



***Бизнес-процессы Административного регламента  
предоставления государственной услуги по  
присвоению (назначению) радиочастот или  
радиочастотного канала для радиоэлектронных  
средств гражданского назначения***



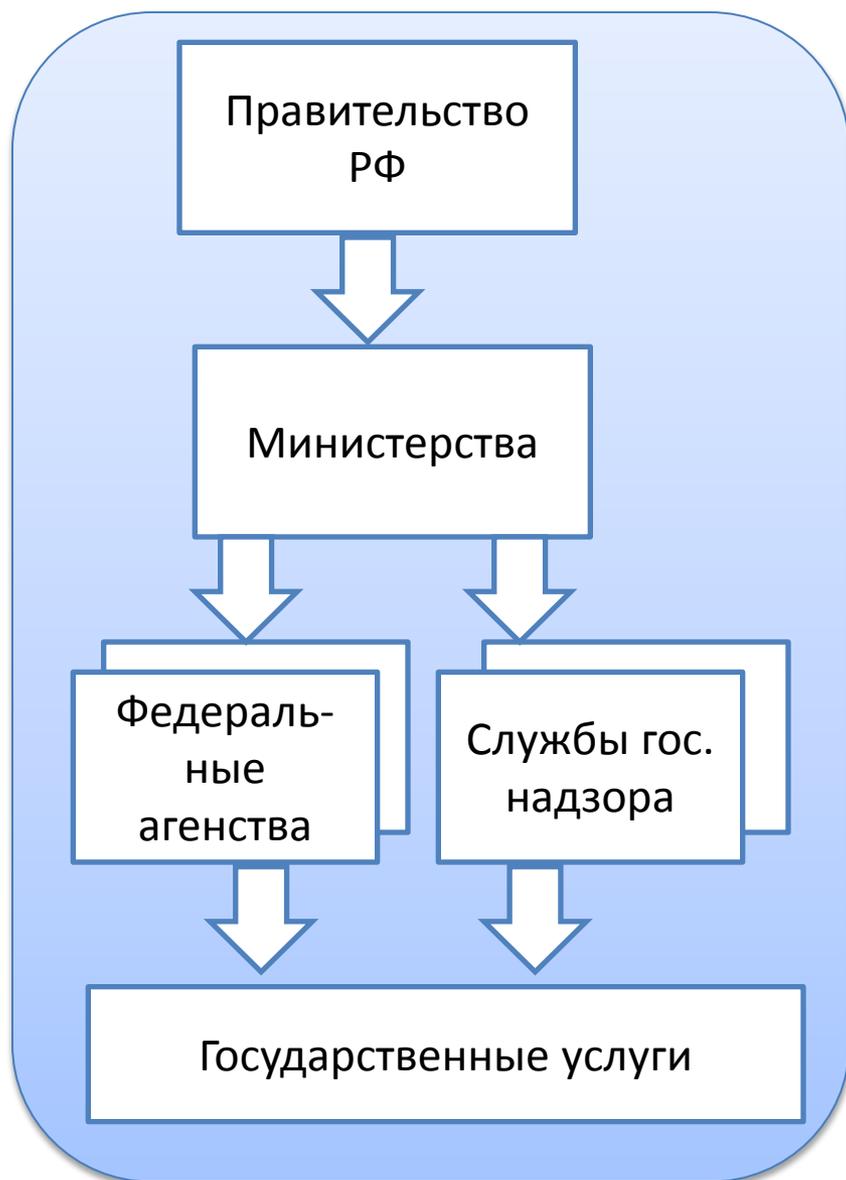
**Валерий Тихвинский,  
д.э.н., профессор**



**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ  
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-процессов (BPR) и  
использованию ключевых показателей эффективности (KPI)  
государственными учреждениями и предприятиями»**



***г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года***



**Государственная услуга** — деятельность, предоставляемая при осуществлении государственных функций, определенных **Конституцией и ФЗ РФ**, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных НПА РФ и НПА субъектов РФ. (**Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ**)

Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и **административных регламентов предоставления государственных услуг**" (СЗ РФ, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092)



## Административный регламент

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

### Основные принципы предоставления государственных услуг:

- ❑ необходимость и обязательность предоставления государственных услуг;
- ❑ заявительный порядок обращения за предоставлением государственных услуг;
- ❑ платность государственных услуг (уплата государственной пошлины за предоставление государственных услуг);
- ❑ открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги;
- ❑ доступность обращения и предоставления государственных услуг;
- ❑ возможность получения государственных услуг в электронной форме.



