

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГЛОБАЛЬНОМ ГОРОДЕ

Андреанова Виктория Анатольевна

XXI век по праву можно считать веком глобальных городов. Глобальные города представляют собой многофункциональные центры и важным фактором их развития является распространение сети Интернет и мобильной связи. Москва является уникальным городом благодаря своему особому положению и сочетанию изначальных факторов развития (высокий уровень проникновения электронных технологий, уровень грамотности населения и т.д.). В статье на основе официальных статистических данных проведен анализ столичных электронных сервисов и платформ госуслуг. Автором сделан вывод о том, что власть города заинтересована в обеспечении равной доступности государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода и других немаловажных факторов.

Ключевые слова: глобальный город, государственные услуги, муниципальные услуги, Открытое правительство, информационно-коммуникационные технологии.

JEL-коды: A 140.

Москва как глобальный город

Актуальность темы данной статьи обусловлена тем, что развитие инновационных процессов в городе является важнейшей характеристикой современного глобального города. Вопросам, затрагивающим данную проблематику, посвящены труды как зарубежных (С. Сассен, Р. Сеннет, Г. Кларк, Й. Терборн, С. Маккуайр), так и отечественных ученых (О.И. Вендина, Е.Г. Трубина и др.). В данной статье будет сделан упор на рассмотрение города как центра по оказанию электронных услуг горожанам. В основе современного города заложены разнообразные технологические сети и электронные медиа. Они диктуют современный образ жизни, а также меняются инструменты предоставления услуг.

По мнению С. Сассен, глобальные города представляют собой многофункциональные центры. Началом становления подобного города-центра принято считать развитие цифровой эры в конце XX века. Здесь можно увидеть и информационные центры, и множество мест расположения рекламных агентств, а также мест для развлечений. Глобальные города представляют собой социокультурные и коммуникационные центры – центры социальной, культурной, политической жизни, а также являются стратегически важными компонентами глобальной экономики. Здесь располагаются центры для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выделение отдельных стратегических объектов в системе глобальной экономики влечет за собой вопросы о власти и неравенстве в целом¹. Отсюда следует, что глобальные города необходимо рассматривать как реальные места, где выполняется работа по управлению, обслуживанию и финансированию глобальной экономики.

¹ Сассен С. Глобальный город: введение понятия // Глобальный город: теория и реальность / Под ред. Н.А. Слуки. - М.: ООО «Аванглион», 2007. - С. 9-27.

Москва, в силу своего особого положения, позиционируется как глобальный город, столица, главный город Центрального федерального округа, как самостоятельный субъект Российской Федерации и как центр (ядро) Московской агломерации, определяющий пространственное развитие обширной территории.

Москва для дальнейшего развития должна расширять свой социально-экономический потенциал в координации с соседними субъектами Российской Федерации, развивая конкурентоспособность и человеческий потенциал города, снижая социальную дифференциацию и уровень бедности, упорядочивая миграционные потоки, интеграцию, увеличивая надежность и высокую эффективность функционирования транспортной, инженерной, рекреационной, коммунальной и социальной инфраструктуры, сохраняя историко-культурное наследие и экологическую безопасность.

По словам мэра города Москвы С. Собянина, Москва представляет собой «успешный глобальный город, который конкурирует за иностранные инвестиции с другими глобальными мегаполисами и сравнивает себя с ними»². По его словам, ключевыми проектами развития города, на данный момент, являются – развитие метро, строительство дорог, модернизация здравоохранения. В них участвуют сотни предприятий и тысячи людей со всей страны. Миллионы граждан России каждый год приезжают в столицу, чтобы получить образование, высокотехнологичную медицинскую помощь, найти работу или провести отпуск.

По классификации Urban Agenda, Москва в федеративной системе России является влиятельным городским центром с сильной и независимой системой самоуправления: подобные глобальные города наделены высокой степенью автономности, даже если полностью или частично находятся под суверенитетом национального правительства. В таком случае они получают больше свобод и прав³. Главными конкурентами Москвы со схожей системой управления являются Шанхай и Гонконг.

