

Министерство
связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации



Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Дмитрий Сатин
Советник министра



ЦЕЛИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

2 Министерство
связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации

ЦЕЛИ 2018:

70%

НАСЕЛЕНИЯ
ПОЛУЧАЮТ УСЛУГИ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

90%

НАСЕЛЕНИЯ
УДОВЛЕТВОРЕНЫ
КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ

601 УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА

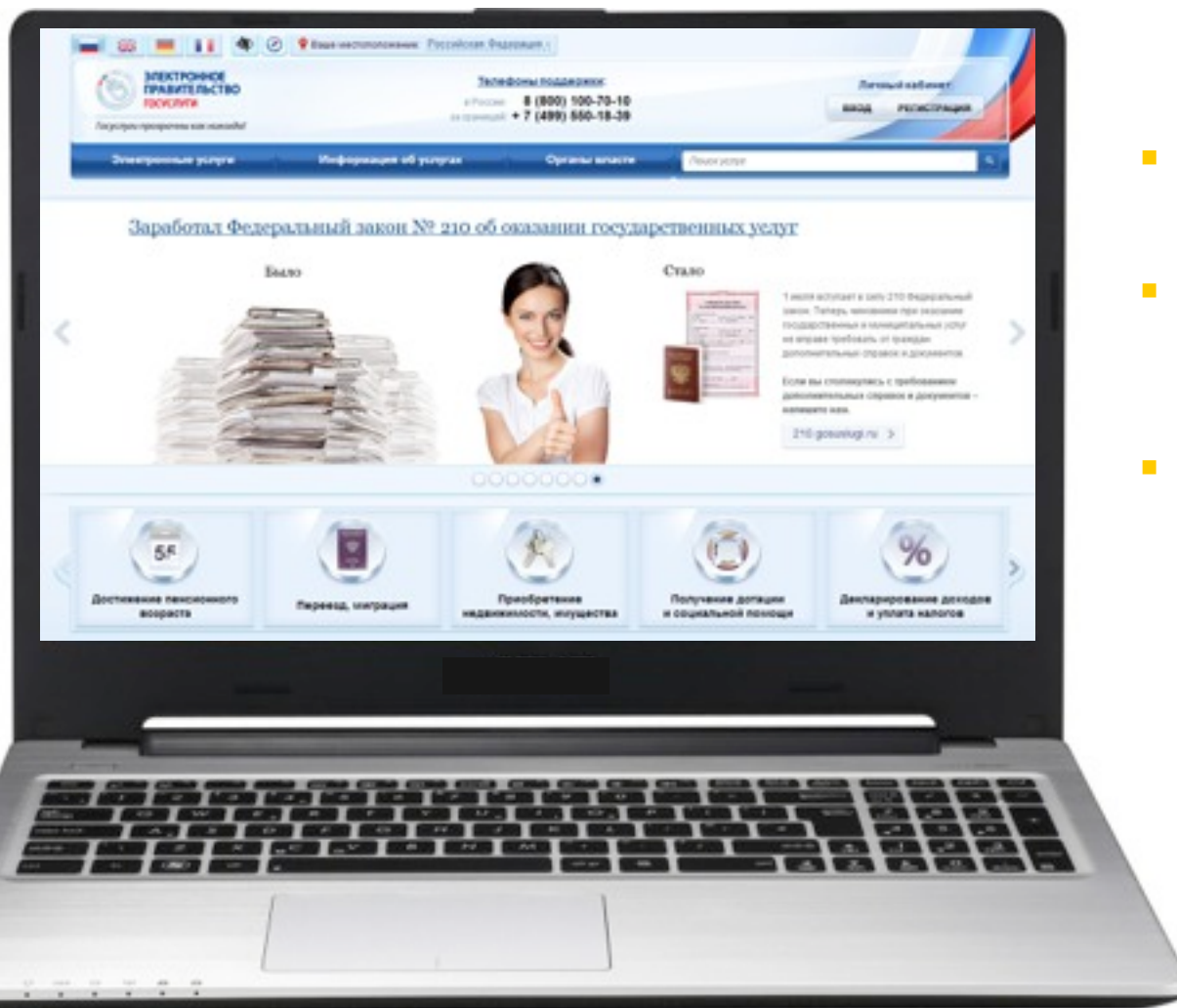
Электронные
услуги

210 ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН



СОЗДАН ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ Gosuslugi.ru КАК «ЕДИНОЕ ОКНО»

