



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

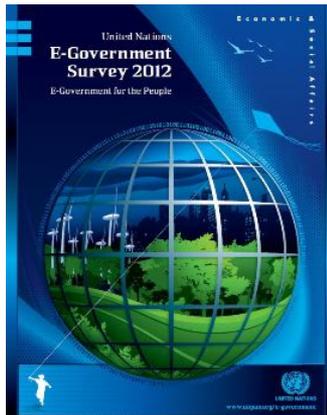
Основные цели административной реформы в повышении качества государственных услуг

**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

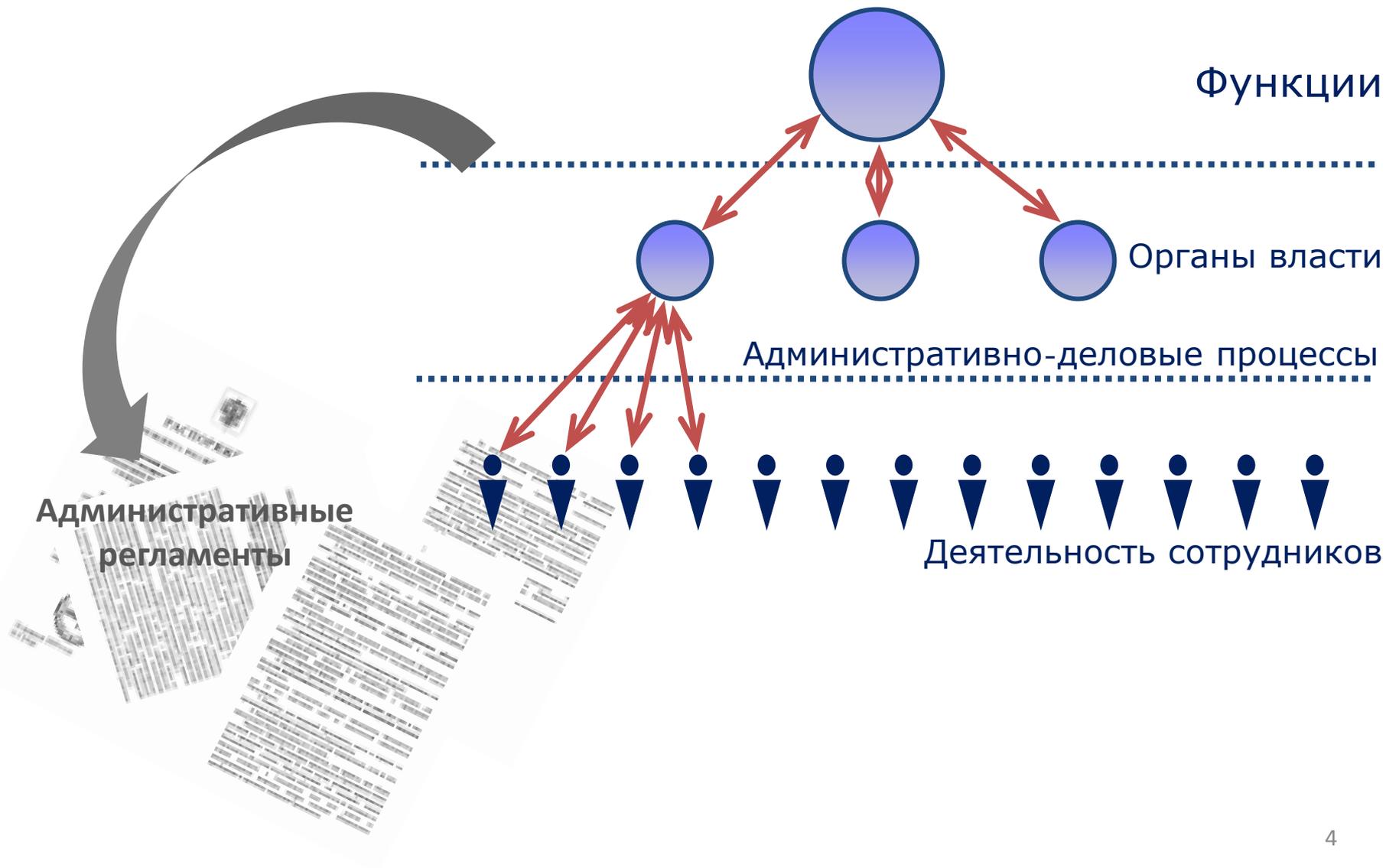
Главная задача – перевод услуг и взаимодействий в электронный вид

- 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 является 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 Russian Government Services Portal interface. At the top, there are flags for various countries and a location dropdown set to "Российская Федерация". The main header includes the logo for "ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ" and the slogan "Госуслуги прозрачны как никогда!". Support phone numbers are listed: "в России: 8 (800) 100-70-10" and "за границей: + 7 (499) 550-18-39". A "Личный кабинет:" section contains "ВХОД" and "РЕГИСТРАЦИЯ" buttons.

The navigation bar features "Электронные услуги", "Информация об услугах", and "Органы власти", along with a search bar labeled "Поиск услуг". Below this, filters are set for "Услуги для: Физических лиц", "По ведомствам", and "Только электронные услуги" (checked).

The main content area shows a list of services from various ministries. A detailed view for "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, showing a list of steps to obtain the passport. A "Получить услугу" button is visible in the top right of the service detail.

Федеральная миграционная служба

Министерство здравоохранения Российской Федерации

Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации

Министерство внутренних дел Российской Федерации

Министерство образования и науки 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

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

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.

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/>