



ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В. Ю. Припотень, И. Е. Алферова

*ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет»,
16, пр. Ленина, Алчевск, ЛНР, 94204.
E-mail: drongo1231@gmail.com*

Получена 09 октября 2017; принята 27 октября 2017.

Аннотация. В статье обоснована целесообразность внедрения информационно-коммуникационных технологий в сферу предоставления муниципальных услуг, в том числе в форме внедрения и совершенствования системы e-Government. Приведены предложения по внедрению системы электронных услуг в ЛНР на уровне муниципалитетов. В статье приведено описание этапов внедрения информационно-коммуникационных технологий в практику органов местного самоуправления. Разработаны предложения по проведению оценки доступности, качества и популярности муниципальных услуг методами кластерного анализа. В качестве критериев для анализа были предложены: форма подачи запроса на муниципальную услугу и (или) форма предоставления муниципальной услуги (электронная, письменная, комбинированная); оценка качества муниципальной услуги потребителями. Перечень показателей может быть расширен путем включения дополнительных критериев или дробления приведенных показателей на составляющие в зависимости от целей анализа и специфики услуг.

Ключевые слова: муниципальная услуга, электронное правительство, информационно-коммуникационная технология, маркетинг муниципальных услуг, электронная услуга, административная услуга, интерактивная услуга, транзакционная услуга, платежный шлюз, единый портал государственных и муниципальных услуг.

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

В. Ю. Припотень, І. Є. Алфьорова

*ДОН ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет»
16, пр. Леніна, Алчевськ, ЛНР, 94204.
E-mail: drongo1231@gmail.com*

Отримана 09 жовтня 2017; прийнята 27 жовтня 2017.

Анотація. У статті обґрунтовано доцільність впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання муніципальних послуг, у тому числі у формі впровадження та вдосконалення системи e-Government. Наведено пропозиції з впровадження системи електронних послуг в ЛНР на рівні муніципалітетів. У статті наведено опис етапів впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в практику органів місцевого самоврядування. Розроблено пропозиції щодо проведення оцінки доступності, якості та популярності муніципальних послуг методами кластерного аналізу. Як критерії для аналізу були запропоновані: форма подання запиту на муніципальну послугу і (або) форма надання муніципальної послуги (електронна, письмова, комбінована); оцінка якості муніципальної послуги споживачами. Перелік показників може бути розширено шляхом включення додаткових критеріїв або дроблення наведених показників на складові залежно від цілей аналізу і специфіки послуг.

Ключові слова: муніципальна послуга, електронний уряд, інформаційно-комунікаційна технологія, маркетинг муніципальних послуг, електронна послуга, адміністративна послуга, інтерактивна послуга, транзакційна послуга, платіжний шлюз, єдиний портал державних і муніципальних послуг.

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES PROVIDE MUNICIPAL SERVICES

Vladimir Pripoten, Irina Alferova

Donbass State Technical University,

16, Lenin Avenue, Alchevsk, 94204.

E-mail: drongo1231@gmail.com

Received 09 ocrorber 2017; accepted 27 ocrorber 2017.

Abstract. The article substantiates the expediency of introducing information and communication technologies in the sphere of providing municipal services, including in the form of introducing and improving the e-Government system. Proposals on the introduction of the system of electronic services in the LAN at the municipal level are presented. The article describes the stages of introduction of information and communication technologies in the practice of local government. Proposals have been developed to assess the accessibility, quality and popularity of municipal services using cluster analysis methods. As criteria for the analysis were proposed: the form of filing a request for a municipal service and (or) the form of providing municipal services (electronic, written, combined); quality assessment of municipal services by consumers. The list of indicators can be expanded by including additional criteria or splitting the given indicators into components depending on the purpose of the analysis and the specifics of the services.

Keywords: municipal service, e-Government, information and communication technology, marketing of municipal services, electronic service, administrative service, interactive service, transaction service, payment gateway, single portal of state and municipal services.

Введение

В последнее время возрастает роль информационно-коммуникационных технологий в улучшении качества государственных и муниципальных услуг и повышении эффективности государственно-муниципального управления. Такие проекты и программы получили название «Электронное правительство» (E-Government). Под термином «E-Government» принято понимать систему государственного управления, основанную на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны с использованием современных информационных технологий и призванную существенно повысить эффективность государственного управления и снизить издержки социальных коммуникаций для каждого члена общества [1].

