

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА РФ С ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПОМОЩИ ВЕБ-САЙТОВ И МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ

<sup>1</sup>Столяренко М. А., <sup>2</sup>Лебедева М. Ю.

<sup>1</sup>Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске,  
Смоленск, Россия, mariastolyarenko@yandex.ru

<sup>2</sup>Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске,  
Смоленск, Россия, mariastolyarenko@yandex.ru

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены наиболее эффективные существующие веб-сайты и мобильные приложения, при помощи которых государственные структуры взаимодействуют с гражданами. В работе выявлены преимущества и недостатки, а также перспективы дальнейшего развития внедрения веб-сайтов и мобильных приложений, в сферу взаимодействия государственных структур с гражданами.

**Ключевые слова:** веб-сайты, мобильные приложения, государственные структуры.

**Abstract.** This article examines the most effective existing websites and mobile applications through which government agencies interact with citizens. The work identifies advantages and disadvantages, as well as prospects for further development of the implementation of websites and mobile applications in the sphere of interaction between government agencies and citizens.

**Key words:** websites, mobile applications, government agencies.

В современном мире происходит быстрое и неуклонное развитие основных сфер жизни общества. В частности, это касается вопросов взаимодействия государственных и муниципальных структур с гражданами, соответственно повышается значимость внедрения в эти сферы современных информационных технологий. Решение данных задач в последнее время стало приоритетным направлением политики нашей страны. Следует отметить растущую потребность в разработке и применении новых технологий, таких как веб-сайты и мобильные приложения, при помощи которых государство могло бы свободно взаимодействовать со своими гражданами.

В качестве главной задачи внедрения новейших технологий в процесс взаимодействия государства РФ и его граждан необходимо выделить задачу улучшения качества доступности информации для граждан.

В качестве основных направлений применения веб-сайтов и мобильных приложений в государственном управлении можно выделить следующие:

- информирование граждан о предстоящих событиях и новостях;
- облегчение предоставления государственных услуг;

- повышение прозрачности документации и проходящих операций;
- создание автоматизированных архивов данных;
- защита хранимых данных, в том числе защита от кибератак.

Рассмотрим наиболее эффективные существующие веб-сайты и мобильные приложения, при помощи которых государственные структуры РФ взаимодействуют с гражданами (рис. 1) [1]:



Рисунок 1 – Наиболее популярные веб-сайты и мобильные приложения в сфере взаимодействия государства и граждан РФ

В табл. 1 рассмотрены характеристики наиболее эффективных существующих веб-сайтов и мобильных приложений, при помощи которых государственные структуры РФ взаимодействуют с гражданами [2].

Таблица 1 – Обзор популярных приложений в РФ

Приложения	Преимущества	Недостатки
Система «Инцидент Менеджмент»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– при помощи встроенных программ анализирует данные: положительные и отрицательные отзывы о функционировании государственных структур, предложения, жалобы и прочее из популярных социальных сетей и передает эти данные в вышестоящие органы управления (в какие конкретно решает также система);</li> <li>– быстрый срок ответов;</li> <li>– возможность заблаговременно устранить возможные проблемы;</li> <li>– позволяет государственным органам эффективно взаимодействовать с гражданами;</li> <li>– существует как мобильная, так и веб версии.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– из-за запрета некоторых социальных сетей нет возможности полноценного анализа данных;</li> <li>– поскольку система работает автономно, возможны технические сбои;</li> <li>– не исключен неверный отбор информации (пропуск некоторых обращений).</li> </ul>

Приложения	Преимущества	Недостатки
Единый портал открытых данных РФ (data.gov.ru)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность получения актуальной информации из официальных источников;</li> <li>– возможность запрашивать и оперативно получать информацию о функционировании конкретного органа власти или конкретного должностного лица.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неструктурированность информации;</li> <li>– пока что к данному portalу подключены не все органы власти;</li> <li>– отсутствие мобильной версии.</li> </ul>
Сайт «Российская общественная инициатива»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– помощь в голосованиях мало-мобильным гражданам, гражданам, находящимся вдали от региональных центров;</li> <li>– возможность предложения каких-либо нововведений не только на городском, но на муниципальном и государственном уровнях.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– при работе с данным сайтом необходим постоянный доступ к сети Интернет;</li> <li>– возможность зарегистрироваться на данном сайте предоставляется только через ЕПГУ;</li> <li>– для рассмотрения вашего предложения необходимо набрать большое число голосов (больше 90 % «за»);</li> <li>– нет гарантии того, что предложение возьмут в разработку даже после набранного порога голосов;</li> <li>– отсутствует приложения для мобильных устройств.</li> </ul>
Интернет-портал досудебного (внесудебного) обжалования государственных услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность подавать жалобы, не выходя из дома;</li> <li>– возможность использовать существующие шаблоны на сайте для упрощения составления жалобы;</li> <li>– короткие сроки рассмотрения жалобы и быстрый ответ;</li> <li>– существует статистика общего количества поданных жалоб и количества, рассмотренных из них, тем самым можно наблюдать как продвигается ваша жалоба в общей очереди;</li> <li>– существует мобильное приложение данного портала.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– для использования портала необходима регистрация на сайте ЕПГУ;</li> <li>– необходим доступ к сети Интернет для подачи жалобы;</li> <li>– процедуру рассмотрения жалобы, а также ответ на нее можно посмотреть только при наличии сети Интернет.</li> </ul>