3 Министерство
связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации



- **745** федеральных услуг
- **Десятки тысяч** региональных и муниципальных услуг
- **Несколько** методов регистрации



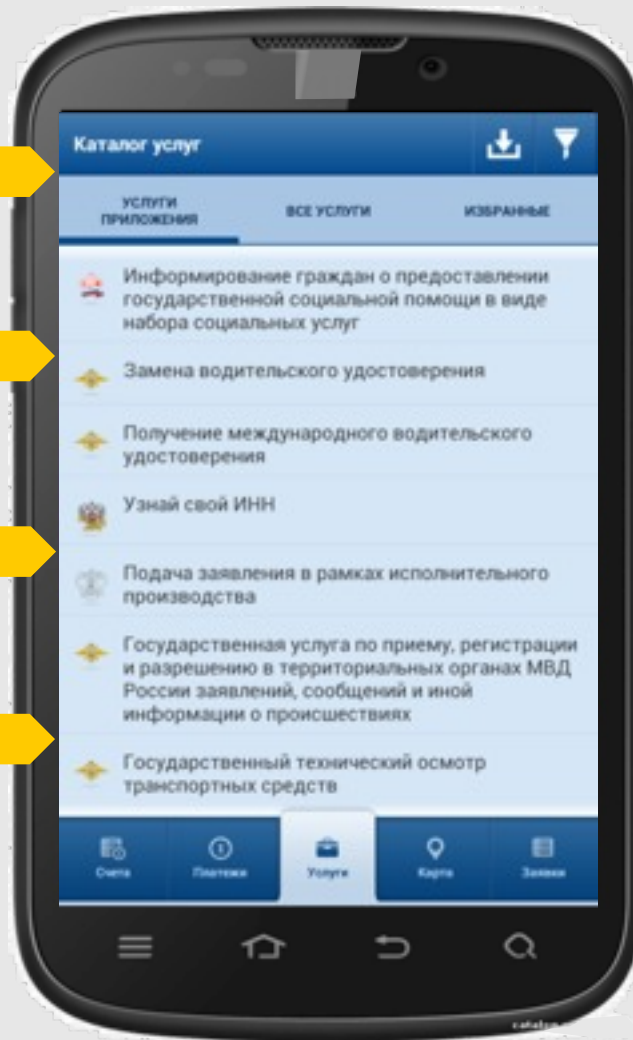
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБНАДЕЖИВАЮТ

