



Электронные услуги в контексте российской административной реформы



Клименко А.В., директор Института
государственного и
муниципального управления НИУ
ВШЭ

Региональный семинар МСЭ для стран СНГ «Развитие электронного правительства как одно из
условий интеграции в глобальное информационное общество»
Москва, Российская Федерация, 25-27 ноября 2013 года

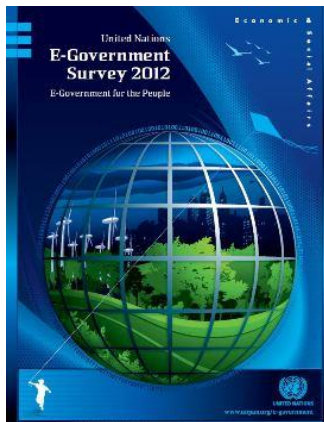
Основные цели административной реформы в повышении качества государственных услуг

**70%
2018** населения смогут получать
госуслуги в электронном виде

**90%
2015** госуслуг будут предоставляться
по принципу «одного окна»

**90%
2018** жителей должны быть
удовлетворены качеством
оказания услуг

- ✗ Доля пользователей порталами госуслуг в населении увеличится с 25% в 2013 до 70% в 2018
- ✗ Отмена копий – запрет требования ксерокопий документов
- ✗ Экстерриториальность – возможность получения услуг независимо от адреса жительства
- ✗ Уменьшение количества документов личного хранения
- ✗ Увеличение количества точек получения квалифицированной электронной подписи
 - ✗ Переход к использованию СМЭВ госучреждениями (школы, клиники, проч.)



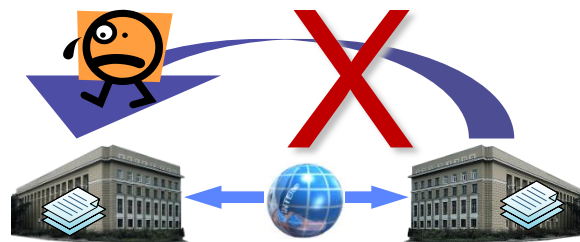
Индекс развития электронного правительства ООН (всего 193 страны) - масштаб и качество онлайн-услуг, уровень развитости ИКТ-инфраструктуры и человеческий капитал

Россия переместилась с 59 на 32 место.

Отдельно по индексу развитости онлайн-сервисов она занимает 37 место, по уровню развития ИКТ-инфраструктуры – 30 место, по человеческому капиталу – 44 место

