ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

Кафедра теории и методики воспитания и дополнительного образования

# ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ СРЕДИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
**(методические рекомендации)**

Белгород
2016г.

**Составители:**

Н.С.Середа - старший преподаватель кафедры теории и методики воспитания и дополнительного образования ОГАОУ ДПО «БелИРО»

А.А.Никифоров – старший преподаватель кафедры теории и методики воспитания и дополнительного образования ОГАОУ ДПО «БелИРО»

Методические рекомендации: «Популяризация получения государственных услуг в электронном виде среди обучающихся образовательных организаций». - Белгород, Полиграфический центр ОГАОУ ДПО «БелИРО», 2016. –19с.

В настоящее время государственные и муниципальные организации все более масштабно используют возможности сети Интернет для общения с гражданами и юридическим лицами возникает необходимость популяризации электронных услуг среди населения, в том числе и среди обучающихся, для формирования у них гражданской идентичности и правовой культуры.

Методические рекомендации адресованы руководителям и педагогам образовательных организаций, педагогам дополнительного образования и специалистам системы образования, ведущим практическую педагогическую деятельность с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

**Оглавление** стр.


1. Введение..... 3
2. Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде..... 5
3. Роль образовательной организации в предоставлении услуг в электронном виде..... 8
4. Глоссарий..... 9
5. Информационные источники..... 10
6. Приложение 1
   Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство» (для учеников 2-4 классов общеобразовательных организаций) ..... 11
7. Приложение 2
   Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство» (для 5-9 классов общеобразовательных организаций) ..... 12
8. Приложение 3
   Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство» (для старших классов общеобразовательных организаций)..... 13
9. Приложение 4.
   Материалы для подготовки мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде..... 15

## Введение

*Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.*

*(Статья 33 Конституции РФ*)

Актуальность популяризации электронных услуг среди населения обусловлена рядом причин:

- последовательная государственная программа по формированию электронного правительства в течение последних лет,

- масштабный рост предоставления услуг в электронном виде на порталах различных организаций,

- увеличение числа информационных систем, которые позволяют взаимодействовать организациям друг с другом в электронном виде (система межведомственного электронного взаимодействия - СМЭВ) и упростить гражданам получение услуг,

- неинформированность и недостаточно сформированная правовая компетентность граждан в получении в электронном виде услуг, справок, консультаций на порталах соответствующих организаций, и в тоже время рост числа пользователей сети Интернет и ИКТ - компетентности граждан.

В настоящее время государственные и муниципальные организации все более масштабно используют возможности сети Интернет для общения с гражданами и юридическими лицами. Активно функционируют информационные порталы государственных и региональных органов власти, сайты электронных муниципалитетов, электронного правительства, государственные сайты, через которые можно заплатить за услуги ЖКХ, сдать налоговую ведомость, посмотреть оценки в электронных дневниках, оценки за школьные экзамены или записаться к врачу.

В целях обеспечения информационной открытости деятельности государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, повышения качества и доступности предоставляемых ими государственных и муниципальных услуг Правительство Российской Федерации одобрило создание портала государственных и муниципальных услуг с целью перевода услуг в электронный вид.

В 2009 году был создан единый портал государственных и муниципальных услуг (далее Портал). Сегодня на Портале зарегистрировано более 4 млн. граждан, некоторые пользуются услугами в пока незарегистрированном формате. За последние полтора года оказано более 12 млн. услуг в электронном виде. С момента начала функционирования Портала, с 2009 по 2013 год, его популярность возросла в 30 раз.

Основными целями работы Портала в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;

- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

- упрощение процедуры предоставления государственных услуг и сокращение сроков их оказания;

- внедрение единых стандартов обслуживания граждан.

В настоящее время выявляется ряд социальных, управленческих и экономических эффектов работы Портала для граждан.

Социальные и экономические эффекты:

- рост информированности о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде,

- повышение информированности граждан по перечню и форматам необходимых документов для получения государственных и муниципальных услуг,

- повышение компетенций граждан по подготовке документов в электронном виде, по использованию возможностей сервисов портала, как информационной системы,

- сокращение необходимости сбора дополнительных документов и подтверждающих сведений из других организаций,

- сокращение или отсутствие очередей, сокращение визитов заявителей в организации, оказывающие государственные или муниципальные услуги,

- сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг.

