

ББК 32.97

## ПОРТАЛ КАК ИНСТРУМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Молчков В. Е., Соснина Т. Н.

Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика С. П. Королёва (национальный исследовательский университет), г. Самара

В настоящее время разработаны и функционируют ключевые составляющие национальной инфраструктуры электронного правительства, в том числе единый портал государственных и муниципальных услуг.

Единый портал включает информацию более чем о 900 тысячах федеральных, 12 тысячах региональных и более чем 23 тысячах муниципальных услуг.

Цена неэффективной работы с информацией в масштабах России есть сумма нескольких составляющих:

- затраты времени граждан России на обращение в государственные службы (3-4 млрд. человеко-часов в год);
- обработка обращений занимает около 400 тыс. государственных служащих;
- от 1/4 до 1/3 всех транзакций, обеспечиваемых государственными службами, содержат ошибки;
- от принятия нормативного документа до момента его единообразного использования в масштабах России проходит в среднем около двух лет.

Эффективная организация взаимодействия позволяет сократить как число обращений граждан «в инстанции» для решения каждого конкретного вопроса, так и длительность его общения.

Чтобы выявить общий баланс расходов и прибыли от использования Интернет-портала, необходимо принять во внимание ряд факторов.

– Сокращение операционных расходов: уменьшение затрат времени на выполнение типовых операций (для служащих, связанных с приёмом граждан, может достигать 75% рабочего времени); поиск информации: подготовка справок, отчётов, обзоров; подготовка решений (включая развернутое обоснование; телефонные переговоры; приём посетителей; исправление ошибок и разбор конфликтных ситуаций; снижение затрат на помещения, расходные материалы и оплату телефонных переговоров и почтовых отправлений).

– Сокращение бюджетных расходов на проведение ряда мероприятий: официальные уведомления; обязательное распространение нормативных материалов; перерегистрация, изменение форм заполняемых документов; разъяснительные и иные PR-мероприятия, направленные на поддержку гражданами решений и позиции органов власти; разовые мероприятия по реорганизации, переезду, изменению области компетенции учреждений.

Развитие механизмов автоматизации государственного управления позволяет расширить проблематику механизмов государственного регулирования в целях комплексного анализа отдельных отраслей экономики, а также контролировать качество государственных услуг, изменять требования к ним, исходя из интересов общества, т.е. приблизиться к осязаемым для населения результатам – главной цели реформирования.