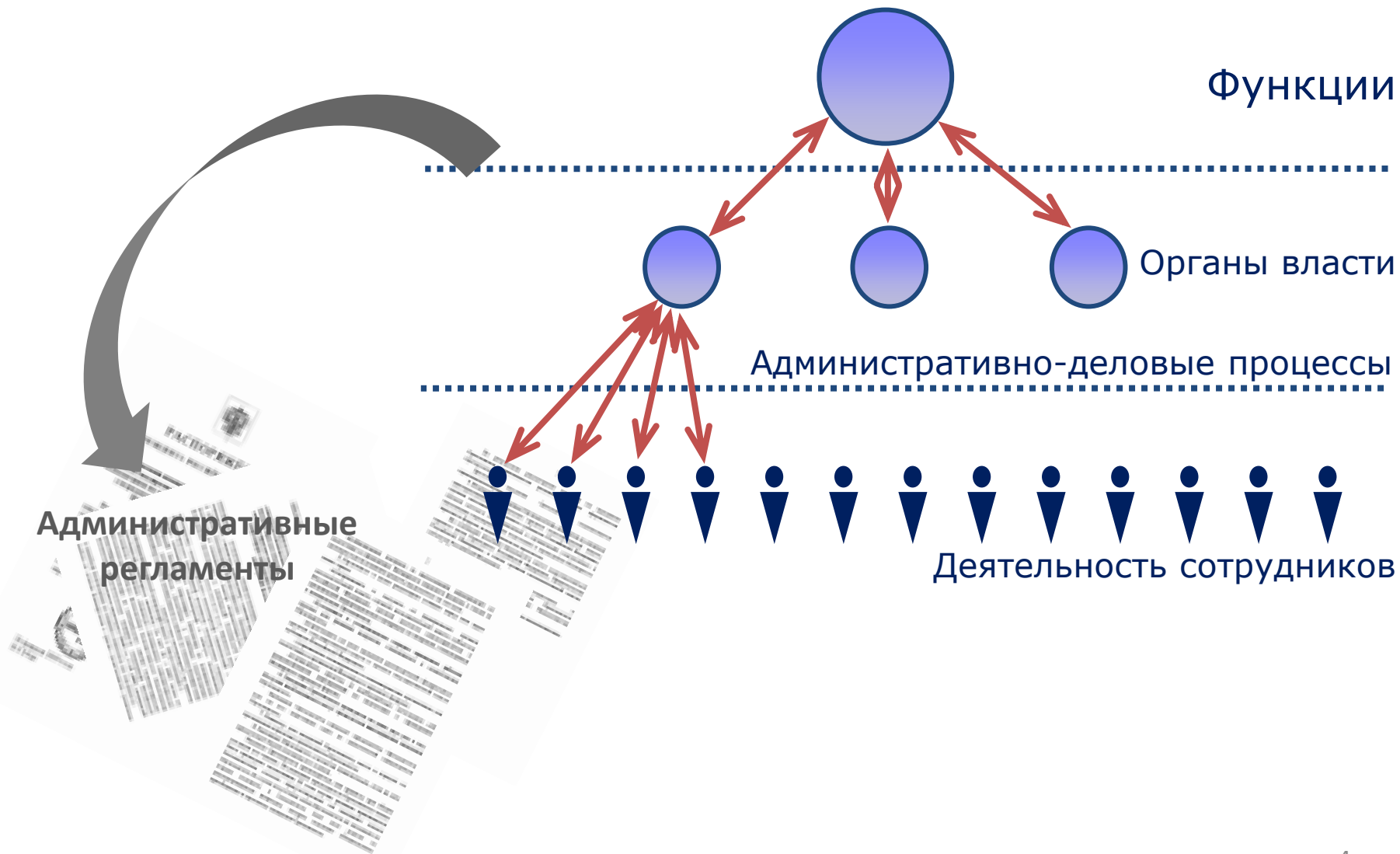
Главная задача – перевод услуг и взаимодействий в электронный вид

- Переход к новой форме организации деятельности и порядка предоставления услуги
- Создание необходимой нормативной базы, юридически значимого взаимодействия
- Формирование портала и центра телефонного обслуживания
- Организация межведомственного и межуровневого цифрового взаимодействия



- Объединение ведомственных информационных систем

В рамках административной реформы проведен анализ функций и государственных услуг, подготовлены административные и должностные регламенты



В рамках административной реформы созданы Многофункциональные центры (МФЦ), работающие на основе принципа «одного окна»

Сотрудники МФЦ не являются государственным или муниципальным служащим



В год в МФЦ по всей стране получают услуги более 3 млн. человек

ожидание в очереди сократилось более, чем в 2 раза

время получения услуги в целом уменьшилось в 2 раза

Целевое состояние при переходе к электронным услугам

- ➔ **Исключена необходимость в личном обращении** в орган местного самоуправления, использования бумажных документов
- ➔ Возможность **автоматического получения** уполномоченным органом местного самоуправления **информации** в электронной форме из государственных и муниципальных учетных систем, что исключает необходимость представления гражданином в государственные органы каких бы то ни было справок
- ➔ **Электронный доступ** ко всем правовым актам, информации о текущей деятельности органов местного самоуправления,
- ➔ **Интеграция систем электронного документооборота** (межведомственного и межуровневого)
- ➔ **Многоканальность доступа** к информации и услугам
 - личного (очного) взаимодействия
 - посредством телефонной связи
 - с помощью сети Интернет
 - системы коротких сообщений SMS
 - по электронной почте