## Административные регламенты отрасли связи

Разрешительные функции



Надзорные функции



# Дискуссия 1: Какие услуги оказывают государственные органы операторам связи?



## Услуги доступа к ограниченным ресурсам отрасли Связь



**Частотный ресурс (Роскомнадзор)**



**Ресурс нумерации (Россвязь)**



**Сетевой ресурс (Роскомнадзор)**



**Доступ к рынку(лицензии)(Роскомнадзор)**

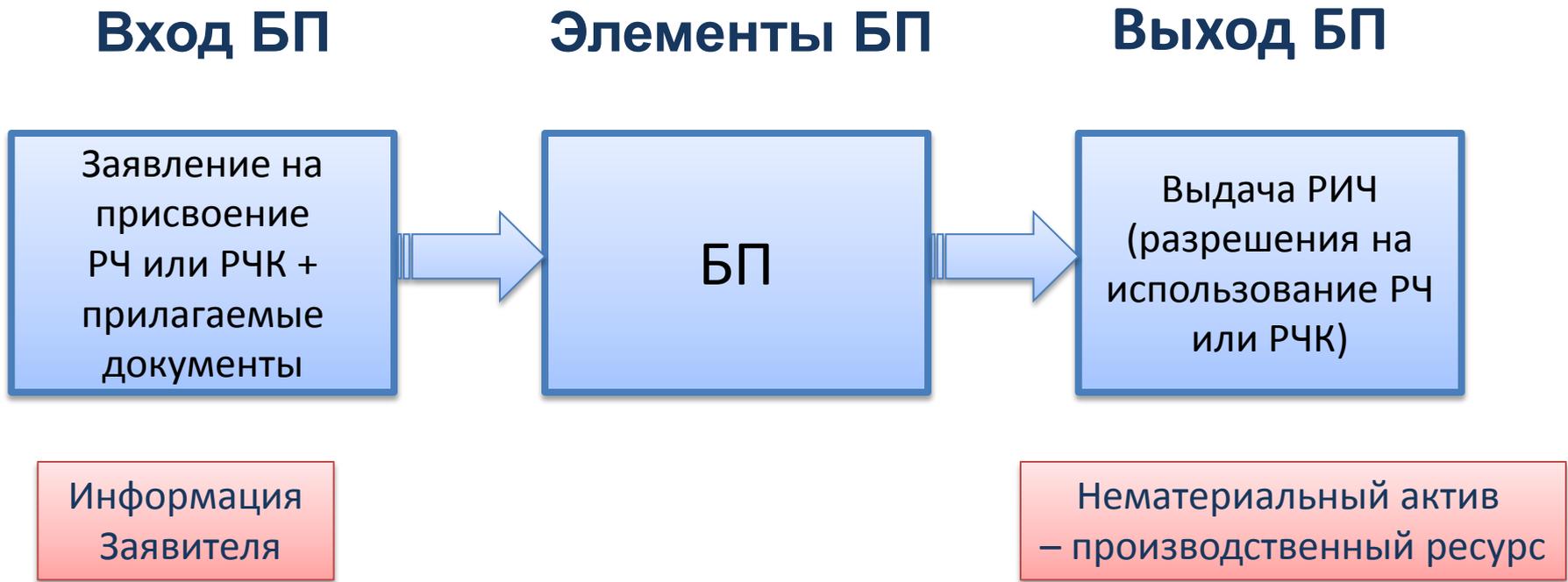
## Дискуссия 2: Какие основные БП используют государственные органы при оказании услуги по присвоению(назначению) радиочастоты или РЧК?



