Т.Ю. Коркунова

О РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ  
ОБРАЗОВАНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

**Аннотация**

В статье рассматриваются вопросы, связанные с реализацией государственных и муниципальных услуг в области образования в электронном виде. Приводятся данные экспериментального исследования предоставления электронных услуг и сервисов в образовательной сфере на примере Оренбургской области.

**Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, электронные средства и сервисы, образовательная область, мониторинг.

На сегодняшний день информационно-коммуникационные технологии внедрились почти во все без исключения сферы общества, в том числе и в систему государственного управления. В ответ на меняющиеся экономические и социальные условия активно создаются и вводятся электронные правительства. Использование средств интернет-технологий содействовали созданию электронных сервисов для оказания гражданам услуг, увеличению прозрачности и ответственности функционирования органов государственного и муниципального управления.

В течение длительного времени в России не было: единых стандартов для сферы государственных услуг, установленных сроков предоставления услуг, полного перечня документов и ограничений оснований для отказа. Одним из первых документов, ориентированный на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы, стал Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором предусмотрены все основные направления оптимизации предоставлении государственных услуг, ключевые понятия и направления развития.

Согласно [1] под электронными услугами понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через Интернет и по итогам принятия решения заявителю может предоставляться результат в форме электронного документа.

В 2008 году работа по переводу государственных слуг в электронный вид перешла в наиболее активную фазу. Она потребовала устранения законодательных и индустриальных барьеров. В первую очередь, исключение из законодательства требования обязательного «канцелярского» документооборота, для этого в 2010-2011 годах были внесены изменения в более чем 100 федеральных законов, а также принято множество подзаконных актов. Далее, формирование Минкомсвязью России инфраструктуры обмена данными между ведомствами и организация скоординированной работы органов власти всех уровней по переходу на электронные услуги. [1]

Также в 2011 был установлен порядок предоставления информации о государственных услугах, а также самих услуг с использованием сети Интернет Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 г. N 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

В положениях документа [2] содержится план перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде, который включает в себя следующие этапы:

- до 1 марта 2012 г. - завершить размещение информации об услуге (функции) в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (I этап);

- до 1 июля 2012 г. - завершить размещение в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующей услуги (функции), и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде (II этап);

- до 1 января 2013 г. - обеспечить возможность для заявителей в целях получения услуги (функции) представлять документы в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (III этап);

- до 1 июля 2013 г. - обеспечить возможность для заявителей осуществлять с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" мониторинг хода предоставления услуги (исполнения функции) (IV этап);

- до 1 января 2014 г. - обеспечить возможность получения результатов предоставления услуги (исполнения функции) в электронном виде в отношении тех государственных и муниципальных услуг (функций), электронный вид представления результатов которых не запрещен федеральными законами (V этап).

Указом Президента РФ [3] постановлено Правительству Российской Федерации обеспечить достижение показателей, согласно которым к 2018 году уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять 90 %, а доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должна достигнуть 70 %.

Основные критерии для оценки удовлетворенности гражданина качеством предоставления электронных услуг определены документом [4]. По данным мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде за 2021 год [1] Московская и Тульская области являются лидерами среди всех субъектов Российской Федерации.

Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных  
услуг, предоставляемых в электронном виде в сфере образования, регламентированы в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р, от 28.12.2011 N 2415-р)

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2. Предоставление информации об организации общедоступного и  
бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного  
образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта РФ.

3. Предоставление информации об организации начального, среднего  
и дополнительного профессионального образования.

4. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена  
(ЕГЭ), а также информации из баз данных субъектов РФ об участниках и результатах ЕГЭ.

5. Зачисление в образовательное учреждение.

6. Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

7. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

8. Предоставление информации об образовательных программах и  
учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

При переходе на предоставление первоочередных государственных и муниципальных услуг в электронном виде руководствоваться этапами перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде согласно Приложению N2*;* (в ред. распоряжения Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р) [5].