Научные исследования в сфере муниципального управления и предоставления муниципальных услуг осуществляли такие ученые, как

Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, А. Д. Шемяков, С. Н. Андреев, А. П. Панкрухин, В. Вакуленко, С. Еремеев, М. А. Окландер, Е. В. Ромата, А. А. Старостина, А. Чебан, П. Гувер, С. Н. Андреев, А. Н. Алисов, А. Л. Гапоненко, В. Г. Старова, Т. В. Сачук, В. М. Мелиховский, Р. Тедлоу Р., Дж. Джонс, И. Березин, М. Брун, Дж. Тильмес, В. Гордин, К. Асплунд, И. Рейн, Д. Хайдер, В. В. Лобанов, А. Решетников, А. Крылов, А. Лавров и многие другие. Частично вопросы построения информационных и коммуникационных систем в государственном и муниципальном управлении изучаются в работах А. Ф. Мельника, Ю. М. Кузнецова, Е. М. Анохиной, Е. А. Заздравных, В. Б. Зотова, Р. В. Бабун, О. М. Рой. Отдавая должное значительному вкладу ученых в развитие системы предоставления муниципальных услуг, следует отметить, что данная тема настолько актуальна и разнопланова, что требует дальнейшей проработки с учетом отечественных реалий.

К задачам данного исследования следует отнести:

- обоснование целесообразности внедрения информационно-коммуникационных технологий в сферу предоставления муниципальных услуг, в том числе в форме внедрения и совершенствования системы e-Government;
- формулирование конкретных предложений по внедрению системы электронных услуг в ЛНР на уровне муниципалитетов;
- разработку предложений по проведению оценки доступности, качества и популярности муниципальных услуг методами кластерного анализа;
- описание этапов внедрения информационно-коммуникационных технологий в практику органов местного самоуправления.

Основная часть

В западной практике предоставление муниципальных услуг осуществляется исключительно с применением маркетингового подхода и системы управления качеством по ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015 Международной организации по стандартизации ISO (International Organization for Standardization), которые базируются на принципах:

- ориентации на потребителей;
- процессного подхода;
- мониторинга изменений внешней среды и рисков, связанных с этой средой;
- организации обратной связи с потребителями и управления связями и др. [2].

Организация обратной связи с потребителями повышает лояльность граждан к органам власти. Митчел Н. Хериан проводит анализ факторов, формирующих общественные предпочтения для предоставления государственных услуг. Результаты исследования подтверждают наличие взаимосвязи между доверием населения к правительству и поддержкой местных государственных служб. Особенно в сфере предоставления социальных услуг и услуг, направленных на развитие инфраструктуры [3]. Чем выше доверие жителей к местным органам власти, тем более лояльна общественность к программам и проектам муниципалитета.

Кроме того, в мировой практике широко применяются механизмы электронного правитель-

ства (E-Government) при предоставлении значительной части муниципальных услуг.

Электронное правительство представляет собой новую форму организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающую за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов [4].

Целью внедрения системы электронного правительства является предоставление населению и хозяйствующим субъектам информации и оказание определенного набора государственных и муниципальных услуг, а также минимизация времени и затрат, связанных с их получением.

Начиная с 2001 года Департамент Организации Объединенных Наций по экономическим и социальным вопросам (UNDESA) публикует ежегодные Обзоры электронного правительства (E-Government Survey), представляющие собой систематическую оценку использования и потенциала информационных и коммуникационных технологий для преобразования государственного сектора путем повышения эффективности, действенности, транспарентности, подотчетности, доступа к государственным услугам и участия граждан в 193 государствах-членах Организации Объединенных Наций на всех уровнях развития [5]. В Обзорах оценивается эффективность электронного правительства в обеспечении основных экономических и социальных услуг для людей в пяти секторах, а именно: образование, здравоохранение, труд и занятость, финансы и социальное обеспечение.

Как правило, электронным правительством охвачены административные услуги, услуги, предоставляемые государственными и коммунальными предприятиями, информационно-консультационные услуги. Внедрение электронного правительства предоставляет гражданам и бизнесу доступ к высококачественным услугам госорганов и одновременно уменьшает стоимость этих услуг.

Приведем типичный перечень муниципальных услуг в зависимости от административного органа, обеспечивающего организацию предоставления таких услуг уполномоченным субъектом

(предварительное рассмотрение обращения, подготовку проекта административного акта, комиссионное обследование и т.п.), или от органа, предоставляющего услугу (на примере украинских муниципалитетов):