## Виды БП по оказанию услуги

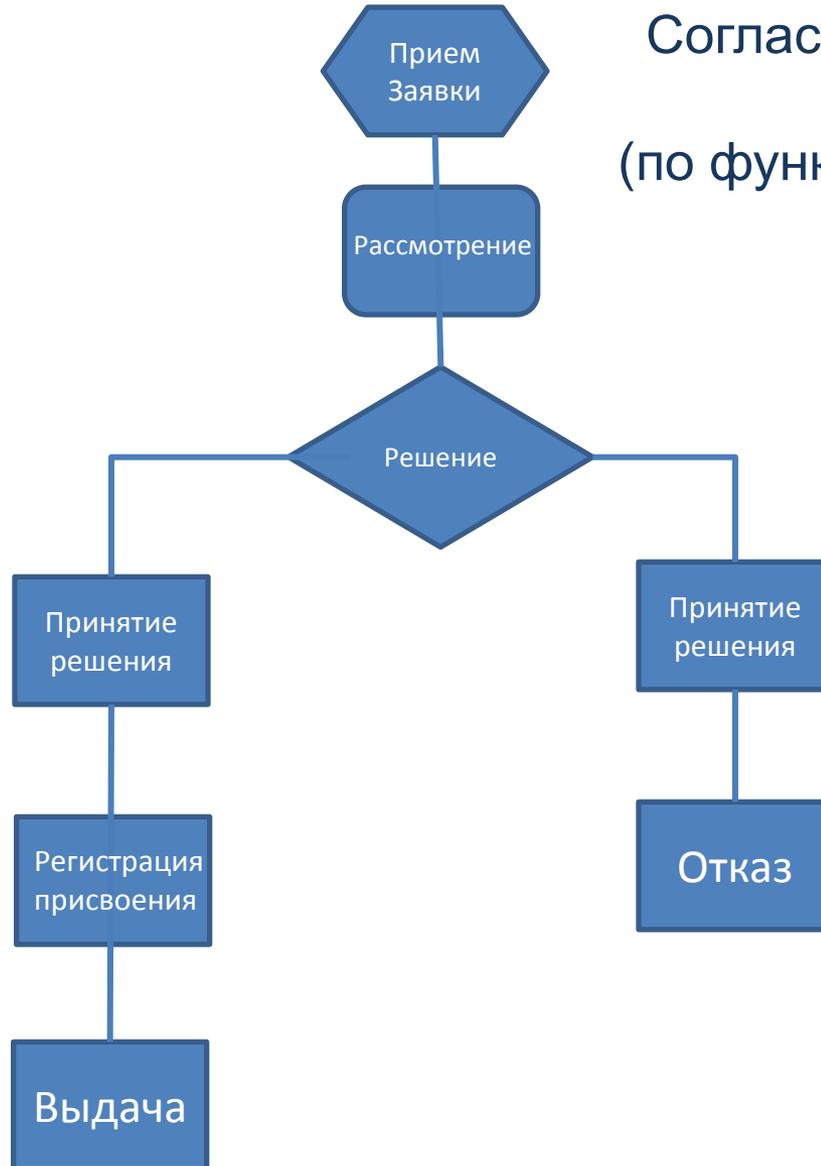
- 1 **Получение разрешения на использование РЧ или РЧК**
- 2 **Продление срока разрешения на использование РЧ или РЧК**
- 3 **Переоформление разрешения на использование РЧ или РЧК**
- 4 **Внесение изменений или дополнений в разрешение на использование РЧ или РЧК**
- 5 **Прекращение действия разрешения на использование РЧ или РЧК**

# Структура бизнес-процессов при оказании услуги по присвоению (назначению) радиочастот и РЧК



# Блок-схема бизнес-процессов при оказании услуги по присвоению (назначению) радиочастот и РЧК

**Вход БП**



Согласно Административному Регламенту  
(по функциональному принципу)