Управленческие эффекты работы Портала:

- обеспечение прозрачности оказания государственных услуг и функций за счет учета результатов оказания услуги (в том числе промежуточных) в электронном виде,

- повышение производительности за счет автоматизации рутинных операции и функций, связанных с приемом обращений в бумажном виде,

- повышение качества и оперативности принимаемых решений за счет системы электронного взаимодействия между ведомствами в процессе оказания госуслуги.

Тем не менее, большая часть населения предпочитает пользоваться услугами в обычном формате, не подозревая о том, что можно применять возможности сети Интернет для получения услуг.

Как эффективно решить задачу массового привлечения граждан к использованию электронных форм получения государственных и муниципальных услуг в интересах самих граждан? Очень важным фактором

при решении этой задачи является популяризация электронных услуг, причем это процесс будет более эффективным, если к нему привлечь школьников. Ученики любого возраста хорошо владеют компьютером и быстрее ориентируются в сети Интернет, поэтому смогут и сами воспользоваться услугами в электронном виде, если они старше 14 лет, и помочь в этом деле старшему поколению: родителям, бабушкам и дедушкам.

## 1.Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде

Педагоги, и родители, и обучающиеся, как граждане РФ, в различных жизненных ситуациях получают разного рода услуги, перечислим наиболее популярные: получение паспорта, проверка штрафов ГИБДД, проверка налоговой задолженности, подача налоговой декларации, проверка лицевого счёта Пенсионного фонда, регистрация автомобиля, запись в детский сад, запись к врачу и др.

Для получения любой услуги в организации *обычным способом* необходимо:

- знать время приема граждан в организации, знать перечень необходимых документов,

- правильно заполнить документы,

- собрать в других организациях необходимые дополнительные документы для получения услуги,

- необходимо попасть на прием к специалисту с подготовленным пакетом документов в бумажном виде, проверить их на правильность заполнения и полноту представления,

- получить через определенное время требуемую услугу.

Таким образом, гражданин тратит время на заполнение документов, на посещение различных ведомств, на получение услуги, механизм получения услуги для него непрозрачен и т.д.

Получение госуслуг в электронном виде снимает все эти проблемы, но не все граждане обладают достаточной ИКТ-грамотностью, чтобы элементарно пользоваться Интернетом. Граждане плохо проинформированы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде на портале госуслуг.

В тоже время ученики, особенно старшего возраста, хорошо владеют компьютером, свободно чувствуют себя в Интернете, но проблемы получения различных услуг от них достаточно далеки, это в основном относится к компетенции учителей, и родителей.

Поэтому очень важно в образовательной организации провести ряд мероприятий по популяризации государственных услуг в электронном виде среди обучающихся в различных формах. Это позволит сформировать у них

четкие представления о получении государственных услуг в электронном виде, что будет являться частью основы их юридической грамотности.

В дальнейшем ученики смогут познакомить родителей, бабушек и дедушек с возможностями получения госуслуг в электронном виде на Портале. Актуально проведение совместных (родители, ученики, учителя) мероприятий этой тематики: родительские собрания, день открытых дверей, общая социальная акция, проведенная в компьютерном классе и пр.

Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде могут быть разными: уроки, конкурсы рисунков, презентаций, видеороликов, деловые игры, социально-моделирующие игры, социальные проекты, социальные акции. Эти мероприятия можно провести как на уроке, так и во внеурочное время, в рамках дополнительного образования.

Уроки по этой тематике можно провести в рамках предметов обществознание, информатика и др., опираясь на то, что новые стандарты нацелены на формирование правовых, социальных, коммуникативных компетентностей.

В начальной школе можно организовать внеклассное мероприятие в разных формах, таких как урок знаний, конкурс рисунков, презентаций и др.

В рамках социально-моделирующих игр, акций можно рассматривать варианты житейских ситуаций для получения различных услуг, например, «Получи паспорт через Портал госуслуг», «Электронные услуги налоговой службы» и др. При пользовании отдельными услугами необходима оплата услуг, ряд документов заверяется электронно-цифровой подписью гражданина. В социально-моделирующих играх можно рассмотреть правовые вопросы оплаты электронными деньгами, возможности популярных электронных кошельков, проблемы и перспективы использования электронно-цифровой подписи.