1. Услуги, предоставляемые управлением архитектуры и градостроения муниципального образования.
2. Услуги, предоставляемые управлением водных ресурсов.
3. Услуги, предоставляемые управлением земельных ресурсов.
4. Услуги, предоставляемые управлением Государственного комитета по земельным ресурсам.
5. Услуги, предоставляемые отделом регистрационных процедур управления городского Центра предоставления административных услуг.
6. Услуги, предоставляемые управлением предпринимательства, торговли, быта и защиты прав потребителей.
7. Услуги, предоставляемые управлением имущества коммунальной собственности.
8. Услуги, предоставляемые управлением охраны окружающей природной среды.
9. Услуги, предоставляемые санитарно-эпидемиологической станцией муниципального образования.
10. Услуги, предоставляемые инспекцией государственного архитектурно-строительного контроля.
11. Услуги, предоставляемые городским управлением ветеринарной медицины.
12. Услуги, предоставляемые управлением государственной автомобильной инспекции.
13. Услуги, предоставляемые районными администрациями.
14. Услуги, предоставляемые управлением жилищной политики, коммунального хозяйства и благоустройства.
15. Услуги, предоставляемые управлением труда и социальной защиты населения.
16. Услуги, предоставляемые управлением учета, распределения и приватизации жилья.
17. Услуги, предоставляемые отделом по организации деятельности городского совета.
18. Услуги, предоставляемые правовым управлением.
19. Услуги, предоставляемые управлением образования и науки.
20. Услуги, предоставляемые управлением информационно-аналитической работы.
21. Услуги, предоставляемые отделом организационно-кадровой работы.
22. Услуги, предоставляемые отделом по делам семьи, молодежи и спорта.
23. Услуги, предоставляемые службой по делам детей.
24. Услуги, предоставляемые отделом ведения Государственного реестра избирателей.
25. Услуги, предоставляемые Государственной налоговой инспекцией муниципального образования.
26. Услуги, предоставляемые службой автомобильных дорог.
27. Услуги, предоставляемые управлением культуры и туризма.
28. Услуги, предоставляемые управлением агропромышленного развития.
29. Услуги, предоставляемые инспекцией по энергосбережению.
30. Услуги, предоставляемые управлением по связям с общественностью.
31. Услуги, предоставляемые управлением экономики.
32. Услуги, предоставляемые управлением здравоохранения.
33. Услуги, которые предоставляют коммунальные предприятия муниципального образования.

Предоставление электронных услуг по данным направлениям потребует организации процедуры согласования действий между различными отделами и службами местного самоуправления и финансовыми учреждениями.

Оценка внедрения информационно-коммуникационных технологий в практику государственного и муниципального управления в сфере организации взаимодействия государства и населения, государства и бизнеса в мировой практике осуществляется с помощью таких комплексных показателей:

- индекс готовности стран мира к использованию электронного правительства, формируемый ООН (Индекс развития электронного правительства – E-Government Development Index). Исходные индексы (подиндексы), формирующие индекс EGDI: предоставления услуг в режиме он-лайн (Online service component), телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunication Infrastructure

Index), человеческого капитала (Human Capital Index) [6];

- система индикаторов Европейской Комиссии мониторинга развития Е-услуг для измерения уровня развития электронного правительства в странах Европейского Союза.

Преимущества и особенности внедрения информационно-коммуникационных технологий в сфере муниципальных услуг активно изучаются современными западными аналитиками. В частности, шведский исследователь Ганс Викалунд изучает институциональные механизмы электронного правительства с точки зрения теории коммуникативного действия немецкого философа и социолога Юргена Хабермаса для оценки услуг, связанных с информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ), доступных на шведских муниципальных веб-сайтах. Оценка фокусируется на потенциале инфраструктуры ИКТ и основана на количественном изучении 289 муниципальных веб-сайтов. Полученные результаты свидетельствуют о том, что правильно разработанные услуги с поддержкой ИКТ обладают высоким демократическим потенциалом (доступностью широким массам людей) [7].

Американские исследователи А. Мур, Дж. Нолан, Дж. Ф. Сигал в своей статье измеряют относительную эффективность 11 муниципальных услуг в 46 крупнейших городах Соединенных Штатов за 6 лет. Кроме того, эта информация используется для изучения различий эффективности между городами и службами и предоставления статистических данных для изучения факторов, которые могут объяснить причины различий эффективности муниципальных услуг [8].

В целях повышения эффективности государственного и муниципального управления, прозрачности государственных процедур и снижения уровня коррупции, более широкого распространения полезных муниципальных услуг в ЛНР целесообразно воспользоваться мировым опытом и, в частности, опытом Российской Федерации по внедрению системы «Электронное правительство».

Электронное правительство призвано позволить:

- проще и быстрее оказывать услуги населению и бизнесу;
- активнее включать граждан в процесс самообслуживания;

- повысить уровень технологической грамотности граждан;
- увеличить активность избирателей в процессах руководства и управления страной;
- снизить влияние географического местонахождения граждан [9].

Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сфере предоставления муниципальных услуг призвано обеспечить:

- эффективное и менее затратное администрирование;
- кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и органами местного самоуправления;
- совершенствование демократии и повышение ответственности власти перед народом.

Электронное правительство – это идеология, в которой государство большую часть своих функций, все свои основные услуги переводит в электронный вид. Общественная функция электронного правительства – это взаимодействие государства с бизнесом, государства с человеком и государственных органов между собой.

Поэтому основными моделями внутри электронного правительства являются четыре вида отношений:

- G2C – между государством и гражданами (Government-to-Citizen);
- G2B – между государством и бизнесом (Government-to-Business);
- G2G – между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government);
- G2E – между государством и государственными служащими (Government-to-Employees).

Для обеспечения работы Электронного правительства в России создан Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая:

- доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей

ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

- предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;
- учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме [9].

Единый портал входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам. Все услуги соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления. Государственные и муниципальные услуги классифицированы по ряду признаков (по ведомствам, по жизненным ситуациям, по категориям пользователей, по популярности - частоте заказа услуги) и представлены в виде каталога.