Приложения	Преимущества	Недостатки
Единый портал государственных услуг (ЕПГУ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность записываться на прием ко врачу онлайн;</li> <li>– возможность подавать заявления, не выходя из дома;</li> <li>– возможность оставлять отзывы о функционировании различных структур;</li> <li>– возможность заказать документы из дома;</li> <li>– двухфакторная идентификация пользователя, тем самым обеспечивается безопасность личных данных;</li> <li>– упрощается взаимодействие сотрудников и работодателей, путем решения многих вопросов при помощи данного портала;</li> <li>– существует мобильное приложение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– существует большое количество сбоев в работе системы;</li> <li>– долгий процесс регистрации на портале;</li> <li>– не все услуги, которые оказывает государство доступны в онлайн системе.</li> </ul>
Интернет-портал «Ваш контроль»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставляет возможность гражданам оставлять отзывы, жалобы и предложения по поводу функционирования государственных структур;</li> <li>– возможность получать оперативные ответы на свои вопросы;</li> <li>– возможность оценивать качество работы гос. органов;</li> <li>– существует мобильное приложение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– для использования портала необходима регистрация на сайте ЕПГУ;</li> <li>– недоработанный интерфейс.</li> </ul>
Приложение «Мои налоги»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– удобный и понятный интерфейс;</li> <li>– возможность регистрации даже с мобильного устройства;</li> <li>– позволяет устанавливать автоплатежи для удобства пользователей;</li> <li>– высокая защищенность персональных данных;</li> <li>– автоматическое заполнение деклараций при помощи внесенных данных;</li> <li>– существует мобильное приложение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ограниченные возможности функционала данного приложения;</li> <li>– проблема интеграции с другими приложениями.</li> </ul>

Анализируя данную таблицу, можно сделать вывод о том, что большинство разработчиков создают и внедряют одновременно, как веб-сайты, так и их мобильные приложения. Все это делается с целью упрощения взаимодействия граждан и государственных органов. Исходя из анализа преимуществ и недостатков можно сказать, что наиболее эффективным существующим веб-сайтом, при помощи которого государственные структуры взаимодействуют с гражданами, является единый портал государственных и муниципальных услуг, в который на данный момент включен самый расширенный перечень услуг, предоставляемых государством и муниципалитетами.

Кроме того, внедрение в сферу взаимодействия государства и общества эффективных веб-сайтов и мобильных приложений имеет ряд преимуществ и недостатков. К преимуществам относятся:

- получение непротиворечивой и точной информации по государственным услугам на основе потребностей заявителя;
- обеспечение транзакций по принципу «одного окна»;
- поддержка межведомственного взаимодействия в части обеспечения оказания комплексных государственных услуг;
- возможность оказывать большой перечень услуг дистанционно;
- проверка правильности заполнения бланков и форм с точки зрения допустимости значений онлайн.

К недостаткам относятся:

- появление «цифрового неравенства»;
- высокая стоимость ПО для приложений;
- отсутствие единой точки (сервиса) идентификации пользователей;
- разглашения электронных баз данных.

Современные ИТ, при помощи которых государственные структуры взаимодействуют с гражданами продолжают развиваться. На данный момент можно выделить такие перспективы развития, как:

- увеличение уровня доверия граждан к электронным услугам;
- повышение защищенности данных;
- упрощение интерфейсов;
- проведение тренингов, которые окажут помощь гражданам в получении навыков работы с веб-сайтами и мобильными приложениями;
- создание единой платформы, реализующей возможность сбора воедино всех услуг, предоставляемых государством (на данный момент похожей системой можно считать единый портал государственных и муниципальных услуг);
- повышение уровня прозрачности операций и изменений, происходящих в государстве.

Таким образом, становится очевидным, что взаимосвязь государства и общества на базе использования современных информационных технологий продолжает укрепляться.

### **Список использованной литературы:**

1. Айтуарова, А. М. Вопросы применения зарубежного опыта в области правового регулирования электронного правительства / А. М. Айтуарова // Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. – 2018. – № 3 (52).

2. Косоруков, А. А., Кшеменецкая, М. Н. Модель цифрового управления на современном этапе развития государственного управления / А. А. Косоруков, М. Н. Кшеменецкая // Социодинамика. – 2019. – № 1.