



РЕГИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ
СИСТЕМНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
АППЛИКАЦИОННОГО МЫШЛЕНИЯ
REGIONAL ACADEMY OF
SYSTEMIC TECHNOLOGIES AND
APPLIED THINKING

Проблемы реализации Федерального Закона № 210 –ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Особенности реализации Закона



1. Закон регламентирует деятельность по оказанию **услуг**, преимущественно, **в электронном виде**.

2. Услуги оказываются **по заявлениям** физических и юридических лиц.

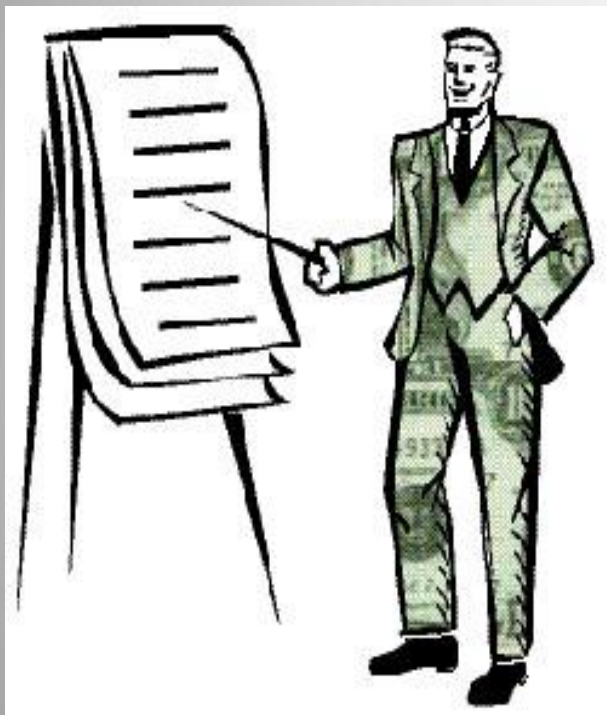
3. Отличные, от ранее существовавших, подходы к определению состава и содержания административных регламентов и стандартов

Проблемы реализации Закона



1. Отсутствие единого подхода к определению понятия «государственные (муниципальные) услуги» в Федеральных законах (210-ФЗ; Бюджетный кодекс).
2. Отсутствие ряда нормативно-правовых актов на федеральном уровне лишают возможности органов государственной власти субъектов Российской Федерации обеспечить нормативное правовое регулирование вопросов реализации Федерального закона № 210-ФЗ на региональном и муниципальных уровнях.
3. Вопросы межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг урегулированы не в полной мере.
4. Отсутствие единого подхода при создании баз данных и несовместимость программного обеспечения различных ведомств.
5. Отсутствие механизма унификации наименования государственных и муниципальных услуг и их масштаба.

Пути решения проблем



1. На федеральном уровне: снятие противоречий в законодательстве, путем внесения изменений и дополнений.
2. Разработка недостающей нормативно – правовой базы федеральными ведомствами.
3. Применение комплексного системного подхода к решению проблем на уровне субъектов РФ и муниципальном уровне

Применение комплексного системного подхода к решению проблем на уровне субъектов РФ и муниципальном уровне

Этапы работы



I этап: Диагностика структуры управления исполнительных органов власти муниципальных образований



Задачи диагностики:

1. Определение проблемных зон во взаимодействии должностных лиц и подразделений при оказании услуг;
2. Выделение основных и вспомогательных направлений деятельности;
3. Формирование предпосылок для создания прозрачной и упорядоченной системы внутренних регламентирующих документов

Результат диагностики управления

В результате реализации данных работ формируется отчет для руководителей, содержащий основные выявленные проблемные зоны и предлагаемые методы их устранения

II этап: Разработка Концепции «Переход органов власти к оказанию муниципальных услуг (функций) в электронном виде»

Задачи разработки концепции:

1. Определение единообразия в подходах по оказанию муниципальных услуг;
2. Разработка типовой оргструктуры исполнительных органов власти, задействованных в оказании услуг;
3. Формирование типового реестра услуг органов местного самоуправления
4. Разработка блок-схем оказания услуг, входящих в реестр услуг

Результат разработки концепции:

1. Согласованный алгоритм работы по оказанию услуг;
2. Типовая оргструктура исполнительных органов власти, задействованных в оказании услуг;
3. Типовой реестр услуг органов местного самоуправления
4. Блок – схемы оказания услуг, входящих в реестр услуг
5. Единые справочники и правила ведения данных
6. Унифицированные формы отчетов



III этап: Разработка типовых электронно-административных регламентов

Структура типового электронно-административного регламента

1. Общие положения;
2. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме **(инструкция по работе в СЭД «DIRECTUM»);**
4. Формы контроля за исполнением административного регламента;
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.



Результат

Полное соответствие требованиям законодательства, в том числе

Федерального закона № 210 - ФЗ

IV этап: Внедрение модуля «Управление услугами»

Этапы внедрения

1. Установка тиражируемого решения;
2. Настройка типовых маршрутов (в соответствии с ЭАР);
3. Настройка веб-сервисов (для интеграции с порталом услуг Области);
4. Обучение сотрудников и администратора.
5. Опытная эксплуатация.

Результат

1. Единое информационное пространство всего муниципалитета.
2. Контроль сроков оказания услуг.
3. Интеграция с порталом услуг Области.
4. Единая база данных по обращениям всех видов, поступивших по всевозможным каналам (почта, портал, телефон, факс, прием)
5. Количественная информация по оказанию услуг (объём, результаты, загрузка сотрудников).
6. Эффективная система поиска документов.
7. Возможность работы с ЭЦП.



V этап: Сопровождение системы



Задачи сопровождения

1. Адаптация новых услуг;
2. Обеспечивать стабильность функционирования системы;
3. Разрабатывать аналитические инструменты.