Зарегистрировано 6 млн граждан

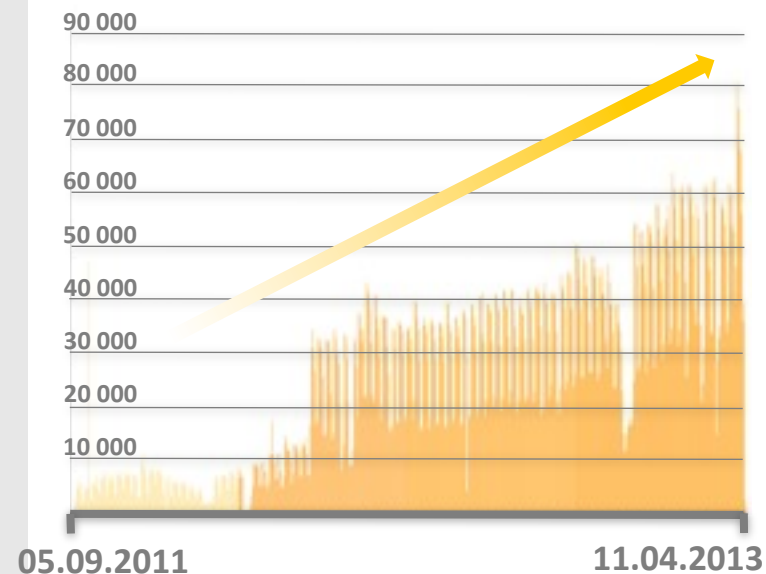
Оказано 18 млн услуг

Загружено 1 млн мобильных
приложений

20 млн часов сэкономлено для
российских граждан



Динамика использования э-услуг



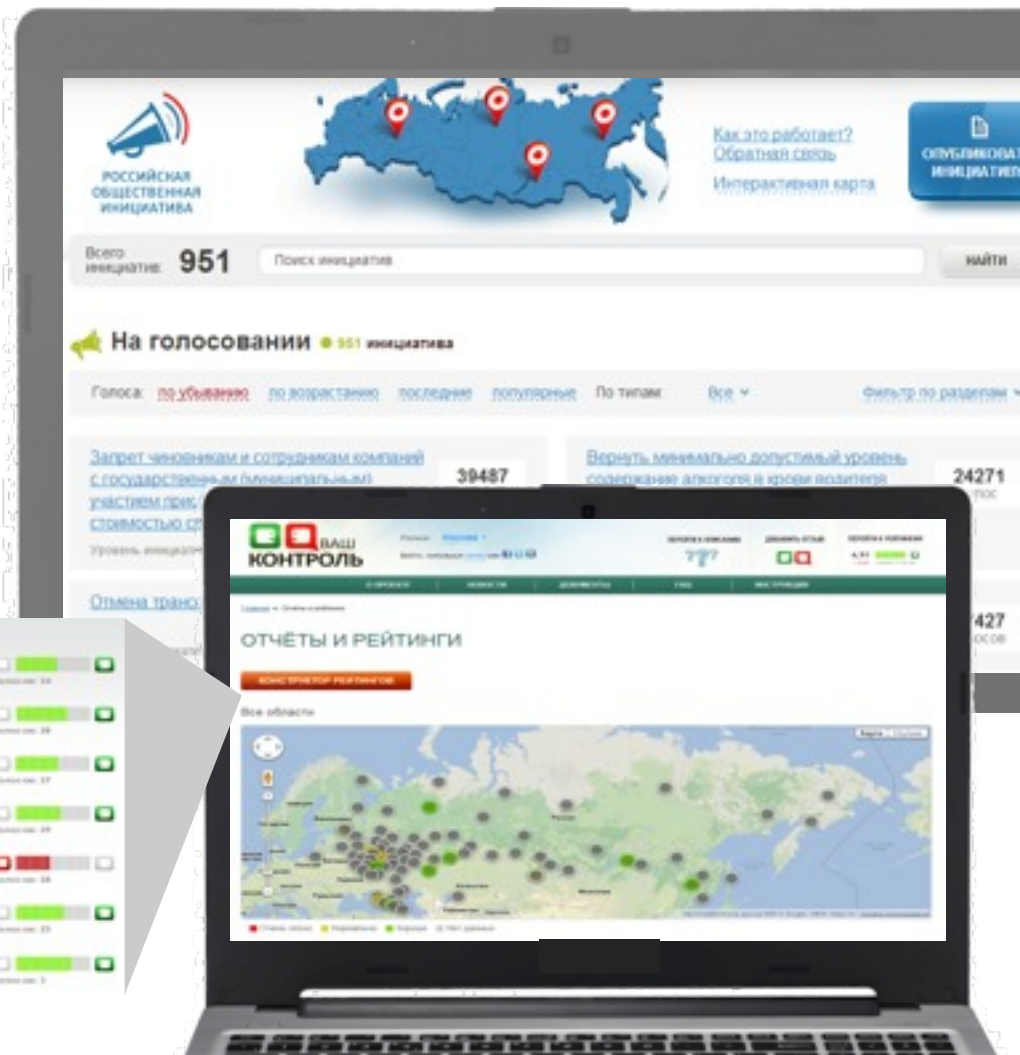
На примере Москвы



СОЗДАНЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

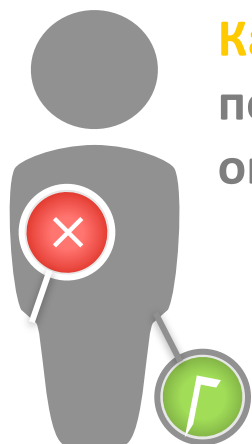
5 Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