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, наиболее популярными федеральными электронными услугами на едином портале являются:

- предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения, с возможностью заказать смс-информирование о штрафах;
- оформление и выдача загранпаспортов;
- информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов

в системе обязательного пенсионного страхования;

- предоставление информации о налоговой задолженности;
- государственная регистрация автотранспортных средств;
- прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц;
- прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений;
- информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;
- предоставление информации по исполнительным производствам;
- государственный технический осмотр транспортных средств;
- запись на приём к врачу.

Однако следует отметить, что, по заявлению директора департамента развития электронного правительства Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, ряд востребованных услуг еще нуждается в доработке: необходима полная автоматизация внутри ведомств, оказывающих услуги, а также пока малой популярностью пользуются региональные и муниципальные электронные услуги. В связи с этим Минкомсвязь России разрабатывает для регионов методические рекомендации, которые позволят довести уровень использования гражданами электронных услуг до 70% к 2018 году. Документ описывает мероприятия, направленные как на завершение перевода государственных услуг в электронный вид, так и на популяризацию электронных региональных и муниципальных услуг. Согласно методическим рекомендациям государственные услуги должны быть полностью переведены в электронный вид, так чтобы у граждан не было необходимости лично посещать органы власти. Например, такой должна стать услуга по получению пособий на ребенка, когда заявление на пособие подается через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ), а начисления поступают на банковскую карту [10].

Электронное правительство как современная информационно-коммуникационная технология является единым механизмом сотрудничества органов власти и граждан, а также государственных органов друг с другом, согласовывающим их

деятельность. Этот механизм позволяет сократить количество звонков и личных обращений в государственные органы, уменьшить и ускорить получение справок, оформление запросов, выдачу сертификатов, прохождение документов авторизации и т.п. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в сферу предоставления муниципальных услуг необходимо для более эффективного, открытого и доступного взаимодействия между населением, субъектами хозяйствования и органами местного самоуправления.

Для оценки доступности, качества и популярности муниципальных услуг авторы рекомендуют воспользоваться методами кластерного анализа. В качестве критериев группировки данных могут быть предложены (рис.):

1. Форма подачи запроса на муниципальную услугу и (или) форма предоставления муниципальной услуги: электронная услуга; услуга, требующая личного (письменного) обращения потребителя; комбинированная форма.
2. Оценка качества муниципальной услуги потребителями – комплексный показатель, характеризующий одно из трех состояний: высокая, низкая или удовлетворительная оценка качества услуги.

Характеристика каждой муниципальной услуги, подлежащей оценке, имеет вид: $ai; j; k$, где i – оценка качества услуги по n -бальной шкале, j – форма подачи запроса и (или) форма предоставления муниципальной услуги, k – количество поданных заявлений – показатель, характеризующий популярность муниципальной услуги среди населения (указано на рисунке в виде числового значения и соответствует диаметру круга).

Перечень показателей может быть расширен путем включения дополнительных критериев (количество обращений (запросов), количество граждан, воспользовавшихся услугой) или дробления приведенных показателей на составляющие (время на обработку запроса, время с момента подачи запроса до оказания муниципальной услуги потребителю, степень использования информационно-коммуникационных технологий, возможность или объективная невозможность получения общественной услуги в электронной форме, оценка влияния продвижения

определенной муниципальной услуги на конкретные показатели качества жизни населения, демографического состояния или эффективности деятельности хозяйствующих субъектов, для чего необходимо выявить прямую взаимосвязь между общественной услугой и конкретным индикатором социально-экономического развития муниципального образования).

Можно выделить четыре глобальных этапа развития электронного правительства в сфере муниципального управления (табл.).

На начальных этапах внедрения информационно-коммуникационных технологий в сферу государственных и муниципальных услуг создается портал электронных услуг. Например, в России был создан Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), предоставляющий доступ сразу ко всем видам электронных государственных федеральных, региональных и муниципальных услуг по принципу единого окна на сайте www.gosuslugi.ru. Начиная с 2017 года региональные порталы госуслуг объединяются с ЕПГУ.

Статистика показала, что после перевода регионального портала на Единый портал среднее количество посещений из региона увеличивается в среднем на 150 %, а среднее количество заказанных федеральных и региональных услуг – на 190 %. Модель единого окна, мобильный доступ, скидки на платежные сервисы и общий рост удобства получения электронных услуг подтверждают свою востребованность [15], а программа мультирегиональности ЕПГУ – свою целесообразность. Но следует учитывать, что в целях эффективной информатизации органов власти и выполнения требований безопасности корпоративные сети должны были быть объединены на единой платформе [16].

Предоставление интерактивных муниципальных услуг позволяет экономить время на сбор документов.