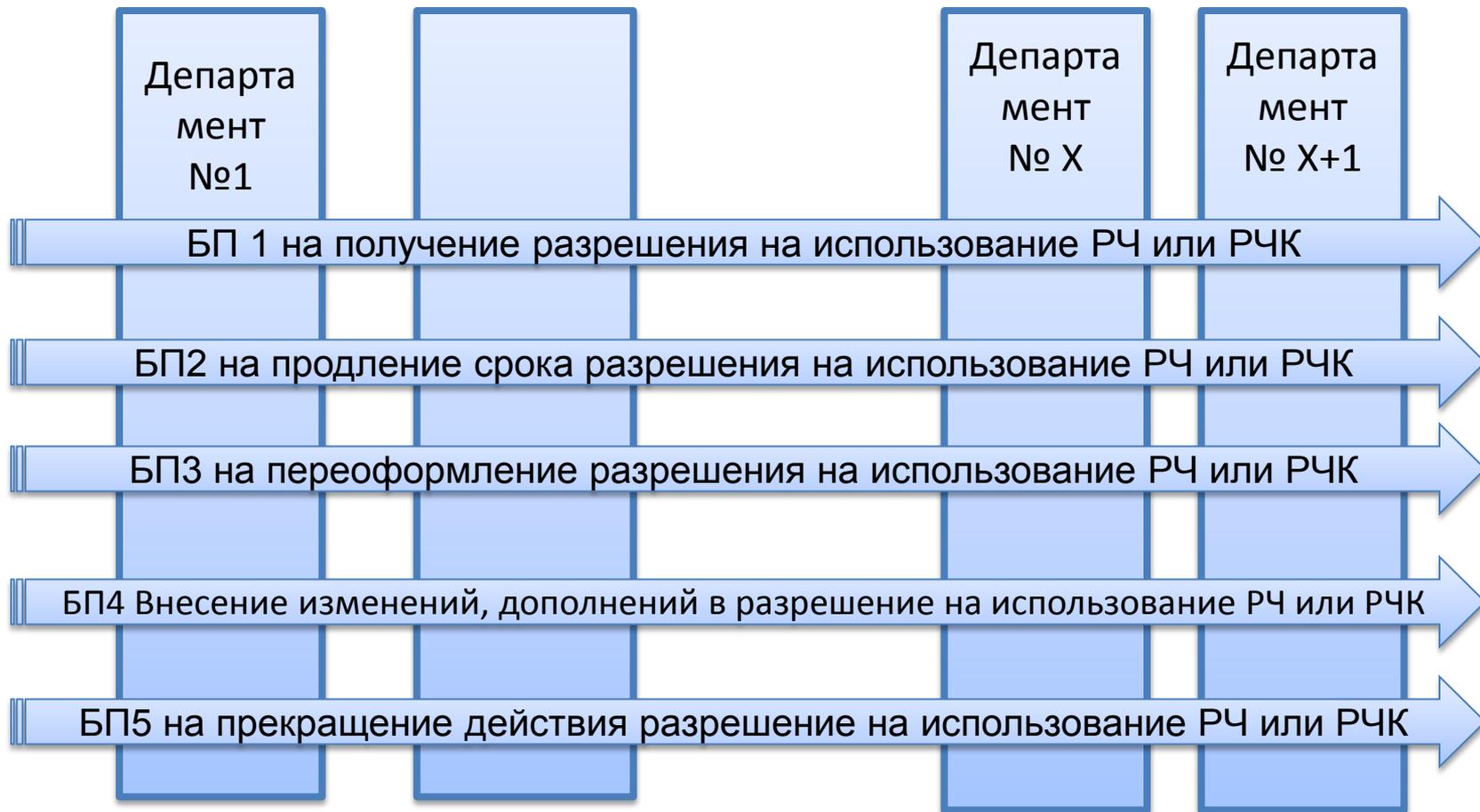
**Элементы БП**

**Выход БП**

# Дискуссия 3: Как перестроить основные БП при переходе от функционального подхода к процессному?



## БП на основе процессного подхода



Дискуссия 4: Какие показатели  
эффективности основных БП по  
оказанию услуги по  
присвоению(назначению)  
радиочастоты или РЧК можно  
предложить?



# Виды КРІ для бизнес-процессов при оказании услуги по присвоению (назначению) радиочастот и РЧК

## Виды КРІ

1

**Временные КРІ**

2

**Показатели качества и доступности**

3

**Количественные КРІ**

1

## Временные КРІ

**Срок предоставления государственной услуги** - время на реализацию всех административных процедур от представления потребителем услуги необходимых заявительных документов до конечного результата осуществления соответствующего полномочия (нормативный правовой акт, разрешение, лицензия и т.п.)

## Временные КРІ

Отказ – не более 15-20 дней со дня подачи Заявления

- 1 **35 рабочих дней со дня регистрации Заявления**
- 2 **Не позднее окончания срока действия продлеваемого разрешения**
- 3 **10 дней со дня регистрации Заявления (Переоформление)**
- 4 **Не определено п.16-22 Административного регламента (изменение в разрешение)**
- 5 **20 рабочих дней со дня регистрации Заявления (Прекращение)**

## КРІ качества и доступности услуги

**Доступность – получение услуги после однократного посещения государственного органа**

**Качество – количество жалоб, поступивший за оцениваемый период оказания государственной услуги**

## Количественные КРІ услуги

**Востребованность услуг – количество поданных Заявок за оцениваемый период оказания государственной услуги**

**Реализуемость услуг – процент удовлетворенных Заявок за оцениваемый период оказания государственной услуги**

**Эффективность работы по оказанию услуги – количество рассмотренных Заявок на одного сотрудника за период**

# Дискуссия 5: Нужно ли улучшать (изменять) основные БП услуги по присвоению(назначению) радиочастоты или РЧК ?



# Реинжиниринг бизнес-процессов при оказании услуги по присвоению (назначению) радиочастот и РЧК

## Направления улучшения и реинжиниринга:

- ❑ Параллельная обработка Заявок на оказание государственной услуги;
- ❑ Рост уровня автоматизации БП в Россвязьнадзоре для уменьшения сроков оказания услуг;
- ❑ Применение аутсорсинга для оказания государственных услуг в условиях ограничений на персонал государственных органов;
- ❑ Электронная экспертиза Заявки на государственную услугу в режиме on-line;
- ❑ Повышение качества экспертизы Заявок (применение более совершенных методик оценки ЭМС) во ФГУП ГРЧЦ и радиочастотных органах силовых ведомствах - снижение отказных Заявок;





## Спасибо за внимание! Вопросы?

- [vtniir@mail.ru](mailto:vtniir@mail.ru)
- Россия, Москва, 119034,
- Ул.Остоженка, 28,
- Тел. +7 (495) 2218989
- Моб. +7 (926) 6820606