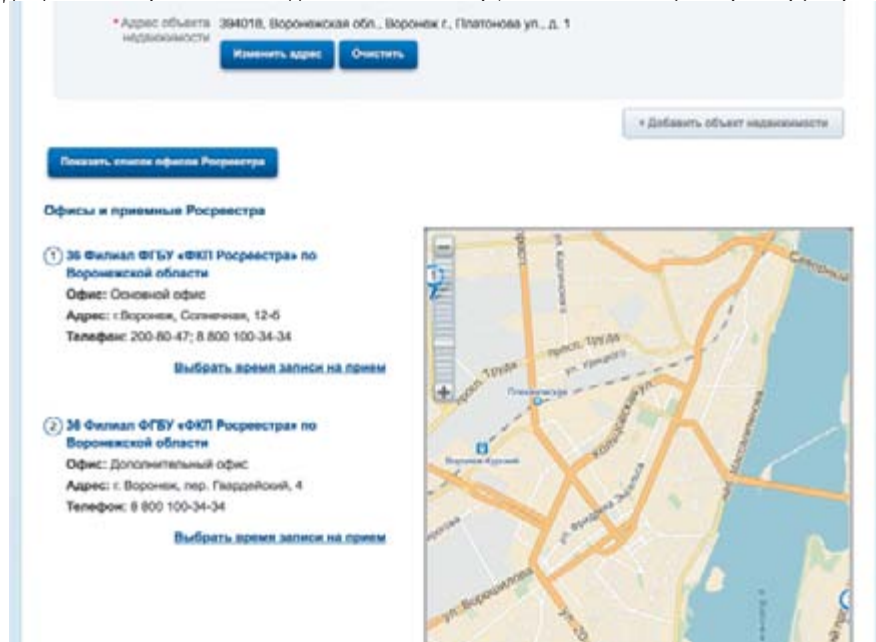
Давайте посмотрим на примеры, приведенные ниже, и сделаем выводы.

Итак, самая популярная электронная услуга на Едином портале государственных услуг (далее Портал госуслуг) по адресу [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru) — это информирование о штрафах ГИБДД. За 2014 год было оказано почти 9 миллионов таких услуг. Она предоставляется МВД России и сделана в максимально упрощенном виде: требуется минимальная регистрация с использованием номера мобильного телефона/электронной почты. Пользователь вводит номера машины, свидетельства регистрации транспортного средства и водительского удостоверения и получает полную информацию о своих штрафах, оформленных МВД России. После этого он может оплатить штрафы прямо на Портале госуслуг. Он также может подписаться на автоматические уведомления о новых штрафах. Эта информационная услуга пол-

Моя мама — пенсионер. До последнего времени она оплачивала несколько бумажных платежей за коммунальные услуги, приходя в банковское отделение. Недавно в банке ей предложили оформить карту, с которой банк самостоятельно делает расчеты по коммунальным платежам и при этом снижает комиссию. Мама согласилась и осталась довольна: не надо следить за платежами и услуги банка стоят дешевле. Как мы видим, очень небольшая экономия времени и денег заставили пенсионерку изменить традиционный режим поведения и пе-

да. Например, для регистрации прав на недвижимость требуется наличие электронно-цифровой подписи покупателя и продавца. Однако уже простая запись на прием в отделения ведомства по заполненному адресу недвижимости на Портале госуслуг решает задачу избавления от нервов и очередей.

Компании-перевозчики при осуществлении перевозок крупногабаритных или нестандартных грузов по федеральным автодорогам должны получать специальное разрешение. К таким грузам относятся, например, строи-





ПАРАМЕТРЫ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА

	Марка и модель	Регистрационный №	Количество осей	Масса порожнего (т)
* Тип	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Принцип/полуприцеп 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Принцип/полуприцеп 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Ось**

\* Расстояние между осями (м)

Число и формат: 00,00

\* Нагрузка на ось (т)

Число и формат: 00,000

тельная или сельскохозяйственная техника, транспортировка которых несет высокие риски. Разрешение выдает Росавтодор после рассмотрения заявления и приложенных документов. Раньше комплект документов надо было подать в один из офисов Росавтодора. Теперь на Портале госуслуг можно оформить заявление на разрешение и забрать результат в офисе Росавтодора, оставив заверенные копии документов.