Транзакционный этап открывает возможности для бизнеса – организацию электронных государственных закупок. Платежные шлюзы «электронного правительства» создаются с целью обеспечения взаимодействия между информационными системами «электронного правительства», банков второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, для осуществления физическими и

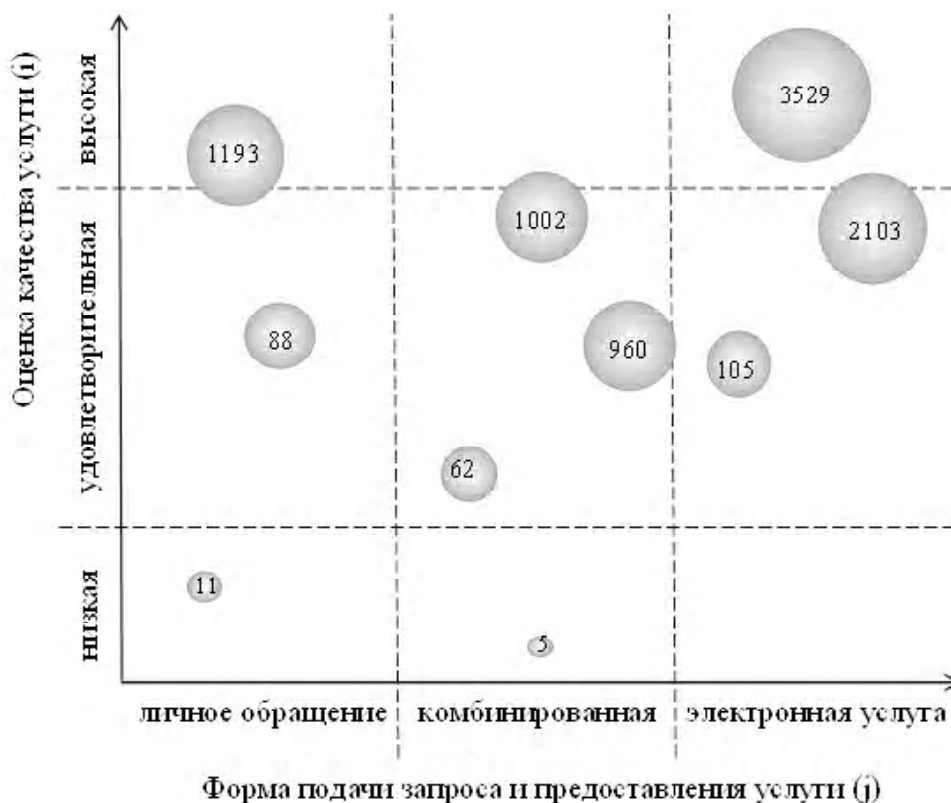


Рисунок. Форма представления результатов кластерного анализа муниципальных услуг.

юридическими лицами платежей за оказание электронных государственных и негосударственных услуг, оказываемых в рамках «электронного правительства» [17].

Создание платежного шлюза электронного правительства позволяет обеспечить:

- автоматизацию процесса оплаты муниципальных услуг, требующих оплаты налогов и платежей в бюджет, предоставляемых в рамках «электронного правительства»;
- создание актуальной информационной базы данных по платежам по муниципальным услугам и обеспечение доступа к ней уполномоченным органам;
- доступные для населения механизмы и способы оплаты услуг в рамках «электронного правительства».

Оплата муниципальных услуг может осуществляться не только через банк и почтовые отделения, но и online: через веб-портал «электронного правительства», Web-приложение и другие ин-

формационные системы и сервисы органов местного самоуправления. Взаимодействие платежного шлюза «электронного правительства» с информационными системами государственных органов должно регламентироваться нормативными документами:

- правилами интеграции платежного шлюза «электронного правительства» с информационными системами;
- правилами предоставления банками органам исполнительной, судебной власти через платежный шлюз «электронного правительства» сведений и информации об осуществленных платежах и (или) переводах денег, связанных с уплатой платежей в бюджет, перечислением обязательных взносов и отчислений, оплатой муниципальных услуг.

Трансформационный этап предусматривает систематическую актуализацию перечня общественных услуг, предоставляемых муниципалитетом; широкое применение маркетинговых технологий

Таблица. Этапы внедрения информационно-коммуникационных технологий для обеспечения муниципальных услуг