В период с августа по октябрь текущего года в рамках выпускной квалификационной работы было проведено экспериментальное исследование на предмет реализации государственных и муниципальных услуг в сфере образования в электронном виде в Оренбургской области. По данным анализа на конец октября первые четыре вышеперечисленные образовательные услуги из списка реализуются в полном объеме, а вот шестая и восьмая услуги находятся лишь на втором этапе плана предоставления услуг в электронном виде.

Уровни реализации услуг «Зачисление в образовательное учреждение», «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» зависят от конкретного образовательного учреждения, по данным [6] около 90 % общеобразовательных учреждений Оренбургской области предоставляют данные услуги в полном объеме. Для достижения эффективности реализации услуг в качестве функционального решения в общеобразовательных организациях внедрен и активно используется проект «Электронный журнал/дневник».

На основании результатов анализа получено, что уровень реализации  
электронных услуг в области образования в Оренбургской области в соответствии с установленными в [2] этапами, составляет более 70 %.

В рамках экспериментального исследования было проведено анкетирование на предмет информированности и уровне пользования жителями области государственных и муниципальных услуг в сфере образования в электронном виде, в котором приняли участие 2000 человек, из них 63 % проживают в городах области, а остальные – в сельской местности. Относительно их принадлежности к социальной группе распределение выглядит следующим образом (рис. 1). Из числа всех опрошенных только 22 % имеют высшее образование.

Рис. 1. Распределение респондентов по социальной принадлежности

В ходе анкетирования выяснилось, что 91 % респондентов знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг в сфере образования в электронном виде, но лишь 53 % опрошенных воспользовались ими. О сокращении сроков рассмотрения заявления, поданного в электронном виде, заявили 40 % респондентов. (рис. 2)

Рис. 2. Результаты анкетирования о сроках предоставления услуг

На вопрос «Планируете ли Вы снова воспользоваться возможностью  
получения государственных и муниципальных услуг в сфере образования в  
электронном виде?» 83% опрошенных дали положительный ответ, что представлено на рис. 3. Аналогичное количество респондентов считают, что получить услугу в электронной форме проще и удобнее, чем при личном обращении.

Рис. 3. Результаты анкетирования о возможности дальнейшего пользования услугами в электронном виде жителями Оренбургской области

Таким образом, предварительные данные проведенного экспериментального исследования позволили выявить положительную динамику реализации электронных государственных и муниципальных услуг в области образования в Оренбургской области.

Удалось выявить, что немаловажными факторами эффективной реализации электронных государственных и муниципальных услуг в области образования в Оренбургской области являются: место проживания, занятость населения, возрастная группа и уровень образования жителей.

Список литературы:

1. Услуги в электронном виде // Портал административной реформы «Совершенствование государственного управления». [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/> (дата обращения: 28.10.2022).

2. О внесении изменений в распоряжении Правительства Российской  
Федерации. Распоряжение Правительства РФ от  
28.12.2011 г. No2415-р // Информационно-правовой портал ГАРАНТ. [Электронный ресурс]. URL: <https://clck.ru/32frRa> (дата обращения: 28.10.2022).

3. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления. Указ Президента РФ от 07.05.2012 г.  
No 601 // Информационно-правовой портал ГАРАНТ. [Электронный ресурс]. URL: <https://clck.ru/32fryt> (дата обращения: 28.10.2022).

4. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей  
территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их  
структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения  
соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 г.  
No 1284 // Информационно-правовой портал ГАРАНТ. [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/70282224> (дата обращения: 28.10.2022).

5. О внесении изменений в распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р. Распоряжение Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р // Сайт «Законодательная база РФ». [Электронный ресурс]. URL: <http://zakonbase.ru/content/base/162488> (дата обращения: 28.10.2022).

6. Государственные (муниципальные) услуги в сфере образования Оренбургской области. // Цифровое образование Оренбуржья [Электронный ресурс]. URL: <https://edu.orb.ru/?ysclid=lafjotb1pg132286144> (дата обращения: 01.11.2022).

Коркунова Татьяна Юрьевна – магистрант, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Россия.

Научный руководитель: Авдошина Наталья Владимировна – кандидат   
социологических наук, доцент, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Россия.