В Стратегии социально-экономического развития Москвы на период до 2025 года, функциональные роли Москвы задают несколько уровней рассмотрения. Во-первых, это национальный уровень. Развитие Москвы должно ориентироваться на формирование глобального города, успешного в мировом сообществе, т.е. на укрепление мирового авторитета. Во-вторых, региональный уровень, который показывает развитие Московской агломерации как ядра для обеспечения безопасности и эффективности региональных связей. А, в-третьих, это локальный, местный уровень, он подразумевает создание комфортной городской среды для москвичей⁴.

Расположение столицы России на западе сказывается на развитии всех субъектов. Удаленные регионы в экономическом и социально-демографическом плане значительно отстают. Новые возможности позволяют реализовать потенциал интеграции, который характеризуется огромным синергетическим эффектом для социально-экономического развития не только города, но и всей страны. Стоит отметить, что для дальнейшего развития Москвы как глобального города практически все возможности связаны с Московской областью.

² Urban Agenda // IV Московский урбанистический форум. - 2015. - № 4. - С. 84.

³ Там же. - С. 29-30.

⁴ Климанов В.В. Стратегия социально-экономического развития Москвы на период до 2025 года. - 03.10.2012. - С.4-5 // Факультет государственного управления РАНХиГС при Президенте [Электронный ресурс]. URL: fgu.rane.ru (дата обращения: 31.03.2017).

Преимущество жителей Московской области заключается в том, что они «могут пользоваться всеми преимуществами столицы (прежде всего широкими возможностями рынка труда и сферы услуг), при этом сводя к минимуму влияние негативных черт большого города (таких, как неблагоприятная экологическая ситуация и высокий уровень преступности)»⁵.

Другие регионы несут потери из-за вливания капитала в город. Пресловутые диспропорции регионального развития отчасти являются ценой строительства единственного российского «глобального города». Сегодня, по словам Н. Зубаревич, «Москва превратилась в естественную монополию, пользующуюся «рентой в сверхцентрализованной стране и стригущую купоны за счет своего столичного положения». По размеру своего бюджета и по значению в политике и экономике России Москва схожа с «Газпромом»⁶.

Нельзя упускать из виду и тот факт, что Москва, как столица Российской Федерации и как глобальный город, испытывает повышенную нагрузку. Эта нагрузка может быть: социальная, политическая, экономическая, правовая и экологическая от воздействия глобальных потоков в миграционной, информационной, финансовой, транспортной и других областях. Необходимо последовательное решение всех проблем и разработка плана развития с опорой на международный опыт городского планирования и управления.

Появление новой концепции городов «Smart-City»

По мнению М. Кастельса, происходит становление новой технологической парадигмы. «Происходит тотальная информатизация и сциентизация быта, технологии нового порядка начинают активно использоваться на всех уровнях социальной организации. Расширение доступа к информации становится само по себе стимулирующим фактором системного изменения уровня жизни, формирования новых видов социальных практик, а также формирования нового типа информационного социального устройства»⁷.

Важным фактором космополитизации и глобализации Москвы является развитие сети Интернет и мобильной связи. К тому же, вступивший в свои права XXI век диктует развитие такого приоритетного направления в совершенствовании городской среды, как «Smart-City» – это программы обеспечения безопасности, защиты уязвимых слоев населения, детей, людей с ограниченными возможностями, а также программы энергосбережения и улучшения комфортности жизни населения.

В «умном городе» все программы и мониторинг их деятельности осуществляется через информационную сеть. Она полностью открыта и удобна для пользователей. Мировой опыт таких городов как Барселона, Нью-Йорк и Лондон доказывают ее эффективность. Например, в Нью-Йорке еще в 1990-х гг. был реализован проект интерактивной площади, где горожане посредством электронной коммуникации могли создавать различные визуальные пространства»⁸. «Технологические факторы в формировании новых способов коммуникации, преобразовании транспортной структуры, инновации в строительстве и архитектуре как

⁵ Вершинина И.А., Полякова Н.Л. Москва: столица – глобальный город – агломерация // Вестник Московского университета. Сер. 18. Социология и политология. - 2014. - № 4. - С. 131.

