

государства. Их право на получение мер социальной поддержки должно быть гарантировано и регламентировано не только законами субъектов РФ, но и законодательством Российской Федерации. Единственный ФЗ, который на сегодняшний день регламентирует оказание помощи многодетным семьям – это закон № 138 от 14.06.2011 г., в соответствии с которым гражданам, имеющим 3 и более детей, предоставлено право бесплатного приобретения земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности (который повлек за собой появление Федерального закона от 14.06.2011 N 138-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Федерального закона «О содействии развитию жилищного строительства» и «Земельный кодекс РФ»).

К сожалению, не смотря на существующий комплекс мероприятий, прописанных в нормативных правовых актах, очевидно, что и этих мер недостаточно для того, чтобы повысить рождаемость и улучшить демографическую ситуацию в Свердловской области и по Российской Федерации в целом. Со стороны государства требуется, чтобы помощь семьям, в том числе молодым и многодетным, была адресной, своевременной и стабильной.

А.В.Косарева (НТГСПА)

Реализация оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде в г. Нижний Тагил

В последние годы в РФ придаётся большое значение внедрению электронных технологий в различные сферы общественной жизни: в здравоохранение, образование, культуру и т.п. Одно из приоритетных направлений внедрения информационно-коммуникационных технологий – это создание электронного правительства¹.

¹ Кузнецов С.Л. «Электронное правительство» и организация межведомственного электронного документооборота // Делопроизводство. – 2010. – №3. – С.29.

Актуальность вопроса внедрения электронного правительства сегодня трудно переоценить – удешевление технологий и тотальное проникновение Интернета вызвали устойчивый рост потребления информационных технологий в обществе¹. По сути, создание электронного правительства – это способ приблизить чиновника к гражданину, снизив при этом влияние субъективного фактора, т.е. правительство должно быть доступно каждому в любом месте, в любое время.

В настоящее время сложились все условия для создания электронного правительства на региональном уровне, где разрабатываются и реализуются региональные целевые программы информатизации, проекты создания отдельных компонентов электронного правительства. Это в полной мере касается и Свердловской области, где с 2009 г. внедряется программа «электронное правительство». Разработан пакет нормативно-правовых актов, которые позволяют осуществлять оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Изначально планировалось до декабря 2010 г. включить в единую систему порядка 70 услуг, однако на январь 2011 г. на портале Свердловской области была размещена информация о 22 двух региональных услугах. Больше других заполнен раздел «социальное обеспечение» - здесь семь услуг: запись на приём к врачу, ведение электронного дневника, электронного журнала успеваемости и т.д. В «пилотном» проекте по внедрению этих услуг участвовали несколько уральских городов – Екатеринбург, Каменск-Уральский, Реж, Кушва и Нижний Тагил².

Существенных результатов при внедрении «пилотного» проекта перехода на электронные услуги в сфере образования добились в Нижнем Тагиле. Сейчас в городе предоставляются 3 вида услуг:

¹ Что такое электронное правительство? [Электронный ресурс] // Корпорация «Microsoft». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/electronic> (дата обращения: 14.02.2012)

² Ермак С. Электронные госуслуги: перспективы развития. [Электронный ресурс]. URL: http://www.socpolitika.ru/rus/social_policy_research/analytics/document12750.shtml (дата обращения: 02.02.2012)

- приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- зачисление в общеобразовательные учреждения;

- 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 города Нижний Тагил.

Апробация процесса началась на базе 4 образовательных учреждений (2 школ и 2 детских садов), а затем все школы и детские сады города в режиме тестирования отработали два месяца в программной среде. Это стало возможным благодаря достаточно высокому уровню компьютеризации общеобразовательных учреждений города. В настоящее время в 65 школах города более 3 тысяч компьютеров, 90 компьютерных классов, 88 % школ имеют локальные сети, 95% школ имеют широкополосный доступ в Интернет, действуют автоматизированные системы управления. Что касается детских садов, то в рамках реализации проекта в каждый детский сад был поставлен нетбук, базовое программное обеспечение, выполнено подключение к Интернету.