Можно рассматривать проведение таких мероприятий в контексте реализации ФГОС. Во ФГОС в сфере развития личностных универсальных учебных действий приоритетное внимание уделяется формированию:

• *основ гражданской идентичности личности* (включая когнитивный, эмоционально-ценностный и поведенческий компоненты);

• *основ социальных компетенций* (включая ценностно-смысловые установки и моральные нормы, опыт социальных и межличностных отношений, правосознание).

Умение вести себя в ситуации, когда надо получить ту или иную госуслугу, пользоваться сервисами государственных организаций, Портала, применять Интернет для поиска и получения информации по госуслугам, умение работать с документами, позволяет школьникам использовать полученные знания по обществознанию на практике.

В соответствии с ФГОС осознание гражданской идентичности происходит тогда, когда выпускник научится:

- характеризовать собственный социальный статус и социальные роли; объяснять и конкретизировать примерами смысл понятия «гражданство»;

- выполнять несложные познавательные и практические задания, основанные на ситуациях жизнедеятельности человека в разных сферах общества.

- характеризовать государственное устройство Российской Федерации, понимать полномочия и компетенцию различных органов государственной власти и управления;

- правильно определять инстанцию (государственный орган), в которую следует обратиться для разрешения той или типичной социальной ситуации.

При проведении мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде, особенно в таких как: деловая игра, социально-моделирующая игра, социальный проект, социальная акция, школьник сможет:

1) определить свой социальный статус и роль, социальный статус и роли целевой аудитории проекта, акции,

2) изучить социальную (житейскую) ситуацию для получения госуслуг в электронном виде,

3) определить полномочия и компетенцию различных органов государственной власти и управления, организаций, оказывающих государственные и муниципальные услуги на Портале в данной житейской ситуации,

4) определить инстанцию (государственный орган), в которую следует обратиться для получения госуслуги в электронном виде в той или иной социальной ситуации.

В результате проведения таких мероприятий у школьников будут сформированы коммуникативная, этическая, социальная, гражданская компетентности, будут заложены основы правовой культуры. Еще одним следствием проведения такого рода мероприятий будет привлечение внимания старшего поколения к возможностям сети Интернет в части оказания госуслуг в электронном виде.

В приложении 4 приведена информация по госуслугам в электронном виде, которая может быть полезна при проведении мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде.

**2. Роль образовательной организации в предоставлении услуг в электронном виде.**

Образовательные организации согласно Распоряжению Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р должны оказывать ряд государственных (муниципальных) услуг обучающимся, родителям, перечислим некоторые из них:

«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»,

«Предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях»,

«Приём заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

«Предоставление информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования» и др.

Родители и обучающиеся должны владеть информацией, как получить эти услуги, в том числе, пользуясь Порталом госуслуг. Эту информацию они могут получить в образовательной организации от руководящих и педагогических работников.

В тоже время педагоги сами должны владеть информацией о том, какой статус имеют услуги, которые оказывает образовательная организация, уметь пользоваться информационными системами, знать о том, что все улуги можно получить через Портал. Для этого необходимо зарегистрироваться на Портале, предварительно изучив способы регистрации на Портале, получения активационного кода и пр. с помощью функции «Регистрация».

Обязательно познакомиться с тем, как интегрированы в Портал и реализуются услуги, которые оказывает конкретная образовательная организация. Это необходимо для разъяснительной работы и популяризации этих услуг родителям и обучающимся

## Глоссарий

**Авторизация** — вход в «личный кабинет» на Портале с указанием номера СНИЛС и пароля (кода активации).

**Государственная услуга** – это получение документов и сервисов от государства.

**Заявитель** — лицо, подающее заявление на получение услуги. Заявителем может быть гражданин, представляющий самого себя, организацию или другого гражданина (по доверенности).

**Код активации** — набор из символов, с помощью которого обеспечивается доступ к «личному кабинету».

**Личный кабинет** — созданный пользователем Интернета раздел на Портале, где хранится его персональная информация.

**Принцип «одного окна**» — заявитель обращается с минимальным набором документов в орган власти или в учреждение, где он собирается получить результат. Обязанность по сбору недостающих документов лежит на этом органе власти или учреждении. Принцип «одно окно — все услуги» — органы власти или учреждения, наделенные функциями работы по данному принципу, принимают и оформляют заявления на все услуги, размещенные в электронном виде на Портале.