Единый портал государственных услуг

The screenshot displays the main interface of the Russian Government Services Portal. At the top, there are flags for various countries and a location selector set to 'Russian Federation'. The header includes the logo for 'ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ' and contact information: 'Телефоны поддержки: в России: 8 (800) 100-70-10, за границей: + 7 (499) 550-18-39'. A 'Личный кабинет:' section contains 'ВХОД' and 'РЕГИСТРАЦИЯ' buttons. A navigation bar features 'Электронные услуги', 'Информация об услугах', and 'Органы власти', along with a search bar containing 'Поиск услуг'. Below this, filters are set for 'Услуги для: Физических лиц', 'По ведомствам', and a checked box for 'Только электронные услуги'. A grid of service cards is visible, with the 'Федеральная миграционная служба' card selected. A detailed view of the service 'Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста' is shown. This view includes tabs for 'Описание услуги', 'Документы', 'Контакты', and 'Дополнительная информация'. The 'Описание услуги' tab is active, displaying a list of steps for obtaining the passport. A 'Получить услугу' button is prominent on the right. Below the description, there are sections for 'Варианты услуги:' (with a checked box for 'Только электронные услуги'), 'Способы подачи заявки:' (with a radio button for 'Лично'), and 'Способы получения результата:' (with a radio button for 'Лично'). A 'Стоимость и порядок оплаты' section is partially visible at the bottom.

Ваше местоположение: Российская Федерация

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ

Госуслуги прозрачны как никогда!

Телефоны поддержки:
в России: 8 (800) 100-70-10
за границей: + 7 (499) 550-18-39

Личный кабинет:
ВХОД РЕГИСТРАЦИЯ

Электронные услуги | Информация об услугах | Органы власти | Поиск услуг

Услуги для: Физических лиц | По ведомствам | Только электронные услуги

Федеральная миграционная служба

Министерство здравоохранения Российской Федерации

Министерство труда Российской Федерации

Министерство внутренних дел Российской Федерации

Министерство образования Российской Федерации

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральная миграционная служба

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации

Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации

Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Предоставление физическим и юридическим лицам персональных данных граждан Российской Федерации, включающих в себя паспортные данные и сведения о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания или месту жительства в пределах Российской Федерации

Оформление и выдача приглашений на въезд в Российскую Федерацию

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | Дополнительная информация

Получить услугу

Варианты услуги:
 Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Как получить услугу

1. Подготовить документы, необходимые для заполнения формы заявления, а также файл с фотографией для паспорта.
2. Необходимо заполнить: Форму заявления, указав информацию о себе, супруге, родителях, о нахождении ранее в иностранном гражданстве, о месте обращения и т.д.
3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку Вашего запроса в государственные структуры для прохождения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.
4. В случае успешного выполнения услуги на всех этапах система даст Вам положительный ответ, а государственные структуры проинформируют Вас о необходимости прийти в территориальный орган ведомства для получения документов. В случае отказа на каком-либо этапе оказания услуги система даст отрицательный ответ, а государственные структуры проинформируют Вас о причинах отказа.

Способы подачи заявки:
• Лично

Способы получения результата:
• Лично

Стоимость и порядок оплаты

Наиболее востребованные государственные услуги – 90% всех запросов

Для бизнеса	Для граждан
<ul style="list-style-type: none">▪ Регистрация юридического лица	<ul style="list-style-type: none">▪ Штрафы ГИБДД
<ul style="list-style-type: none">▪ Декларирование и уплата корпоративных налогов	<ul style="list-style-type: none">▪ Задолженность по налогам
<ul style="list-style-type: none">▪ Статистическая отчетность	<ul style="list-style-type: none">▪ Задолженность судебным приставам
<ul style="list-style-type: none">▪ Таможенное декларирование	<ul style="list-style-type: none">▪ Загранпаспорт РФ
<ul style="list-style-type: none">▪ Разрешение на строительство	<ul style="list-style-type: none">▪ Паспорт РФ
<ul style="list-style-type: none">▪ Разрешение на торговлю алкогольной продукцией	<ul style="list-style-type: none">▪ Регистрация автомобилей
<ul style="list-style-type: none">▪ Природоохранные лицензии и разрешения	<ul style="list-style-type: none">▪ Экзамен ГИБДД
	<ul style="list-style-type: none">▪ Материнский капитал
	<ul style="list-style-type: none">▪ Запись в детский сад
	<ul style="list-style-type: none">▪ Запись в школу
	<ul style="list-style-type: none">▪ Защита прав потребителей
	<ul style="list-style-type: none">▪ Регистрация недвижимости
	<ul style="list-style-type: none">▪ Запись к врачу
	<ul style="list-style-type: none">▪ Подача налоговой декларации
	<ul style="list-style-type: none">▪ Установление и выплата пенсии
	<ul style="list-style-type: none">▪ Обращение в полицию
	<ul style="list-style-type: none">▪ Запись актов гражданского состояния
	<ul style="list-style-type: none">▪ Временная регистрация