Этап	Наименование этапа	Характеристика
1 этап	Информационный	Создание единого Реестра муниципальных (в том числе административных) услуг, предоставляемых в электронной форме. Формирование информации о государственных органах (органах местного самоуправления), их работе и услугах, которые они предоставляют населению в рамках проекта «Электронное правительство». Разработка положений об услугах и размещение правил для рассмотрения. Взаимодействие органов власти с гражданами несистемное. Распространение информации одностороннее. Отсутствует обратная связь.
2 этап	Интерактивный	Создание портала электронных услуг. Внедрение интерактивных услуг на портале электронного правительства. Разработка ведомственных информационных систем, государственных (муниципальных) баз данных, электронное лицензирование. Оказание населению информационно-консультационных, административных услуг. У пользователей муниципального web-ресурса есть возможность коммуникации с представителями власти с помощью электронной почты, форума или чата.
3 этап	Транзакционный	Предоставление населению доступа к осуществлению транзакций (оплата налогов и платежей в бюджет, пошлин и сборов, штрафов и прочих платежей). Реализация электронных государственных закупок для бизнеса. На данном этапе должно быть достигнуто повышение прозрачности и открытости тендеров и конкурсов на государственные заказы. Создание платежных шлюзов «электронного правительства». Должны выдвигаться высокие требования к информационной безопасности гражданина, защите его персональных данных. Должна быть обеспечена сильная интеграция муниципальной услуги с электронными платежными системами.
4 этап	Трансформационный	Максимизация эффективности предоставления услуг для граждан. Повышается роль обратной связи. Применение маркетингового подхода к определению общественных потребностей и проблем; формирование новых «полезных» потребностей и расширение перечня электронных муниципальных услуг, в том числе предоставляемых не только органами местного самоуправления, но и общественными организациями, коммунальными предприятиями, некоммерческими предприятиями, предприятиями, оказывающие общественные услуги, делегированные им органами власти (на правах концессионного договора, аутсорсинга или иной формы государственно-частного партнерства). Объединение интерактивных и транзакционных услуг в комплексные. Формирование системы комплексных услуг за счет обеспечения взаимодействия и согласованности действий административных и уполномоченных органов с применением информационных технологий. Устранение неполных административных услуг за счет их объединения в составные сервисы, позволяющие получить одну полную (завершенную) общественную услугу или несколько связанных услуг. Развитие инфраструктуры предоставления электронных муниципальных услуг с учетом активного проникновения мобильной связи и мобильных технологий среди населения, создание «Электронного правительства мобильной связи», использование мобильных приложений, электронной цифровой подписи, записанной на SIM-карте телефона.
5 этап	Упреждающий	Самостоятельная, «упреждающая» оценка правительством части текущих и будущих потребностей населения муниципального образования. Выполнение необходимых процессов и предоставление муниципальных услуг автоматически без оформления запроса со стороны получателя.

в формировании и продвижении муниципальных услуг; оптимизацию процессов, в том числе за счет объединения нескольких услуг в комплекс. Например, при рождении ребенка граждане должны несколько раз обратиться за помощью: для регистрации рождения ребенка, для выплаты пособий по социальному обеспечению, для оформления прописки, для резервирования места для ребенка

в детском саду. Все эти услуги могут быть объединены в единый сервис.

Четвертый этап развития электронных муниципальных услуг характеризуется постоянным совершенствованием процессов. Например, упрощается процедура регистрации бизнеса, которая из-за системной интеграции начинает занимать несколько часов вместо нескольких дней.

Данный этап характеризуется и внедрением новых информационно-коммуникационных технологий. Одной из недавно появившихся инноваций является электронная цифровая подпись, записанная на SIM-карте телефона. Благодаря этому любой владелец мобильного телефона, включая старые модели, может получить услугу, отправив SMS-сообщение с мобильной подписью, которая записана на SIM-карте. В России разработано и размещено для скачивания на ресурсах App Store и Google play/Android Market специальное приложение «Госуслуги» для доступа на портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) с мобильных устройств на платформах iOS и Android [18].

Большая часть стран в развитии системы электронных услуг находится на четвертом (трансформационном) этапе. Будущим этапом в развитии электронного правительства может стать так называемое «умное» или «активное» правительство, когда гражданину даже не нужно будет направлять запросы на определенный перечень общественных услуг. «Упреждающее» правительство будет следить за жизненными ситуациями и выполнять необходимые процессы вместо гражданина. От получателя услуги потребуются только подтверждение действий.

Построение эффективной системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг без применения маркетингового подхода невозможно. Это подтверждают ре-

зультаты исследования западных аналитиков, свидетельствующие о важности получения обратной связи с гражданами-потребителями услуг в процессе перехода к более интегрированной информационной системе обслуживания, которой и является «Электронное правительство» [19].

Заключение

На сегодняшний день повышение качества оказания муниципальных услуг требует принятия инновационного решения всех назревших проблем взаимодействия власти и общества. В качестве такого решения целесообразно предложить массовое внедрение информационно-коммуникационных технологий в государственное и муниципальное управление, в том числе становление и развитие системы электронных услуг. Кроме того, это способствует созданию прозрачного и понятного механизма предоставления, упорядочивания и унификации административных услуг, а также внедрению системы управления качеством муниципальных услуг, ориентированной на потребности общества.

Предложенная авторами оценка доступности, качества и популярности муниципальных услуг с применением методов кластерного анализа может быть расширена за счет включения дополнительных критериев или дробления приведенных показателей на составляющие в зависимости от целей анализа и специфики услуг.