**Портал государственных и муниципальных услуг** — интернет ресурс, с помощью которого можно подать заявление на получение услуги в электронной форме, отслеживать ход исполнения и в некоторых случаях получить ее результат.

**Регламент предоставления услуги** — подробное описание оснований для предоставления услуги, процедуры подачи заявления с необходимыми документами на услугу, хода исполнения и способах получения результата.

**Регистрация** — однократная процедура создания «личного кабинета» на Портале.

**Сайт** — совокупность электронных документов в сети Интернет, объединённых одной темой и одним электронным адресом.

**СНИЛС** — страховой номер индивидуального лицевого счета в системе пенсионного страхования.

**Универсальная электронная карта** (УЭК) — многофункциональная пластиковая карта, обеспечивает единые стандарты обслуживания. УЭК удостоверяет личность, имеет фотографию, номера полиса ОМС, СНИЛС, служит платежной банковской картой,

**Услуга** – это нематериальное благо, которое мы получаем от других людей.

**Электронное правительство** — организация работы органов власти с высоким уровнем оперативности и удобством получения информации и различных услуг, преимущественно в электронном виде.

**Информационные источники**

http://www.gosuslugi31.ru/web/guest/main - региональный портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области,

https://beta.gosuslugi.ru) - единый портал государственных услуг Российской Федерации,

http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309 - справочные материалы по работе с порталом госуслуг,

http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/list/00000000000/306/- обучающие видеоролики на портале госуслуг,

http://youtu.be/EsjgMe4Lz- видеоролик «Что такое государственные услуги»,

https://31.mvd.ru/upload/site34/folder_page/003/299/483/Buklet_Gosuslugi.pdf - буклеты УМВД России по Белгородской области «Государственные услуги предоставляемые в электронном виде».

**Приложение 1**

**Урок « Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство».**

**(для учеников 2 - 4 классов общеобразовательных организаций).**

**Урок направлен на то, чтобы:**

- воспитать любовь к Родине;

- познакомить с основными понятиями: государство, право, закон, Конституция;

- познакомить с понятиями: государственные услуги, государство в Интернете.

**Оборудование и информационные ресурсы:**

- презентация на электронном носителе, которая содержит базовую информацию по теме урока;
- карта Российской Федерации, изображения Герба, Флаг РФ;
- брошюра «Конституция РФ»;
- мультимедийная доска, компьютер или проектор.

**Ожидаемые результаты:**

*в аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы начального общего образования*

формирование основ гражданской идентичности,

развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях,

*в аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы начального общего образования*

- активное использование средств информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ) для решения коммуникативных, социальных и познавательных задач.

**Приложение 2**

**Урок « Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство».**

**(для 5-9 классов общеобразовательных организаций).**

**Цель и задачи урока:**

воспитать у обучающихся чувство уважения к Родине;

сформировать основы гражданской идентичности и юридической грамотности, углубить знания обучающихся о государстве и праве, гражданском обществе;

сформировать социальные компетенции обучающихся в аспекте понимания, что такое государственные услуги в электронном виде, каким образом их могут получать сами обучающиеся, а также их родители;

повысить уровень социальной адаптации будущих выпускников школ;

обсудить роль личностного самосознания обучающихся, воспитать чувство личной ответственности за свои поступки как граждан своей страны перед государством и обществом.

**Оборудование и информационные ресурсы:**

презентация на электронном носителе, которая содержит базовую информацию по теме урока;

карта Российской Федерации;

плакат «Структура федеральных органов власти РФ»

мультимедийная доска, компьютер или проектор.

**Ожидаемые результаты:**

*в аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования*

- формирование основ гражданской идентичности,

- развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях,

*в аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования*

- активное использование средств информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ) для решения коммуникативных, социальных и познавательных задач.

*в аспекте достижения предметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования по общественным дисциплинам:*

- приобретение теоретических знаний и опыта их применения для адекватной ориентации в окружающем мире, выработки способов адаптации в нём, формирования собственной активной позиции в общественной жизни при решении задач в области социальных отношений.

