



Применение подходов «умного регулирования» к задачам предоставления государственных электронных сервисов в городе Москве

Концепция «Smart Regulation» в ЕС, внедрение ОРВ в России

Применение подходов «умного регулирования» при построении государственных электронных сервисов в городе Москве

Кейсы применения подхода

- 1 «Умное регулирование» в Европейском союзе (*COM(2010) 543: Smart Regulation in the European Union*: Переход от концепции «лучшее регулирование» (ядро «ОРВ») к концепции «умное регулирование»:
 - Расширение цели с «упрощение условий ведения бизнеса» до «рынок должен служить людям»;
 - Законодательство должно быть «разумным», т.е. эффективно выполнять весь спектр государственных задач (в т.ч. социальных, экологических), а не только упрощать само законодательство и снижать финансовую нагрузку на бизнес

- 2 Оценка регулирующего воздействия в России (ОРВ)
 - С 2011 г. на федеральном уровне и на текущий момент в 50% субъектов РФ введен механизм ОРВ - основная цель выявить до принятия акта нормы, которые ведут к необоснованным издержкам бизнеса и сдерживают инвестиционную активность.
 - Основной инструмент – публичные консультации с заинтересованными сторонами.
 - Ключевые механизмы: рассчитать выгоды и издержки заинтересованных сторон при введении регулирования, на деловой климат в целом; обеспечить выбор наиболее эффективного решения проблемы, снизить риски, связанные с введением регулирования

Реализация актов в виде ИТ-решений, оказывает не меньшее воздействие на городскую среду, чем сами нормы регулирования.

Перенос «умных» механизмов внедрения, изменения и отменены НПА на механизмы создания и развития государственных информационных систем, ориентированных на взаимодействие с социальными группами.

Основные недостатки обычного подхода перевода услуг в эл. форму



В 80% случаях это замена бумажного заявления на экранную форму + межвед по отдельным документам



Порядок оказания услуги в электронной форме не обсуждается с ее потребителями (в том числе способы и принципы взаимодействия)



Не проводится оценка изменения издержек органов власти и граждан при принятии решения о способах перевода услуги в электронный вид



Не проводится оценка влияния оптимизации услуги на смежные полномочия и отрасли городского хозяйства



Не проводится мониторинг эффективности оказания услуг после проведения оптимизации

**В итоге осуществляется автоматизация услуги
«как есть», с ее текущими недостатками,
а не как удобно для потребителя**

Цель: повышение эффективности осуществления отдельных государственных функций в городе Москве и реализации государственной программы города Москвы «Информационный город (2012-2016 годы)»

Задачи: выявление проблем осуществления государственных функций и формирование современных сервисов для граждан и органов власти, позволяющих совершенствовать процессы предоставления государственных услуг, с учетом **ключевых принципов:**



Вовлечение потребителей в процесс обсуждения порядка оказания услуги на всех стадиях проектирования решения и его реализации

- на этапе выявления проблем
- на этапе проектирования электронных сервисов
- на этапе мониторинга изменений.



Учет баланса частных и государственных интересов путем:

- оценки изменения совокупных затрат и выгод социальных групп, вовлеченных в процесс осуществления полномочий;
- оценка влияния оптимизации на смежные сферы городского хозяйства

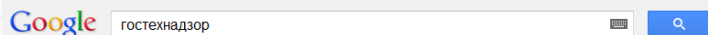


Системный подход при переводе услуги в электронную форму

- учет влияния перевода услуги в электронный вид на все государственные полномочия, связанные с объектом информатизации;
- использование существующего ландшафта инфраструктуры электронного правительства: МПГУ, АС ГУФ, АС УР, РНИП, ЕГИП, Портал открытых данных, Тематические порталы

Кейсы: Официальная информация – Почему она не понятна?

1. Поиск не приводит на официальные ресурсы



Запрос «гостехнадзор» в московском регионе: Гостехнадзора Москвы в первых результатах нет

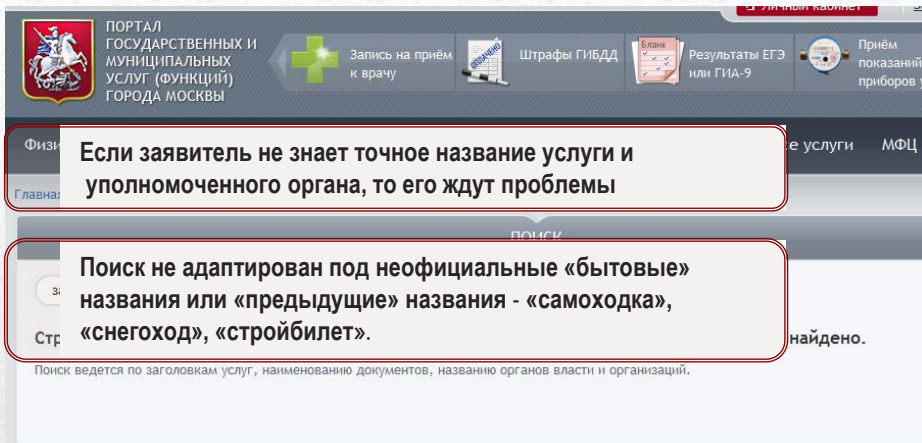
Запрос «регистрация аттракциона москва» выводит на сайты посредников или иную информацию

В запросе «гостехнадзор москвы» сайт выходит только на шестой строчке. Как понять, что именно это официальный сайт?