⁶ Баяндина Е.Д. Москва – глобальный город и столица России: тенденции развития и трансформационные перспективы // Вестник Пермского университета. Сер. Политология. - 2009. - № 2(6). - С. 47.

⁷ Мамедов А.К., Коркия Э.Д. Информационное общество: «родимые пятна» неравенства // Культура полиса. - 2014. - № XI. - С. 356.

⁸ Кривых Е.Г. Проектирование пространства в глобальном городе: гуманитарные технологии // Вестник МГСУ. - 2014. - № 4. - С. 16-17.

«цепная реакция нововведений» должны инициировать преобразования в социокультурной сфере, прежде всего, через вовлеченность самих горожан в процессы социального проектирования среды их жизни»⁹.

Например, появление электронных услуг в городах и глобальное финансирование в целом влияет на расширение использования пространственных организаций. Москва, благодаря сочетанию изначальных факторов развития (высокий уровень проникновения электронных технологий, уровень грамотности населения и т.д.), а также активной деятельности правительства города по внедрению электронных сервисов и онлайн-инструментов вовлечения населения в процессы управления городом, занимает уверенные позиции среди мировых лидеров. В Москве представлены различные форматы участия (сервисы информирования, порталы обслуживания, интерактивные платформы)¹⁰. Все это помогает городским жителям решать свои проблемы, не выходя и дома.

Реализация на примере проекта «Электронное правительство»

Одним из таких сервисов является инфраструктура проекта «Электронное правительство». Электронное правительство России и Москвы, в частности, – это новая, удобная и очень простая форма взаимодействия граждан и органов власти, реализованная за счет применения информационно-коммуникационных технологий. Подобная платформа является надежной и безопасной. Аналогию можно произвести с мостом, который соединяет власть, граждан и бизнес.

Летом 2011 года в Москве был запущен информационный портал «Портал государственных онлайн услуг города Москвы». Это очень эффективная система межведомственного электронного взаимодействия, «призванная экономить гражданам и бизнесу массу времени и сил при получении госуслуг»¹¹.

Запланированные этапы, которые ставились для перевода госуслуг:

1. Появление МФЦ, задачей которых на первом этапе было принятие всех документов в электронном виде сначала по месту регистрации.
2. Появление универсальных специалистов, которые будут принимать документы в многофункциональных центрах вне зависимости от того, где человек прописан.
3. Универсальные специалисты будут сидеть во всех государственных ведомствах¹².

Сейчас целый ряд госуслуг предоставлен на базе электронных сервисов и данное направление постоянно развивается правительством Москвы. Федеральная миграционная служба, ГИБДД, Пенсионный фонд и другие федеральные агентства стали работать через систему межведомственного электронного взаимодействия.

⁹ Кривых Е.Г. Проектирование пространства в глобальном городе: гуманитарные технологии // Вестник МГСУ. - 2014. - № 4. - С. 18.

¹⁰ Механизмы сотрудничества правительства и населения города: систематизация мирового опыта / Краткое изложение результатов исследования для Конференции «Власть и граждане: технологии сотрудничества» в рамках IV Московского урбанистического форума. - М.: Habidatum, 2014. - С. 6.

¹¹ Запустить электронное правительство в Москве - все равно что запустить его по всей стране // Финмаркет [Электронный ресурс]. URL: <http://www.finmarket.ru/interview/?id=2644485> (дата обращения: 18.03.2017).

¹² Там же.