- **Российская общественная инициатива:** Портал позволяет выносить общественные инициативы на законодательное обсуждение
- **Общественный мониторинг** качества государственных услуг





Доступ к сведениям ведомств в электронном виде



Как это улучшает
пользовательский
опыт ?

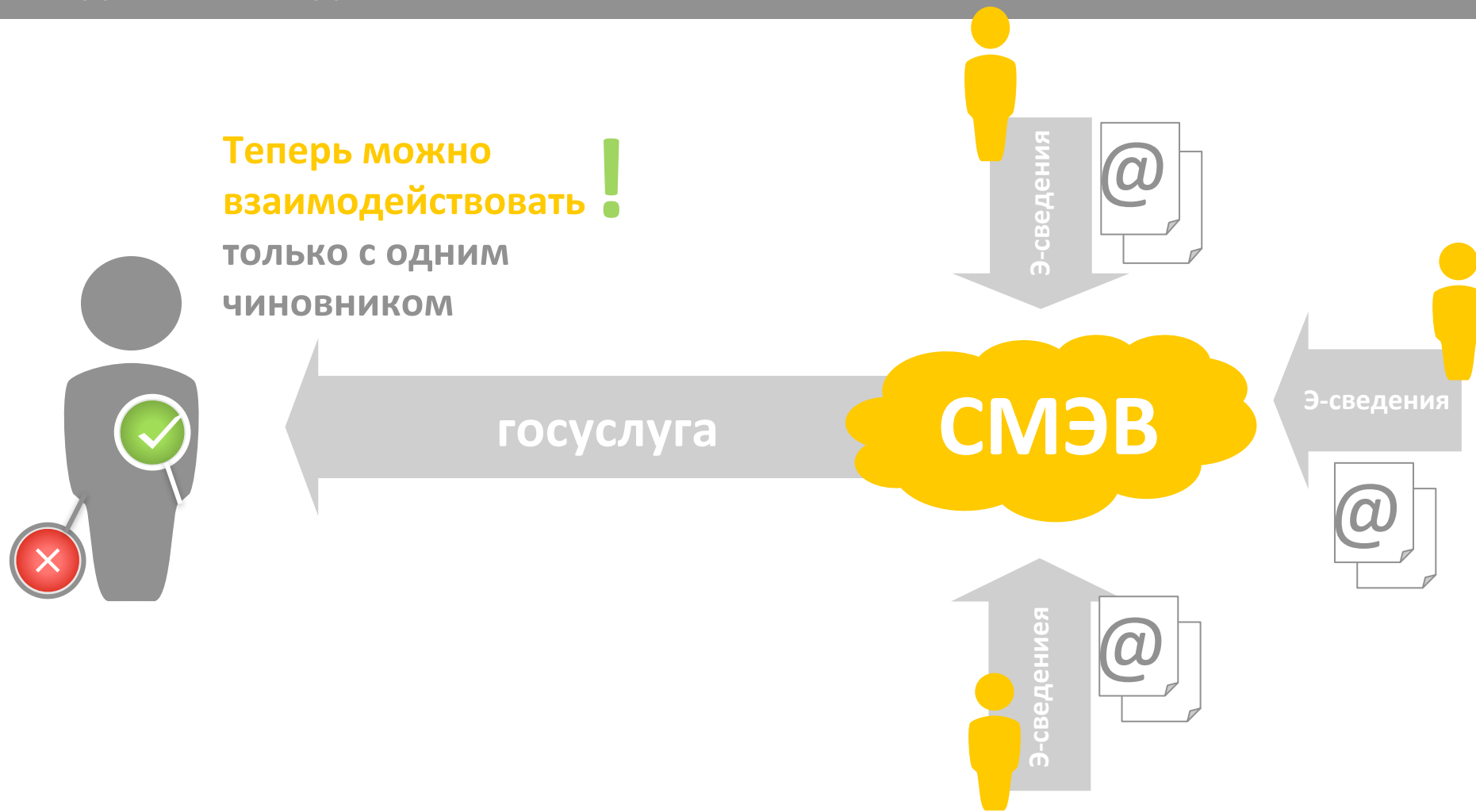


Система межведомственного электронного
взаимодействия (СМЭВ)



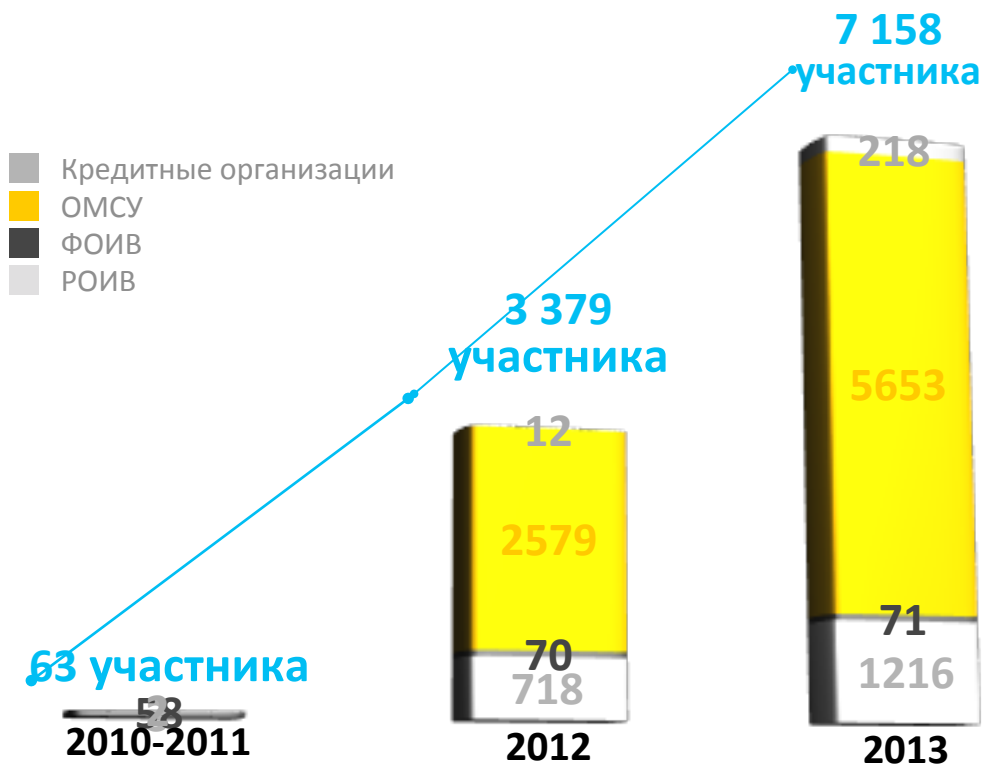
ЗАКОНОДАТЕЛЬНО ЗАПРЕЩЕНО ЗАПРАШИВАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ У ГРАЖДАНИНА

КАК СДЕЛАТЬ ГРАЖДАНИНА СЧАСТЛИВЫМ?