Литература

1. Андрианов, В. Д. Электронное правительство и качество госуправления [Текст] / В. Д. Андрианов // Журнал Бюджет. 2011. № 7 (103). С. 86–89.
2. Серия стандартов ISO 9000 – Менеджмент качества [Электронный ресурс] // Международная организация по стандартизации / ISO. – Электрон. дан. – Режим доступа : <https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html>. – Заглавие с экрана.
3. Herian, Mitchel N. Trust in Government and Support for Municipal Services [Текст] / Mitchel N. Herian // State and Local Government Review. 2014. Vol. 46(2). P. 82–90.
4. Бачило, И. Л. «Электронное правительство» и инновации в области государственных функций и государственных услуг [Текст] / И. Л. Бачило // Информационные ресурсы России. 2010. № 1. С. 13–17.

References

1. Andrianov, V. D. E-Government and the Quality of Government Administration. In: *Journal Budget*, 2011, No. 7 (103), pp. 86–89. (in Russian)
2. International Organization for Standardization. ISO 9000 - Quality management. Mode of access: <https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html>. (in Russian)
3. Herian, Mitchel N. Trust in Government and Support for Municipal Services. In: *State and Local Government Review*, 2014, Vol. 46(2), pp. 82–90.
4. Bachilo, I. E-Government and innovation in the field of public functions and public services. In: *Information Resources of Russia*, 2010, No. 1, pp. 13–17. (in Russian)
5. Examination of e-Government of the Organization of United Nations 2016: e-government in support of sustainable development. Mode of access: <https://publicadministration.un.org/>. (in Russian)

5. Обследование электронного правительства Организации Объединенных Наций 2016 год: электронное правительство в поддержку устойчивого развития [Электронный ресурс] // Сайт Организации Объединенных Наций / Департамент по экономическим и социальным вопросам. Отдел государственного управления и развития. – Электрон. дан. – Режим доступа : <https://publicadministration.un.org/>. – Загл. с экрана.
6. United Nations e-Government Survey 2016 [Электронный ресурс]: E-Government in support of sustainable development / Department of Economic and Social Affairs. – Электрон. дан. – New York : UNITED NATIONS, 2016. – 217 p. – SBN 978-92-1-123205-9. – Режим доступа : <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>. – Загл. с экрана.
7. Wiklund, Hans. A Habermasian analysis of the deliberative democratic potential of ICT-enabled services in Swedish municipalities [Текст] / Hans Wiklund // *New Media & Society*. 2005. Vol. 7(5). P. 701–723.
8. Moore, Adrian. Putting Out The Trash. Measuring Municipal Service Efficiency in U.S. Cities [Текст] / Adrian Moore, James Nolan, Geoffrey F. Segal // *Urban Affairs Review*. 2005. Vol. 41(2). P. 237–259.
9. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [Электронный ресурс] // Электронное правительство: Госуслуги. – Электрон. дан. – Режим доступа : <https://www.gosuslugi.ru/pgu/content/120/290/309>. – Загл. с экрана.
10. Минкомсвязь России разработает рекомендации по переводу региональных и муниципальных услуг в электронный вид [Электронный ресурс] // Официальный интернет-ресурс Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации / Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – Электрон. дан. – Воронеж, 21 августа 2015 года. – Режим доступа : <http://minsvyaz.ru/ru/events/33822/>. – Загл. с экрана.
11. Холмс, Дуглас. eGov. Стратегии электронного бизнеса для государства [Текст] / Дуглас Холмс; Пер. с англ. А. В. Короткова. – М. : Астрель : АСТ, 2004. – 366 с. – ISBN 5-271-07675-X.
12. Малышева, М. А. Теория и методы современного государственного управления [Текст] / М. А. Малышева. – СПб. : ООП НИУ ВШЭ, 2011. – 280 с.
13. Стырин, Е. М. Стадии зрелости электронного правительства [Электронный ресурс] / Е. М. Стырин // Официальный сайт Городской Управы Калуги. – Электрон. дан. – Режим доступа : http://www.kaluga-gov.ru/статья/стадии-зрелости-электронного-правительства_213671460. – Загл. с экрана.
14. Иншакова, Е. Г. Стадии развития «электронного правительства» [Текст] / Е. Г. Иншакова // *Правовая наука и реформа юридического образования*. 2012. № 2 (25). С. 109–113.
6. United Nations e-Government Survey 2016: E-Government in support of sustainable development / Department of Economic and Social Affairs. New York: UNITED NATIONS, 2016. 217 p. SBN 978-92-1-123205-9. Mode of access: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>.
7. Wiklund, Hans. A Habermasian analysis of the deliberative democratic potential of ICT-enabled services in Swedish municipalities. In: *New Media & Society*, 2005, Vol. 7(5), pp. 701–723.
8. Moore, Adrian; Nolan, James; Segal, Geoffrey F. Putting Out The Trash. Measuring Municipal Service Efficiency in U.S. Cities. In: *Urban Affairs Review*, 2005, Vol. 41(2), pp. 237–259.
9. On Unified Portal of State and Municipal Services (Functions). Mode of access: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/content/120/290/309>. (in Russian)
10. Ministry of Telecom and Mass Communications Will Develop Recommendations for Transfer of Regional and Local Services to Electronic Form. Mode of access: <http://minsvyaz.ru/ru/events/33822/>. (in Russian)
11. Holmes, Douglas. eGov. eBusiness Strategies for Government. Moscow: Astrel: AST, 2004. 366 p. ISBN 5-271-07675-X. (in Russian)
12. Malysheva, M. A. Theory and Methods for Contemporary Government Administration. Petersburg: OOP NIU VShE, 2011. 280 p. (in Russian)
13. Styurin, E. M. Maturity Stages of e-Government. Mode of access: http://www.kaluga-gov.ru/статья/стадии-зрелости-электронного-правительства_213671460. (in Russian)
14. Inshakova, E. G. The stages of the development of the «electronic government». In: *Law and Legal Education Reform*, 2012, No. 2 (25), pp. 109–113. (in Russian)
15. Preliminary results of «Multi-regionality» project development have been summarized. Mode of access: <http://minsvyaz.ru/ru/events/37627/>. (in Russian)
16. Ustinovich, E. S. Regional E-government as a Tool to Improve the Efficiency of State Management and Accelerate Socio-Economic Development of the Russian Federation. In: *Economics. Law. Society*, 2015, No. 3 (3), pp. 29–34. (in Russian)
17. E-Gov Payment Gateway. Mode of access: <https://www.nitec.kz/index.php/post/platejnyiy-shlyuz-elektronnogo-pravitelstva>. (in Russian)
18. The mobile application for Unified Portal of state and municipal services has been set up. Mode of access: <http://minsvyaz.ru/ru/events/31215/>. (in Russian)
19. Chen, Yu-Che. Citizen-Centric E-Government Services: Understanding Integrated Citizen Service Information Systems. In: *Social Science Computer Review*, 2010, Vol. 28(4), pp. 427–442.