Обучающиеся должны знать возможности современных интернет-технологий, улучшающих качество жизни, уметь применить их в повседневной жизни, а также обучить им своих родителей.

**Приложение 3**

**Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство».**

**(для старших классов общеобразовательных организаций).**

**Цель и задачи урока:**

- воспитать у обучающихся чувство уважения к Родине;

- сформировать основы гражданской идентичности и юридической грамотности, углубить знания обучающихся о государстве и праве, гражданском обществе;

- сформировать социальные компетенции обучающихся в аспекте понимания, что такое государственные услуги в электронном виде, каким образом их могут получать сами обучающиеся, а также их родители;

- повысить уровень социальной адаптации будущих выпускников школ;

- обсудить роль личностного самосознания обучающихся, воспитать чувство личной ответственности за свои поступки как граждан своей страны перед государством и обществом.

**Оборудование и информационные ресурсы:**

- презентация на электронном носителе, которая содержит базовую информацию по теме урока;

- карта Российской Федерации;

- плакат «Структура федеральных органов власти РФ»

- мультимедийная доска, компьютер или проектор.

**Ожидаемые результаты:**

*в аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования:*

- формирование основ гражданской идентичности,

- развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях.

*в аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования*

- активное использование средств информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ) для решения коммуникативных, социальных и познавательных задач.

*в аспекте достижения предметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования по общественным дисциплинам:*

- приобретение теоретических знаний и опыта их применения для адекватной ориентации в окружающем мире, выработки способов адаптации в нём, формирования собственной активной позиции в общественной жизни при решении задач в области социальных отношений.

- владение умениями применять полученные знания в повседневной жизни, прогнозировать последствия принимаемых решений;

Обучающиеся должны знать возможности современных интернет-технологий, улучшающих качество жизни, уметь применить их в повседневной жизни, а также обучить им своих родителей.

Подробное содержание уроков Вы сможете найти по ссылкам:

http://e-spravka.net/ или http://e-spravka.net/component/content/article/2-uncategorised/69-uroki-znanij-na-temu-mesto-gosudarstva-i-grazhdanina-v-sovremennom-internet-prostranstve-gosuslugi-i-elektronnoe-pravitelstvo

**Приложение 4.**

## Материалы для подготовки мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде

Подать документы в ВУЗ, узнать расписание поездов и даже записаться на прием к врачу – все это можно сделать, не выходя из собственного дома. XXI век стал эпохой электронных услуг, которые во многом облегчают жизнь современного человека. Что же сегодня мы можем получить, воспользовавшись этим сервисом?

### Электронные услуги и их история

Прежде, чем говорить об электронных услугах, важно понять, что скрывается за этим термином. **Электронные услуги** – это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое подобное устройство с возможностью доступа к сети Интернет. Интересно, что услуги в электронном виде появились еще пару лет тому назад. Например, наверняка многие пользовались возможностью получения информации о расписании поездов через Интернет. Помимо этого, проезд в вагоне можно оплачивать пластиковыми картами международного образца (например, Mastercard или Visa), и именно эту возможность пассажир получает при оказании ему электронных услуг. Свое же рождение эта система сервиса получила в 60-е годы прошлого века, когда американские компании IBM и American Airlines создали системы автоматизации процедуры по резервированию мест при покупке авиабилетов. Пассажиры получили возможность изучать большое количество рейсов, выбирая наиболее приемлемый вариант с точки зрения маршрута и тарифа. Кроме того, автоматизация процесса бронирования позволила снизить стоимость предоставления самих услуг. Пример американских авиакомпаний позволил говорить о том, что в будущем предоставление электронных услуг станет неотъемлемой частью нашей жизни, ведь это удобно, просто и выгодно! Так и вышло: в течение последних 20-30 лет мировой рынок электронной коммерции развивался настолько динамично, что электронные услуги получили свое дальнейшее развитие и распространение и в России. Сегодня они могут быть муниципальными и государственными.