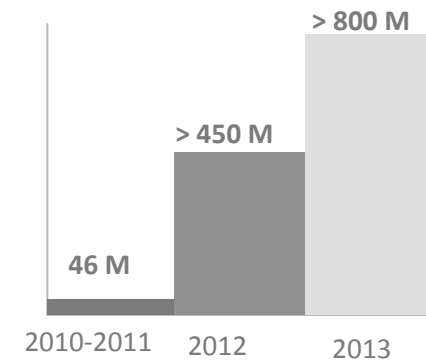




Рост числа участников и объема сведений



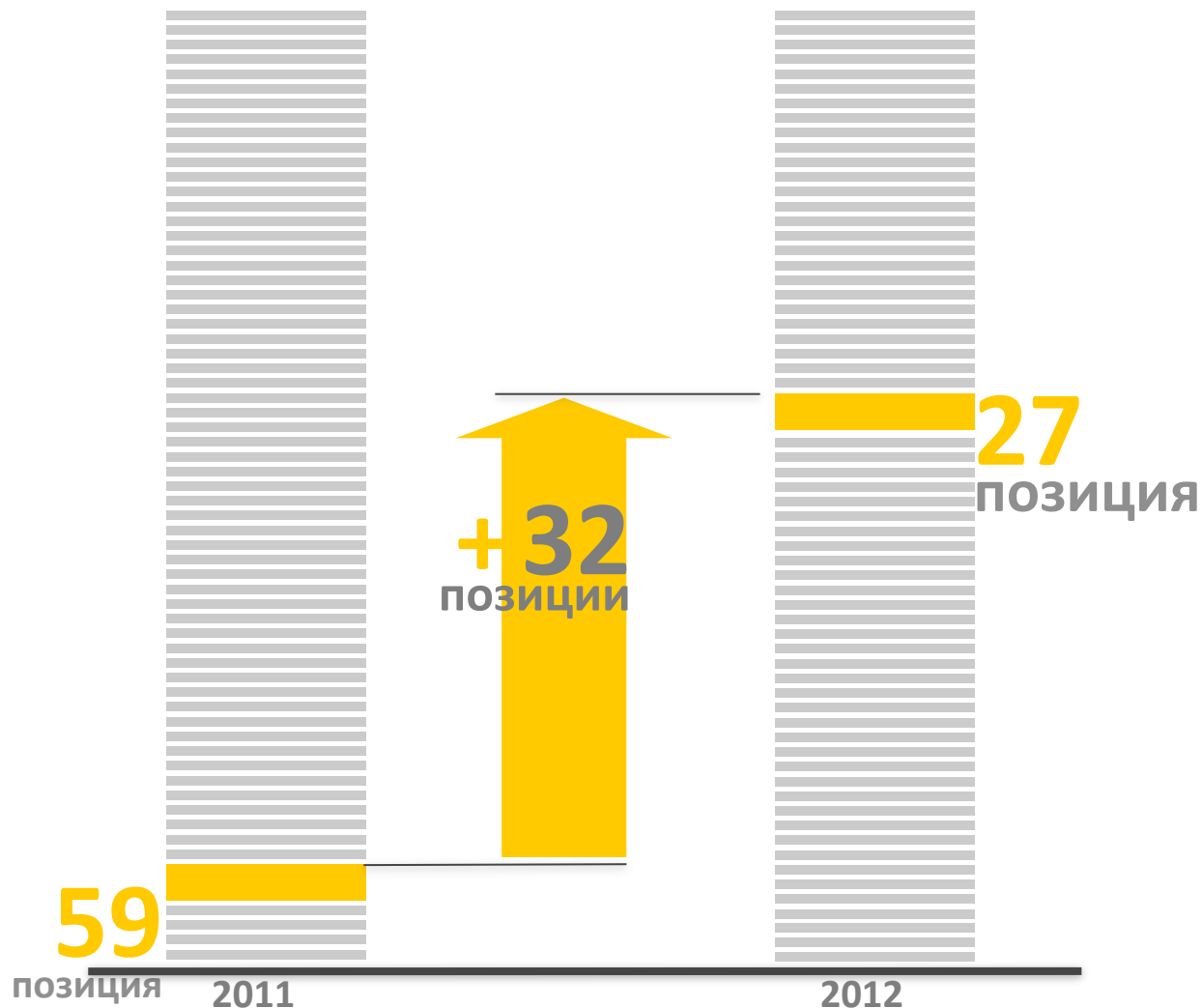
- Все **83** региона подсоединены к СМЭВ, включая:
 - 1216** региональных органов власти
 - 5653** муниципальных органов власти
- Рост объема запрашиваемых сведений