3. Официальные ресурсы не дружелюбны для бытовых ситуаций – отсутствие электронных сервисов

- ❖ покупаю квартиру - узаконена ли перепланировка?;
- ❖ покупаю трактор - зарегистрирована ли техника, была ли в угоне?;
- ❖ покупаю пищу – безопасна ли она?;
- ❖ в парке подозрительный аттракцион - безопасен ли он?;
- ❖ выкупаю арендуемое у государства помещение - какова его ориентировочная цена?;
- ❖ хочу получить льготы - являюсь ли я МСП?

2. Официальные ресурсы не дружелюбны для бытового поиска



Если заявитель не знает точное название услуги и уполномоченного органа, то его ждут проблемы

Поиск не адаптирован под неофициальные «бытовые» названия или «предыдущие» названия - «самоходка», «снегоход», «стройбилет».

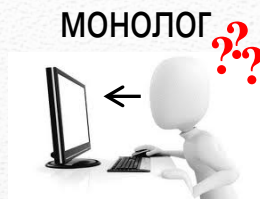


- Поисковая оптимизация;
- Бытовые названия услуг/старые названия услуг;
- Дружелюбные сервисы по раскрытию информации и подтверждению статусов



Личный прием

- ✓ Место получения консультаций
- ✓ Место помощи заполнения документов
- ✓ Первичный анализ документов на руках (можно донести)
- ✓ Фильтр некорректных заявлений
- ✓ Передача информации между заявителями



в **2** раза увеличение отказов в услуге

Через портал:

- ✓ Что мне прикреплять? Как это выглядит?
- ✓ Кто мне может подсказать как заполнить?
- ✓ Кому показать правильный ли у меня документ?
- ✓ Кто ещё подавал услугу, где посмотреть пример?
- ✓ Как мне оплатить услугу?



- Онлайн-консультант по каждой услуге;
- Возможность оказать помощь при онлайн заполнении форм;
- Сервис по экспресс-анализу сложных документов онлайн;
- Возможность проконсультироваться у тех кто уже получил услугу

Автоматизация бумажного варианта

по полномочиям с визуальным осмотром
(3 личных взаимодействия):

0 подача заявления через портал – по сути запись на прием;

1 личный прием для сдачи документов в точку приема с незапланированным временем ожидания в очереди (внесение сведений в АИС вручную);

2 осмотр инспектором объекта
(составление акта осмотра на бумаге, внесение сведений в АИС вручную)

3 личный прием для получения результата с незапланированным ожиданием в очереди



Как могло бы быть

по полномочиям с визуальным осмотром
(1 личное взаимодействие):

0 подача заявления через портал и выбор времени приезда инспектора (сведения автоматически внесены АИС);

1 выезд инспектора, включающий:
- сверку оригиналов документов со сведениями в АИС,
- подготовку акта осмотра в АИС;
- выдачу результата услуги.



За 2014-2016 гг. экономия (пилотное полномочие):

- для заявителей **158** млн. руб. (времени в **7,3** раза);
- для города (при учете закупки моб. комплексов) **15,8** млн. руб.;
- косвенные эффекты в области экологии и безопасности.

Вариации:

- ❖ Множественная подпись акта осмотра;
- ❖ **2** личных взаимодействия;
- ❖ Услуга оказывается в день обращения;
- ❖ Сложные для сканирования бумажные документы

Ситуация 1 Снизить бумажные запросы

Услуга зарегистрирована на rgu.mos.ru, ведется реестр результатов услуги, но при этом 6 сотрудников ведомства обрабатывают **7 тыс. бумажных** запросов в год на предоставление сведений из реестра:
Органы власти (УФМС, ФНС, ФСПП, МВД России, органы прокуратуры, субъекты РФ) – 50%
Арбитражные управляющие и нотариусы - 30%
Граждане и юр. лица – 20%

Ситуация 2 Снизить кол-во посещений ОИВ

Результат услуги выдает и контролирует его наличие один и тот же орган власти.
Кол-во предоставлений третьей стороне – не более 30% от всех выданных результатов.

Ситуация 3 Заменить услугу на межвед. сервис

90% обращений по услуге – подрядчики ОИВ, выполняющие горзаказ. Обращение идет как при получении обычной услуги. Осуществляется постоянный контроль на уровне штабов города



- Межведомственный сервис для органов власти;
- Раскрытие сведений в личном кабинете;
 - Раскрытие сведений на общегородских порталах <http://data.mos.ru/>;
 - Исключительные случаи бумажных ответов



За 2014-2016 гг. экономия для города **13** млн. руб.



Результат – запись в реестре ОИВ, приходиться за ним в ОИВ не нужно;

- ОИВ контролеры – запрашивают сведения в реестрах, а не на бумагах у субъекта надзора;
- В случае неготовности ОИВ – сервис на rgu.mos.ru по заказу бумажной выписки из реестра



За 2014-2016 гг. снижение нагрузки на точки выдачи до **37** тыс. посещений



Заменить услугу от подрядчика ОИВ на межведомственный сервис.

- Контроль за сопроводительными документами возложить на ОИВ-заказчика работ.



За 2014-2016 гг. снижение нагрузки на точки приема и обработки ОИВ **6700** часов

Спасибо!



Харченко Виктор

v_kh@nisse.ru