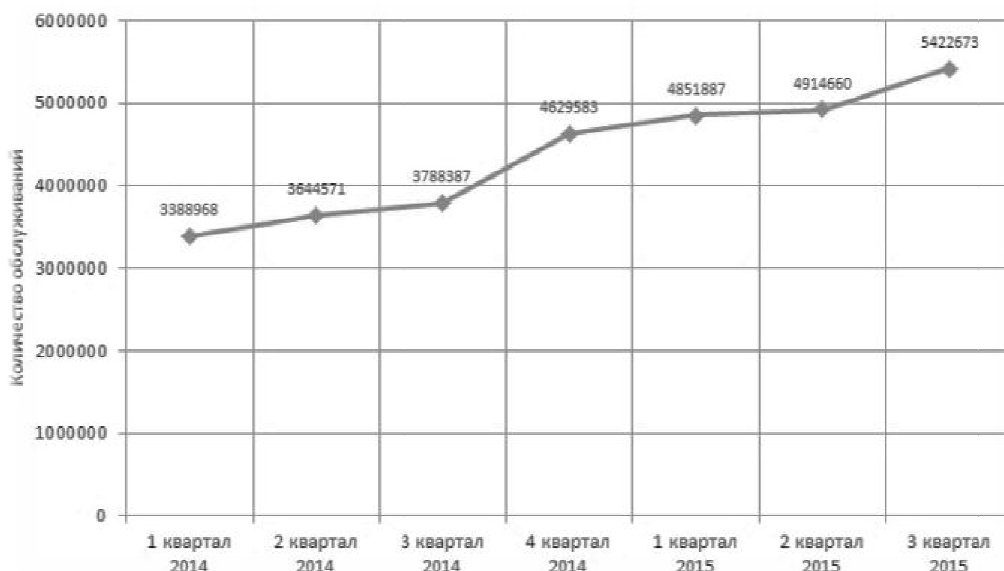


Рисунок 1. Общее количество обслуживаний (2014-2015).

Источник: Мои документы: портал государственные услуг г.Москвы [Электронный ресурс].

URL: <http://md.mos.ru/>

Подобные порталы облегчают взаимодействие обычных людей с властью. К тому же, получить услугу можно теперь еще быстрее. Например, по данным Портала государственных услуг Москвы, во взрослых поликлиниках 94% пациентов могут записаться к терапевту в день приёма либо за один день до него. Лишь 0,8% должны ждать четыре дня и более. 84% пациентов ждут приёма у кабинета врача менее 20 минут. Аналогичная ситуация с доступностью и в детских поликлиниках¹³.

По данным на 2014 год, доля горожан, получающих госуслуги в электронном виде, в 2014 году составила 50%. В 2011–2014 годах обработано более 120 млн электронных обращений. В настоящее время поступает порядка 8 млн запросов в месяц. Большинство услуг можно получить без личного присутствия в органах власти¹⁴.

В 2014 году наиболее востребованными услугами были:

- прием показаний приборов учета воды (более 20 млн обращений);
- прием показаний электросчетчиков (более 8 млн);
- запись на прием к врачу (более 3,6 млн);
- запись в 1-й класс (68 тыс. обращений);
- запись в детский сад (75 тыс.);
- выдача единого платежного обращения (937 тыс.);
- детский отдых (32 тыс.);
- выплаты и пособия (32 тыс.)¹⁵.

Москва по численности населения и количеству бюджетных учреждений не сравнима ни с одним из субъектов РФ. Жизнь в подобном городе стимулирует к высокой социальной активности москвичей. Оказание госуслуг в Москве основано, в большинстве случаев, по принципу экстерриториальности (97% услуг). Центры госуслуг – это учреждения Москвы,

¹³ Достижения города [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mos.ru/progress/data/info> (дата обращения: 29.03.2017).

¹⁴ Итоги 2010-2015 гг. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mos.ru/progress/result/city> (дата обращения: 29.03.2017).

¹⁵ Там же.

где быстро и с комфортом можно получить государственные и муниципальные услуги, без привязки к месту прописки. Число подобных многофункциональных центров (МФЦ) постоянно растет.

В целом, можно сказать, что за 2011-2017 гг. была создана комплексная сеть центров государственных услуг, покрывающая все районы города. Центры госуслуг заменили приемные органы власти, которые существовали ранее. К тому же, в центрах госуслуг фактически нет очередей, среднее время ожидания в очереди не более 15 минут.