### Государственные электронные услуги

С 1 апреля 2010 года граждане РФ получили возможность воспользоваться государственными услугами, предоставляемыми в электронном виде. С 1 июня 2010 года такую возможность получили и иностранцы. Таким образом, в настоящее время **электронные государственные услуги** гражданам позволяют:

- подать заявление о регистрации лица по месту пребывания;

- подать заявление о получении адресно-справочной информации;

- подать заявление о выдаче российского или заграничного паспорта;

- оформить разрешение на временное проживание;

- оформить приглашение на въезд иностранных граждан на территорию РФ;

- оформить вид на жительство;

- осуществить постановку на миграционный учет по месту своего пребывания или его снятие;

- получить лицензию на осуществление трудовой деятельности;

- подать заявление на выдачу пособия;

- подать налоговую декларацию;

- оформить заявление о правонарушении;

- получить выписку из архива и т.д.

Государственные **услуги в электронном виде** предоставляются через единый государственный портал государственных услуг. Вся информация, подаваемая в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки.

**Предоставление электронных услуг** государственного образца выглядит следующим образом. Сначала гражданин проходит процедуру регистрации на государственном портале. Сделать это необходимо только один раз, а в дальнейшем потребуется просто обращаться на портал в случае необходимости по любым вопросам (в том числе, для пользования муниципальными услугами). После регистрации гражданину необходимо выбрать нужный тип государственных услуг и направить заявление в соответствующий раздел. Все! Никаких очередей, бумажной волокиты и временных затрат!

## Муниципальные услуги

После того, как государственные услуги в электронном виде были достаточно тепло восприняты гражданами, появилась идея организовать таким же образом и предоставление муниципальных услуг. В результате, был проделан большой объем работы по организации межведомственного электронного взаимодействия между различными органами власти и организациями, настроено программное обеспечение, проложены локальные сети. Все дело в том, что **электронные муниципальные услуги** в отличие от государственных аналогов не были приспособлены под современные условия. Однако усилия оказались не напрасными – сегодня преимущества предоставления муниципальных услуг в электронном виде уже оценили многие граждане.

Муниципальные услуги в электронном виде представлены в рамках следующих направлений:

- благоустройство и озеленение территорий;- жилищные вопросы;

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства;- архивные дела;

- здравоохранение;- образование;- культура и искусство;

- земельно-имущественные отношения;

- архитектура и строительство;

- предпринимательская деятельность и т.д.

Принцип предоставления муниципальных электронных услуг во многом схож с государственными их аналогами. И для того, чтобы наилучшим образом проиллюстрировать, как работают государственные и муниципальные услуги в электронном виде на территории РФ, приведем несколько примеров подобных сервисов, описав их преимущества. Поскольку наиболее часто необходимость возникает именно в получении муниципальных услуг, некоторые их виды и выступят в качестве примеров.

**Запись в больницу или поликлинику – не тратим время зря!**

**Записаться к врачу через Интернет** – что может быть проще, когда муниципальные электронные услуги стали настолько доступны населению? Нет необходимости стоять в очереди или звонить по телефону, ожидая, пока работники регистратуры ответят на ваш звонок. Даже выходить из дома не нужно – достаточно только включить компьютер с доступом к сети Интернет, зайти на сайт больницы, выбрать устраивающую вас дату и время визита, а затем оформить заявку на прием. При этом **записаться на прием в поликлинику или больницу через Интернет** можно совершенно бесплатно!

Конечно, несмотря на всю простоту и автоматизацию процесса записи на прием, в некоторых случаях все же приходится перезванивать в поликлинику для того, чтобы узнать, не ушел ли врач в отпуск, не перенесено ли время приема. Но ведь уже сам факт того, что вам не нужно идти для этих целей в больницу, уже радует.

Если говорить об успехах предоставления подобных услуг, то сегодня записаться к врачу через Интернет вполне возможно. Другое дело, что не во всех городах России существует такая возможность. Предоставление муниципальных услуг в электронном виде требует проведения работы по организации диспетчерских центров, электронного взаимодействия между лечебными учреждениями, а для этого необходимо время и большое количество денежных средств. Кроме того, велика вероятность различных хакерских атак на электронные системы регистрации, защита от которых также требует довольно серьезного подхода. Правда, первые успехи в реализации такого типа услуг уже вдохновляют на дальнейшее совершенствование системы записи на прием в поликлиники и больницы через Интернет.

