

## “Electronic Russia”: Reality or (Empty) Promises?

---

AN INTERVIEW WITH IVAN NINENKO, DEPUTY DIRECTOR OF TRANSPARENCY INTERNATIONAL–RUSSIA (TI-R) AND PROJECT DIRECTOR OF ASKJOURNAL.RU

*Conducted by Polina Baigarova*

---

In December 2009, the Russian government launched the portal gosuslugi.ru with the purpose of easing the interaction between governmental institutions and citizens by means of electronic public services. In order to observe and evaluate the realization, achievements and problems with regard to this undertaking, the web-based project ASK Journal/gosuslugi.ru was founded in March 2010. In an exclusive interview with *Digital Icons*, the project leader Ivan Ninenko talks about the main objectives of this project as well as its online strategy. He also reviews the achievements of the governmental portal and frames these developments within the context of the so-called electronic democratization of Russia. The interview was conducted online, in Russian, in July 2010.

**Полина Байгарова:** *Иван, Вы являетесь инициатором и главным экспертом проекта «АСК госуслуги». Не могли бы Вы кратко рассказать, что послужило толчком к его созданию?*

**Иван Ниненко:** Проект gosuslugi.askjournal.ru инициировали сотрудники, участвовавшие в создании основного портала АСК. На АСКе мы стараемся разъяснить гражданам, как им общаться с чиновниками, и создание сайта gosuslugi.ru сразу же привлекло наше пристальное внимание. По большому счету, если перевести все госуслуги в электронную форму, которой будет удобно пользоваться, то весь наш проект АСК надо будет закрывать. Точнее сократить до одной строчки «зарегистрируйтесь на сайте gosuslugi.ru и получайте паспорт/регистрацию/разрешение там». Так что мы решили внимательно следить за тем, как это будет реализовано. Когда мы поняли, что внимания этому проекту уделяется очень мало, мы создали отдельный раздел АСКа — «госуслуги.АСК».

**ПБ:** *А какие конкретные цели Вы преследуете?*



**ПБ:** *На Вашем портале Вы используете различные онлайн-стратегии (календарь госуслуг Google, Twitter, LiveJournal и т.д.). Расскажите, пожалуйста, какие цели Вы при этом преследуете, и насколько успешно работают выбранные Вами механизмы.*

**ИН:** Мы хотели достучаться до разных пользователей в различных социальных сетях. Сначала нашей задачей было распространение информации о планах введения сервисов на сайте госуслуг. В этом плане календарь Google достаточно удобен, люди начинают им пользоваться и получают новости в течение всего года. После того, как на сайте появились регистрация и первые формы для получения услуг, нам стало важно собирать и анализировать мнение пользователей. Для этого мы пошли в соцсети. Самым успешным оказался выход в ЖЖ [LiveJournal]. В сообществе, которое мы организовали, были опубликованы первые скриншоты личного кабинета, и постоянно публикуются новости о различных функциях сайта и их использовании.

**ПБ:** *Как бы Вы сами оценили портал госуслуг? Каковы достижения и неудачи в области внедрения госуслуг на федеральном и региональном уровнях?*

**ИН:** Про региональный уровень рассказывать сложно, там разброс очень большой. Во многих регионах нет совсем ничего, в ряде регионов есть «сайты-заглушки», которые сделали «для галочки». Но есть регионы, в которых всё достаточно успешно. Татарстан — один из успешных примеров. Так же можно выделить Самару, где всё реализовано через инфоматы (стенды, похожие на те, через которые мы осуществляем оплату телефонов), при этом есть достаточно продвинутые услуги, например запись к врачу или поиск цен на лекарства по аптекам.

Достижения и неудачи на федеральном уровне можно рассмотреть подробнее, так как портал всего один. Большим успехом является то, что на портале заработал личный кабинет. Да, процесс регистрации не самый удобный, и у граждан часто возникают проблемы из-за того, что система не признает их ИНН/СНИЛС<sup>2</sup>, но всё же в целом этот сервис работает. В личном кабинете доступны некоторые госуслуги в электронном виде.