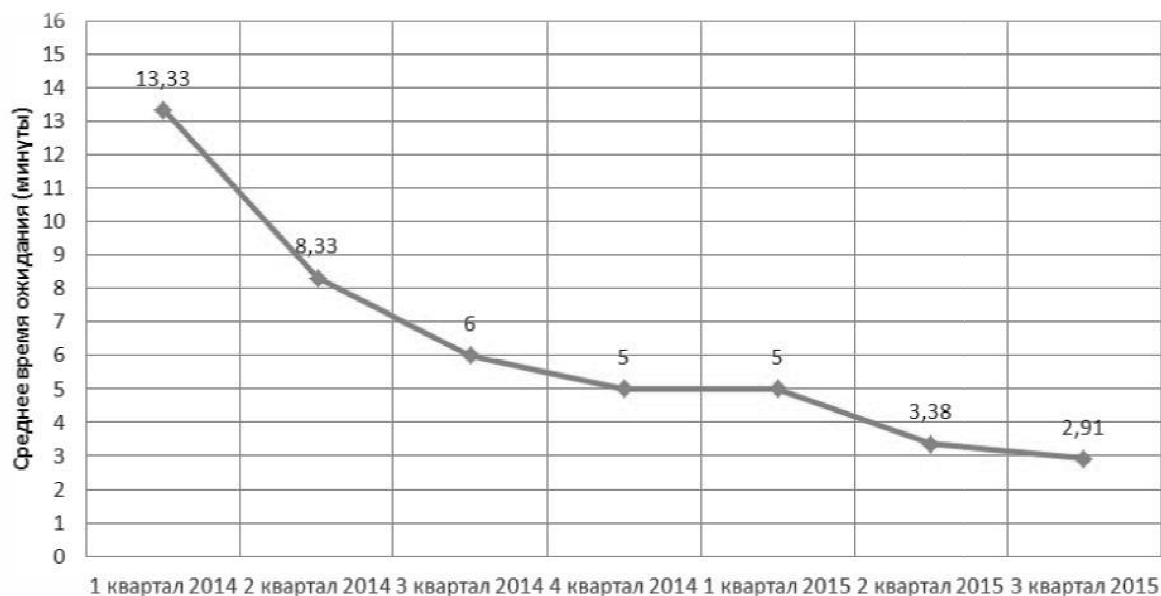


Рисунок 2. Среднее время ожидания по всем центрам госуслуг (2014-2015 гг.).

Источник: Мои документы: портал государственные услуг г.Москвы [Электронный ресурс].

URL: <http://md.mos.ru/>

Столичные сервисы и платформы позволяют москвичам не только получать услуги, но и позволяют им принимать непосредственное участие в управлении городом в системе электронных референдумов «Активный гражданин». Дело в том, что власть города заинтересована в обеспечении равной доступности государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода и других немаловажных факторов. Центры и порталы способствуют повышению открытости органов власти, налаживанию диалога, а также укреплению взаимопонимания между гражданами и властью. Подобные взаимодействия должны стать более эффективными и оперативными. Центры – это революция в чиновничьей работе.

По мнению экспертов, в Москве, за несколько лет был реализован очень мощный проект электронных правительственных сервисов. Например, он позволил резко сократить временные затраты населения на получение муниципальных и других услуг. Запущена система электронных референдумов, которая позволяет отслеживать общественное мнение по разным вопросам¹⁶. Данная система, по праву, позиционирует Москву как глобальный

¹⁶ Щукин А. Города, адаптирующие к реальности // Эксперт online. 2015 [Электронный ресурс]. URL: <http://expert.ru/expert/2015/28/goroda-adaptiruyuschiesya-k-realnosti/> (дата обращения: 15.03.2017).

город. Невозможно, если жизнь столицы «не будет соответствовать целой серии критериев, предполагающих открытость, доступность и контактность»¹⁷.

К тому же потенциал Москвы как глобального города усиливают следующие факторы: она является политическим и экономическим центром страны, обладает наиболее развитой системой транспорта, обладает демографическим потенциалом¹⁸.