РЕЗКИЙ РОСТ В РЕЙТИНГЕ E-Government Development Index (EGDI)

+32 ПОЗИЦИИ ЗА ОДИН ГОД



Хороший результат,
но мы нацелены на
большее



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОТ КОЛИЧЕСТВА К КАЧЕСТВУ

Целевой показатель

70%

НАСЕЛЕНИЯ
ПОЛУЧАЮТ ГОСУСЛУГИ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Подход 2009

- Массовый перевод в электронную форму
- Требования очень общие
- Без учета пользовательского опыта

Повышение

количества
услуг в электронном виде

Состояние в 2013

- В основном электронные госуслуги носят информационный характер
- По востребованным услугам можно подать заявление в электронном виде
- Активная часть граждан используют электронные госуслуги

Повышение

качества
услуг в электронном виде



НОВЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ В КОНЦЕПЦИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУСЛУГ 2013

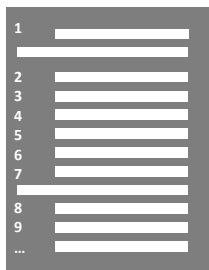
Получить госуслугу также удобно, как купить авиабилет через интернет

Регистрация



Длительная
регистрация

Заполнение
заявления



Громоздкие формы
подачи заявлений

Оплата



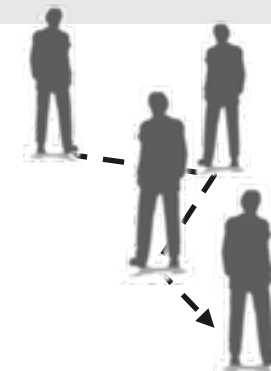
Посещение банка
для оплаты пошлин

Запись на
прием



Очереди в
ведомствах

Посещение



Посещение ведомств

СЕЙЧАС

БУДЕТ



Упрощенная
регистрация



Дружественный
интерфейс



Он-лайн оплата



Он-лайн запись на
посещение
ведомства



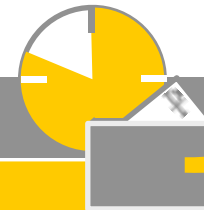
Курьерская доставка



ПРИМЕР ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГ

ПОЛУЧЕНИЕ ЗАГРАНПАСПОРТА (ПРОЕКТ)

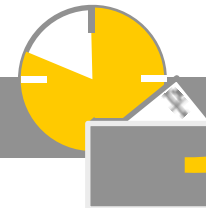
12 Министерство
связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации





ПРИМЕР ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГ

РЕГИСТРАЦИЯ БРАКА (ПРОЕКТ)



	СЕЙЧАС	БУДЕТ
Запись на подачу заявления	На портале	
Подача заявления и запись на бракосочетание	Лично  1	На портале
Оплата госпошлины	Наличными в банке  2	Онлайн, без комиссии
Церемонии бракосочетания	Лично в отделе ЗАГС  3	Лично в отделе ЗАГС  1
	3 ПОСЕЩЕНИЯ	1 ПОСЕЩЕНИЕ





ЕДИНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ В РАЗНЫХ КАНАЛАХ

14 Министерство
связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации



Электронные каналы

Традиционные каналы

Портал
госуслуг

Порталы
ведомств

Порталы
регионов

МФЦ

Офисы
ведомств



Единый вход на
интернет-ресурсы

Единый личный кабинет

Единая онлайн оплата

Вневедомственная электронная
очередь

Единая обратная связь по
качеству услуг и обжалованию

Интеграция через СМЭВ

Система межведомственного электронного взаимодействия

ИТ системы ведомств

Минкомсвязь
России



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!