УДК 351

Вознесенский Святогор Дмитриевич,
студент 3-го курса очного обучения,
ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России

Щипунов Илья Дмитриевич,
студент 1-го курса очного обучения,
Пермского государственного
аграрно-технологического университета
имени академика Д.Н. Прянишникова

Научный руководитель:
Загребин Дмитрий Валерьевич,
заведующий кафедры правоведения,
кандидат юридических наук, доцент,
ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ И ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы информатизации предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг посредством системы «Госуслуги» при нарушении регламента предоставления работниками государственных органов.

Ключевые слова: Предоставление услуг населению, система «Госуслуги», административный регламент, государственный служащий, нарушения регламента, нарушения законодательства.

В жизни человека уже повседневным спутником становится информатизация предоставляемых населению услуг. Несомненным достоинством в России стала система «Госуслуги» (Единый портал государственных и муниципальных услуг). При этом доступ к ним через уполномоченные центры возможен даже в некоторых зарубежных странах: Казахстане, Узбекистане, Китае, Индии, Индонезии, ОАЭ, Сербии, Турции и других. Спектр предоставляемых услуг очень обширный: это и миграционный учёт, и регистрация транспортных средств, и оформление социальных пособий, и запись к врачам, и доступ к налоговым и пенсионным сведениям, и многое другое.

Подобные системы имеются и в других странах, например: Сервис Service Canada в Канаде, Digital India в Индии, Gov.br в Бразилии, Government24 в Южной Корее, Gov.uk в Великобритании, ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) в Польше, и другие. Но при этом в таких развитых странах, как Германия, США, Франция единого портала доступа к государственным услугам нет. Там преобладает децентрализованная система доступа к сайтам и услугам отдельных министерств и ведомств. При этом для доступа может использоваться единый ключ.

Различаются и сроки предоставления услуг: в России они сведены до минимума. Так, срок по регистрационному учёту граждан Российской Федерации составляет 6 рабочих дней, а срок регистрации заявления - всего 1 рабочий день [1].

Можно только порадоваться за развитие информационных технологий в России, предоставивших обширный круг услуг для населения, которые в краткие сроки, без «беготни» по различным государственным и муниципальным органам получают столь необходимые для жизни услуги, к примеру социальные выплаты.

Но при этом необходимо с критической стороны оценить человеческий фактор: безграмотность некоторых работников государственных и муниципальных органов при предоставлении, оказании, получении услуги непосредственно «на местах», хамство, нарушение процедур оказания услуг и прочее. Приведём примеры из жизни авторов, их друзей, которые реально имели место. При этом это не единичные случаи нарушений, а лишь конкретные факты, показывающие (доказывающие) множественные нарушения.

В сентябре 2026 года проходили голосования по выборам депутатов Государственной Думы, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы. Выборы проходили лично на участках, дистанционно, на дому (для некоторых категорий граждан). Многие студенты из края воспользовались дистанционной системой голосования, так как она предоставляла неоспоримые преимущества: не было необходимости выезда по месту регистрации, необходимо было поддержать эксперимент по дистанционному электронному голосованию в целях его развития и популяризации, а также сокращения в дальнейшем расходов на проведение выборов. Пермский край был одним из 33 регионов России, участвовавших в эксперименте.

Один из авторов зарегистрировался на портале «Госуслуг» для дистанционного голосования. В первый день выборов 18 сентября он проголосовал дистанционно сразу по всем выборам, в которых он как избиратель мог пройти голосование. При этом воспользоваться услугой можно было даже в ночное время, что является явным преимуществом для избирателей.