Список литературы

1. Баяндина Е.Д. Москва – глобальный город и столица России: тенденции развития и трансформационные перспективы // Вестник Пермского университета. Сер. Политология. - 2009. - № 2(6). - С. 47-58.
2. Вендина О.И. Две Москвы: мировоззрение москвичей и дифференциация городского пространства // Вестник Института Кеннана в России. - 2013. - № 23. - С. 87-100.
3. Вершинина И.А., Полякова Н.Л. Москва: столица – глобальный город – агломерация // Вестник Московского университета. Сер. 18. Социология и политология. - 2014. - № 4. - С. 122-137.
4. Достижения города [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mos.ru/progress/data/info>.
5. Запустить электронное правительство в Москве - все равно что запустить его по всей стране // Финмаркет [Электронный ресурс]. URL: <http://www.finmarket.ru/interview/?id=2644485> (дата обращения: 18.03.2017).
6. Итоги 2010-2015 гг. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mos.ru/progress/result/city>.
7. Кривых Е.Г. Проектирование пространства в глобальном городе: гуманитарные технологии // Вестник МГСУ. - 2014. - № 4. - С. 14-20.
8. Мамедов А.К., Коркия Э.Д. Информационное общество: «родимые пятна» неравенства // Культура полиса. - 2014. - № XI. - С. 355-367.
9. Механизмы сотрудничества правительства и населения города: систематизация мирового опыта / Краткое изложение результатов исследования для Конференции «Власть и граждане: технологии сотрудничества» в рамках IV Московского урбанистического форума. - М.: Nabidatum, 2014.
10. Сассен С. Глобальный город: введение понятия // Глобальный город: теория и реальность / Под ред. Н.А. Слуки. - М.: ООО «Аванглион», 2007. - С. 9-27.
11. Социально-экономические проблемы городов и регионов России и мира: Сб. материалов конференции / Под ред. В.Н. Холиной, М.Н. Мироновой, М.В. Потапенко. - М.: РУДН, 2017 - 308 с.
12. Климанов В.В. Стратегия социально-экономического развития Москвы на период до 2025 года. - 03.10.2012. // Факультет государственного управления РАНХиГС при Президенте [Электронный ресурс]. URL: fgu.rane.ru (дата обращения: 31.03.2017).
13. Сухарева Е.А. Особенности развития Москвы как глобального мегаполиса // Век глобализации: журнальный клуб Интелрос. - 2013. - № 1. - С. 100-108.

¹⁷ Вендина О.И. Две Москвы: мировоззрение москвичей и дифференциация городского пространства // Вестник Института Кеннана в России. - 2013. - № 23. - С. 93.

¹⁸ Сухарева Е.А. Особенности развития Москвы как глобального мегаполиса // Век глобализации: журнальный клуб Интелрос. - 2013. - № 1. - С. 106.

14. Щукин А. Города, адаптирующие к реальности // Эксперт online. 2015 [Электронный ресурс]. URL: <http://expert.ru/expert/2015/28/goroda-adaptiruyuschiesya-k-realnosti/> (дата обращения: 15.03.2017).
15. Urban Agenda // IV Московский урбанистический форум. - 2015. - № 4.

PROVIDING PUBLIC SERVICES IN THE GLOBAL CITY

Andrianova Victoria Anatolevna,

Lomonosov Moscow State University
119991, г. Москва, Ленинские горы, д. 1

The 21st century by right can be considered a century of the global cities. The global cities represent the multipurpose centers and an important factor of their development is distribution of the Internet and mobile communication. Moscow is the unique city thanks to the special provision and a combination of initial factors of development (high level of penetration of electronic technologies, level of literacy of the population, etc.). In article on the basis of official statistical data the analysis of capital electronic services and platforms of state services is carried out. The author has drawn a conclusion that the power of the city is interested in ensuring equal availability of the state services with everything to residents, irrespective of their age, income level and other important factors.

Keywords: global city, state services, municipal services, Open government, information and communication technologies.