Некоторые сервисы, например доступ к информации о пенсионных накоплениях или доступ к книжным архивам, доступны полностью в электронном виде. Большинство сервисов доступно в виде подачи заявления на сайте и дальнейшего получения госуслуги в стандартном виде. Это касается и популярных услуг по получению паспорта гражданина РФ и заграничного паспорта.

Несмотря на ряд неудобств, связанных в реализации этих сервисов, я бы всё равно отнёс это к успехам. Среди неудач можно отметить то, что не всё заявленное было реализовано. Ряд ведомств просто не представил на сайте те сервисы, которые должны были быть реализованы по плану. Например, МИД<sup>3</sup> не разместил на сайте подачу документов на визы. Но ключевой неудачей проекта я считаю отсутствие нормального пиара электронных госуслуг. Да, про это говорят «в телевизоре», но это не та реклама,

<sup>2</sup> ИНН: идентификационный номер налогоплательщика

СНИЛС: страховой номер индивидуального лицевого счета

<sup>3</sup> Министерство иностранных дел РФ

которая нужна такому проекту. Сейчас на портале даже нет ленты новостей, из которой пользователи могли бы узнать о новых сервисах. Также про портал мало знают и чиновники, а те, кто знает, в основном относятся к нему скептически.

**ПБ:** *А в чем заключаются на Ваш взгляд основные проблемы при внедрении госуслуг в электронном виде в России?*

**ИН:** Основная проблема — слабая координация ведомств. Существует сильное бюрократическое сопротивление этому проекту, а у департамента Минкомсвязи, который занимается переводом госуслуг в электронный вид, слишком мало административных ресурсов, чтобы его перебороть. В итоге многое делается «для галочки». Вторая проблема прямо вытекает из первой: это величина бюрократического аппарата. Даже те ведомства, которые находятся «на передовой» по уровню перевода госуслуг в электронный вид сталкиваются с тем, что чиновники на местах саботируют этот процесс.

**ПБ:** *И последний вопрос. Каким Вы видите будущее этого конкретного проекта и «электронной демократизации» России в целом?*

**ИН:** Если говорить об этом конкретном проекте, к декабрю 2010 мы планируем выпустить большой доклад о мониторинге первого года работы портала gosuslugi.ru. Помимо этого, мы планируем работать с Минкомсвязи для совместного продвижения портала. Есть ещё ряд мелочей, но это — основное. Если говорить про «электронную демократию» в целом, то перспективы тут огромные. Новые проекты возникают один за другим: взять, например, последний проект Ивана Бегтина РосГосЗатраты <http://www.rosspending.ru/>. Кое-что готовим и мы, но об этом говорить пока рано. Так что рекомендую вам пристально следить за этой сферой, нас ожидает ещё много интересного.

**ПБ:** *Большое спасибо, что Вы нашли время для интервью!*

**IVAN NINENKO** is the deputy director of Transparency International in Russia. He joined TI-R in 2008 as a project coordinator of the Anticorruption Online office. He created askjournal.ru, a web-portal where citizens receive guidance on how to deal with bribery issues when interacting with government officials. He also works on “The Transparency of the Authorities: Electronic Russia Step-by-Step” project. This campaign encourages civic participation and is aimed at raising public awareness about the “Electronic Russia” national programme, which involves the development of the web portal [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) to provide electronic access to government services. [e-mail: [ivan.aka.falkon@gmail.com](mailto:ivan.aka.falkon@gmail.com)]

**POLINA BAIGAROVA** is an independent researcher and a Support Editor for *Digital Icons*. Her research interests include political communication and media development in the post-Soviet space. [e-mail: [polina.baigarova@mail.ru](mailto:polina.baigarova@mail.ru)]