**Запись на техосмотр – находка для водителя!**

Теперь автовладельцы могут **записаться на техосмотр через Интернет**! Также в электронном виде можно оформить заявку на государственную регистрацию транспортного средства. Не секрет, что достаточно большое количество времени водители тратят именно на хождение по кабинетам и ожидание в очередях. Но сейчас появилась возможность избежать этого, ведь оформить заявку на регистрацию транспортно средства или прохождение техосмотра можно в любое удобное время без особых усилий. После того, как автовладелец заполнит специальную форму и отправит ее, она поступит к работникам ГИБДД, которые изучат заявление, а в назначенный срок примут водителя для решения всех необходимых вопросов. Можно сказать, что не только автовладельцы, но и работники вышеуказанных структур получают неоспоримые преимущества в виде экономии времени и сил на оформление заявок для прохождения техосмотра или регистрации автомобиля.

**Запись в детский садик через Интернет**

Многие родители уже успели понять, что **записаться в детский садик через Интернет** в несколько раз легче, чем решать аналогичный вопрос в личном порядке. Большинство родителей попросту не располагают свободным временем для того, чтобы поставить ребенка на очередь в детский сад. Теперь это можно сделать в онлайн-режиме и заранее. Важно, что при отсутствии возможности записаться в детский садик через Интернет родители все равно смогут воспользоваться электронными услугами. Они могут подать соответствующую заявку в один из окружных ресурсных центров. После этого на обычную или электронную почту они получат подтверждение регистрации и того факта, что ребенок поставлен на очередь в детский сад. О продвижении очереди и дате получения малышом места в детском садике можно будет узнать с помощью службы информационной поддержки. Уведомления будут отправляться на электронную почту, а если у родителей нет возможности использовать этот сервис, информация о движении очереди будет предоставлена по телефону или в обычном письме.

**Электронные услуги и их перспективы**

Безусловно, электронные услуги способны качественно улучшить предоставление различных сервисов. Находясь за компьютером, любой человек может заказать предоставление выписки из архива, записаться на техосмотр, подать заявление на регистрацию недвижимого имущества, сдать налоговую декларацию и т.д. Конечно, предоставление электронных услуг предполагает большие финансовые вложения, но в целом они оправдывают себя не только экономией времени, но и возможностью исключить из обязанностей персонала определенных структур ряд задач, отнимающих большое количество времени. Согласитесь, регистрация записи на прием к врачу через Интернет легче и проще, чем аналогичная процедура, проводимая в реальных условиях с использованием бумаг и справок. Тем

более что при предоставлении электронных услуг информация о заявителе сохраняется автоматически, и человек не должен постоянно заполнять одинаковые анкеты или опросные листы.

Что касается будущего электронных услуг, то оно представляется весьма радужным. Прежде всего, власти планируют ввести так называемую электронную социальную карту с данными владельца, что, опять же, упростит процесс регистрации в Интернет-системах при предоставлении государственных или муниципальных услуг. Многие даже говорят о том, что такая карта способна будет заменить паспорт. Но в этом случае возникает такая проблема, как сохранность персональных данных и обеспечение их конфиденциальности. В эпоху хакерских атак и непрерывного создания вирусов сделать это достаточно тяжело – потребуется привлечь к работе высококвалифицированных специалистов, вложить немалое количество финансовых средств. Куда проще вести бумажную картотеку.… Однако, мир становится более мобильным, а жизнь – напряженной. Иногда граждане просто не успевают решить все накопившиеся вопросы. К тому же, как показала практика, предоставление электронных услуг приводит к более быстрой обработке заявок, чем тех документов, которые были поданы в «реальные» структуры. Кроме того, со временем все большее количество людей отдают предпочтение компьютерному набору текста, чем ручке и бумаге. Это также позволяет говорить о том, что электронные услуги в будущем станут более востребованными, а потому, развивать данное направление просто необходимо.

И еще одно важное преимущество электронных услуг: они исключают эмоциональный и психологический фактор. Работа проходит быстрее и продуктивнее. Перед чиновником находится письменный запрос от гражданина, и подсознательно он будет воспринимать его как важную часть его работы в отличие от обычного устного заявления. И, несмотря на то, что предоставление электронных услуг считается относительно новым направлением, уже сейчас можно с уверенностью говорить о том, что такие онлайн-сервисы существенно облегчают жизнь не чиновникам, а самим гражданам!