15. Подведены предварительные итоги реализации проекта «Мультирегиональность ЕПГУ» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-ресурс Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://minsvyaz.ru/ru/events/37627/>. – Загл. с экрана.
16. Устинович, Е. С. Региональное электронное правительство как инструмент повышения эффективности государственного управления и ускорения социально-экономического развития субъекта Российской Федерации [Текст] / Е. С. Устинович // Экономика. Право. Общество. 2015. № 3 (3). С. 29–34.
17. Платежный Шлюз Электронного Правительства [Электронный ресурс] // NITEC / АО «Национальные информационные технологии». – Электрон. дан. – Режим доступа : <https://www.nitec.kz/index.php/post/platejnyiy-shlyuz-elektronnogo-pravitelstva>. – Загл. с экрана.
18. Разработано приложение для работы с порталом госуслуг с мобильных устройств [Электронный ресурс] // Официальный Интернет-ресурс Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации / Минкомсвязь России. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://minsvyaz.ru/ru/events/31215/>. – Загл. с экрана.
19. Chen, Yu-Che. Citizen-Centric E-Government Services: Understanding Integrated Citizen Service Information Systems [Текст] / Yu-Che Chen // Social Science Computer Review. 2010. Vol. 28(4). P. 427–442.

Припотень Владимир Юрьевич – доктор экономических наук, профессор; заведующий кафедрой менеджмента ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет». Научные интересы: формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами; формирование механизмов устойчивого развития экономики промышленных отраслей, комплексов и предприятий; разработка механизмов управления эколого-экономической безопасностью предприятий.

Алферова Ирина Евгеньевна – кандидат наук государственного управления, доцент; докторант кафедры менеджмента ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет». Научные интересы: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами; формирование механизмов устойчивого развития экономики промышленных отраслей, комплексов и предприятий; формирование механизмов государственного управления развитием.

Припотень Володимир Юрійович – доктор економічних наук, професор; завідувач кафедри менеджменту ДООУ ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет». Наукові інтереси: економіка, організація і управління регіонами, галузями, комплексами, підприємствами; формування механізмів сталого соціально-економічного розвитку регіонів, галузей, комплексів і підприємств; розробка механізмів управління еколого-економічною безпекою.

Алфьорова Ірина Євгенівна – кандидат наук державного управління, доцент; докторант кафедри менеджменту ДООУ ВПО ЛНР «Донбаський державний технічний університет». Наукові інтереси: економіка, організація і управління підприємствами, галузями, комплексами; формування механізмів сталого розвитку економіки промислових галузей, комплексів і підприємств; формування механізмів державного управління розвитком.

Pripoten Vladimir – D.Sc. (Economics), Professor; Head of the Department of Management, Donbass State Technical University. Scientific interests: formation of marketing information and communication system for providing municipal services; economics, management of enterprises, fields of industry and complexes; formation of mechanisms for sustainable productive development; elaboration of mechanisms for management of ecological and economic safety of enterprises.

Alferova Irina – Ph.D. (Government Administration), Associate Professor; Doctoral student of the Department of Management, Donbass State Technical University. Scientific interests: economics, management of enterprises, fields of industry and complexes; formation of mechanisms for sustainable productive development; elaboration of mechanisms for government administration of enterprises.