А вот студент И. зарегистрировался на портале «Госуслуг» для голосования на избранном им участке города Перми (зарегистрирован в другом городе, имел право голосовать по выборам депутатов Госдумы по одномандатному округу и по партийным спискам). 18 сентября он явился на участок, предъявил паспорт, член участковой избирательной комиссии нашёл его в списках лиц, голосующих с других участков, но выдать бюллетени отказалась, так как напротив его фамилии в списках карандашом было написано «голосовать не может». Член комиссии обратилась к председателю, но та развела руками: значит не может, так как якобы произошла ошибка в системе «Госуслуги». Фактически избирателя лишили права голоса [2] из-за непонятной записи (и незаконной) в списках избирателей. При этом председатель не принял абсолютно никаких мер по обеспечению права гражданина избирать, не разобралась с появлением сомнительной записи, не обратилась в избирком Пермского края. Не дозвонился до него и студент, и его родители, возмущённые безалаберностью на избирательном участке, видимо избирком решил не реагировать оперативно на жалобы жителей края. Но зато Центризбирком сразу отреагировал по телефону на жалобу, разобрались в ситуации, указали председателю участковой комиссии на неукоснительное соблюдение избирательных прав. Будущее членов комиссии неизвестно, так как у студента отпало всякое желание к своему волеизъявлению после «наплевательского» отношения ответственных лиц к своим обязанностям. Центризбирком предложил явиться в воскресенье на участок, а вот его члены комиссии даже не соизволили извиниться, хотя номер телефона у них был. Вот так прекрасно сработавшая на первоначальном этапе система «Госуслуги» дала сбой при реализации права избирателя на участке из-за безалаберности и безграмотности работников комиссии, которые сослались на ошибку именно в системе «Госуслуги».

В середине ноября один из авторов зарегистрировался на сайте «Госуслуг» для получения прописки по месту жительства. Заявление оперативно было обработано менее чем за сутки, предложена запись на проставление штампа прописки в один из отделов по вопросам миграции. Явившись в отдел ранее обозначенного времени, увидел, что на приём никого нет (конец рабочего дня), поэтому решил пройти по электронной очереди, получив талон в системе учёта. Его сразу пригласили к окошку, но наотрез отказались оказывать услугу без

регистрации заявления в системе «Госуслуг», хотя регламентом оказания такая возможность предусмотрена [1]. Нам известно, что по негласным требованиям руководства миграционной службы процент предоставления услуги по системе «Госуслуги» должна составлять не менее 95%. Но на каком основании по не установленным законодательством требованиям отказывают в предоставлении услуги? А если у гражданина нет доступа к электронным ресурсам? А если он не в состоянии самостоятельно пользоваться такими ресурсами (пожилые, инвалиды…)? Автор продолжил требовать получение услуги, сославшись на то, что он зарегистрировался в системе, на что работник снова отказал, потребовав по QR-коду с «Госуслуг» получить новый талон, но автор работал на компьютере дома, в отделе по вопросам миграции у него не было возможности воспользоваться кодом. В проблему вмешалась начальник отдела, предложив автору пройти процедуру по электронной очереди. Значит так можно? И это выдумки работника? Автор показал талон электронной очереди, начальник очень удивилась и дала указание работнику на оказание услуги. Но и после этого работник долго не хотела оказывать услугу, время ожидания давно превысило разрешённые 15 минут (при полном отсутствии очереди), обвиняла автора в том, что он устроил скандал, прикрывая тем самым своё безалаберное отношение к работе и гражданам. Услуга была в конечном итоге оказана, но для этого работнику понадобилось устроить скандал, незаконно обвинить гражданина в неправомерных действиях, дискредитировать государственную службу.

Государственный и муниципальный служащий обязаны работать в чётком соответствии с требованиями законодательства, уважать права и свободы человека и гражданина [3], а необходимые и давно зарекомендовавшие себя, технические средства и коммуникации использовать как помощь в работе, а не препятствие при надуманных требованиях.

Список литературы:

1. Приказ МВД России от 6 августа 2025 г. N 553 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 22 февраля 2014 г. № 20-ФЗ «О выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» (последняя редакция).

3. Федеральный закон от 27 июля 2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (последняя редакция).