Эта услуга является самой популярной для юридических лиц на Едином портале госуслуг: в среднем заявление на нее подают более 5000 раз за квартал или порядка 10% от общего числа таких услуг. Кажется бы, по сравнению с традиционным заявлением это не столь большая величина, однако электронная услуга только недавно запущена на Едином портале и приобретает все большую популярность. Экономия времени и предсказуемость результата приводит компании-перевозчики на gosuslugi.ru.

Востребованы ли электронные госуслуги для использования вне государственных органов? Вот яркий пример.

Банкам для кредитования необходимо подтверждение занятости человека и сведения о его заработной плате.

Сейчас такие справки выдаются гражданином работодателем, однако их достоверность иногда под большим вопросом. Электронные услуги решают проблему достоверности данных. Гражданин заходит на gosuslugi.ru и получает электронную услугу «Выписка о состоянии индивидуального лицевого счета в Пенсионном Фонде Российской Федерации». Сведения поступают в электронном виде, подписанные электронно-цифровой подписью Пенсионного Фонда. Далее гражданин пересылает электронную выписку в банк по электронной почте. Такой проект был сделан Минкомсвязью России и Пенсионным Фондом РФ совместно с группой пилотных банков. Вот так выглядит эта услуга, оформленная в новом, интуитивно понятном дизайне на beta.gosuslugi.ru. Очевидно, что через некоторое время бумажные справки не будут распространяться без крайней необходимости.

Все приведенные выше примеры говорят о стимулах для перехода на электронные услуги с точки зрения заявителя, гражданина или юридического лица. Какой же имеется стимул с точки зрения органов власти?

На этот вопрос ответил глава департамента имущества г. Москвы,

комментируя причины приема исключительно в электронном виде заявления на все государственные услуги в сфере землепользования: «Практика показала, что электронная форма взаимодействия значительно сокращает количество ошибок, часто совершаемых нашими контрагентами при подготовке бумажных обращений». Кроме того, электронное заявление автоматически появляется в ведомственной системе, проходит форматно-логический контроль, тем самым снижая нагрузку на сотрудников ведомства.

Таким образом, для преимущественного распространения электронных услуг необходимо, чтобы выполнялись несколько ключевых условий.

Во-первых, электронные услуги должны быть доступны. Это требует решения проблемы «цифрового неравенства», когда широкополосный интернет должен быть доступен для большинства жителей нашей страны.

Во-вторых, для пользователя должны быть понятны и обеспечены преимущества использования электронных услуг, такие как удобство, скорость, прозрачность, экономия расходов, гарантия получения результата, возможность консультаций, признание электронных результатов всеми органами и организациями страны.

В-третьих, повышение производительности труда и экономия расходов будет стимулировать органы власти отказываться от выдачи и приема бумажных справок, отправки бумажных писем и проведения личного приема.

Новое поколение, выросшее с Интернетом в руках, будет активно пользоваться преимущественно электронными формами взаимодействия, и через пять-десять лет фраза «Мне надо сходить за справкой» будет вызывать такую же реакцию, как сейчас вызывает попытка позвонить домой с таксофона, а не мобильного телефона.

## Получение сведений о состоянии индивидуального лицевого счета

Подробнее об услуге

Услуга предоставляется бесплатно.  
Срок получения услуги: не более 2 мин.



Услугу предоставляет  
Пенсионный фонд  
Российской Федерации

### Какие ваши дальнейшие действия?

1

Сделайте запрос в электронном виде

2

Государственные структуры выполнят обработку вашего запроса и предоставят выписку о состоянии вашего лицевого счета в Пенсионном Фонде РФ.

Получить услугу

Это займет у вас не более 2 минут