Для предоставления услуг электронном виде была использована Автоматизированная информационная система «Е-услуги. Образование» - разработка компании «ИРТех» (Самара). Данная система интегрирована с Порталом государственных и муниципальных услуг, что позволяет зарегистрированным пользователям через «Личный кабинет» в электронном виде получить вышеперечисленные услуги.

В настоящее время каждый желающий (в данном случае - родитель) может получить любую из 3-х рассматриваемых услуг в электронном виде. Для подачи заявления на зачисление или перевод ребёнка в детский сад или школу,

а также для получения информации об образовательном учреждении родителям достаточно зарегистрироваться на Едином портале госуслуг и оформить соответствующее обращение.

Далее информация с Портала передаётся в ведомственную систему «Электронные услуги в сфере образования». Автоматически выстраивается электронная очередь в дошкольные образовательные учреждения. Автоматически происходит комплектование групп.

Школы получают информацию о заявлениях, поданных родителями для зачисления ребёнка в первый класс или перевода из одного общеобразовательного учреждения в другое. Принимают решения или дают мотивированный отказ.

Обращение об информировании также видны образовательным учреждениям. Информация об образовательном учреждении направляется родителям указанным ими способом. «Судьба» обращения отслеживается заявителями на Портале госуслуг в Личном кабинете. В случае, если родители не хотят получать услугу в электронном виде, сохранена традиционная система (очное обращение с заявлением в бумажном виде).

Кроме того, была проведена работа с нормативно-правовой базой: разработаны административные регламенты предоставления услуг, внесены изменения в локальные документы образовательных учреждений, изданы приказы о назначении ответственных лиц¹.

Благодаря реализации проекта очередь в детские сады сократилась, поскольку в данных был наведён порядок, исключающий многочисленное дублирование заявлений от родителей (по данным на 15.01.2011 г. – 9114, 01.06.2011 г. – 7362).²

Также в городе сделан шаг от теории к практике в информатизации медицинских услуг. С 1 июня 2011 года в 22 лечебно-профилактических

¹ Казакова О.А. Практика реализации пилотного проекта оказания муниципальных услуг в электронном виде в системе образования города Нижний Тагил. [Электронный ресурс].

URL: <http://www.infostrategy.ru/conf2011/theses/KazakovaOA.doc> (дата обращения: 10.02.2012)

² Свахина Р. Заинтересовал опыт Тагила // Тагильский рабочий. – 2011. – 21 июня.

учреждениях Нижнего Тагила действует сервис «Самозапись.RU», позволяющий вызвать врача на дом и записаться на приём. Для этого достаточно зайти в Интернет на соответствующий портал и внести свои данные, специализацию необходимого доктора, контактный номер сотового телефона. Вскоре на электронный адрес придёт сообщение с датой и временем приёма.

Но пока у этой системы есть определённые недостатки. Во-первых, сайт работает не так быстро, как хотелось бы. Во-вторых, нередко «зависает», и регистратура получает информацию от жителей с опозданием. Всё же у данной электронной программы есть определённый плюс. Даже если из 3 тыс. талонов в день четверть будет заказана с помощью компьютера, очереди в регистратуру заметно сократятся¹.

В целом, в Нижнем Тагиле сделан ещё один шаг в направлении информационного общества. Потребителям электронных услуг не нужно часами стоять в очередях, тратить своё время и силы, если можно использовать для получения услуги современные информационные технологии.

М.В. Мамедова (УрФУ)

Проблемы внедрения системы менеджмента качества в российских вузах

На современном этапе в условиях социально-экономических преобразований в России качество образования имеет определяющее значение для успешного развития государства и общества. Основная идея разработки вузовских систем управления качеством образования связана с ориентацией на вхождение России в единое европейское образовательное пространство и пониманием образования как услуги, что определяет подход к формированию и реализации управления качеством образования в соответствии с

¹ Голубчикова А. Приглашает интернет-регистратура // Тагильский рабочий. - 2011. - 28 июня.