Межведомственное взаимодействие как условие качественного обслуживания клиентов

Цель – упорядочение и интенсификация обмена данными, взаимная поддержка и комплексное развитие информационных систем

Задача - организация взаимодействия информационных систем ведомств разного уровня в режиме реального времени при предоставлении государственных услуг

- ✦ Утвержден перечень услуг, предусматривающих межведомственное взаимодействие
- ✦ Проведено описание взаимодействия на основе разработки технологических карт межведомственного взаимодействия:
 - **порядка обмена информацией** между органами власти при предоставлении каждой государственной услуги
 - какие документы или сведения орган власти, предоставляющий государственную услугу, **не вправе запрашивать** у заявителя, и указаны ведомства, обладающие этими сведениями
 - **взаимные обязательства ведомств** по содержанию и структуре передаваемой информации (документов), по срокам и способам представления информации

По данным Минкомсвязи России в Системе межведомственного взаимодействия на середину текущего года зафиксировано около 6 тыс. участников информационного обмена и более 6,7 тыс. информационных систем

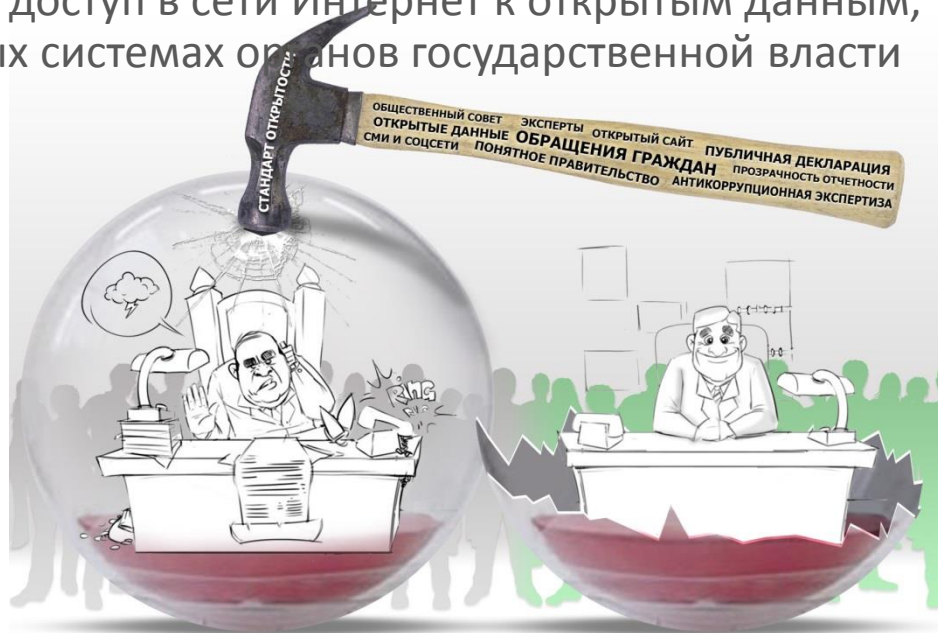
Задачи открытости органов власти, обеспечения раскрытия и доступа к информации

8-ФЗ от 9 февраля 2009 года

«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

«... до 15 июля 2013 г. обеспечить доступ в сети Интернет к открытым данным, содержащимся в информационных системах органов государственной власти Российской Федерации»



Спасибо за внимание!



Институт государственного и муниципального
управления Национального исследовательского
университета Высшая школа экономики

<http://www.ipamm.hse.ru/>