



**Центр ИТ-исследований  
и экспертизы**

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# **Перевод муниципальных услуг в электронный вид: ключевые подходы**

Евгения Сербина  
Директор Центра ИТ-исследований и экспертизы

декабрь 2011 года



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Этапы перевода услуг в электронный вид



### 5

Заявитель может осуществить ВСЕ действия для получения услуги удалённо.

Реализована удалённая оплата пошлин.



### 4

Заявитель может осуществлять удалённый мониторинг хода предоставления услуги.

Реализованы различные каналы доступа (sms, e-mail...).



### 3

Реализована он-лайн подача полного пакета документов для получения услуги.

Подача документов «запускает» предоставление услуги.



### 2

Доступны все необходимые формы: заявлений, анкет, бланков, платёжных документов.

Формы можно заполнить, распечатать, сохранить.

### 1

Информация о государственных услугах доступна в сети Интернет на Едином портале.

Реализованы сервисы поиска (по региону, тематике и т.д.)





Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Результаты мониторинга электронных услуг в 2010 году

Всего регионов	83		
	май	сентябрь	ноябрь
Представлено на Едином портале, регионов	27	52	64
Опубликовано на Едином портале, услуг	850	7500	8680 (из них 2437 приоритетные)
I этап, средний % выполнения	не оценивался	64%	57%
II этап, средний % выполнения	не оценивался	61%	59%
III этап	срок выполнения III этапа не наступил ни для одной услуги		
доступность (возможность найти услугу)	не оценивался	не оценивался	24%



**Центр ИТ-исследований  
и экспертизы**

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Задачи этапов перевода услуг в электронный вид



- ✓ Информирование заявителя о порядке предоставления услуги
- ✓ Направление документов Заявитель-Ведомство
- ✓ Информирование заявителя о ходе предоставления услуги
- ✓ Направление документов Ведомство-Заявитель



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Информирование заявителя о порядке предоставления услуги

- ✓ **Сведения об услуге:**
  - размещены в Федеральном реестре услуг, на Едином портале, на официальном сайте муниципалитета;
  - по составу соответствуют требованиям ПП РФ № 861;
  - доступны для поиска с использованием поисковых средств Единого портала и иных поисковых систем, а также с использованием навигационных инструментов портала;
  - достоверны и актуальны.
- ✓ **Формы заявлений и иных документов, а также образцы заполнения этих документов:**
  - размещены в Федеральном реестре услуг, на Едином портале, на официальном сайте муниципалитета;
  - могут быть сохранены на информационных ресурсах пользователя;
  - могут быть заполнены в электронном виде с последующим выводом на печать, выведены на печать с последующим заполнением традиционным образом, сохранены, предзаполнены типовым образом;
  - утверждены НПА.



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Направление документов Заявитель-Ведомство

- ✓ Обеспечена возможность подать документы на получение государственной услуги в электронном через Единый портал и (или) на официальном сайте муниципалитета.
- ✓ Факт подачи документов в электронном виде юридически эквивалентен факту подачи документов в традиционном виде.
- ✓ Обеспечено предоставление заявителю в электронной форме документов (сведений), являющихся доказательством:
  - факта направления заявителем документов на получение услуги;
  - факта получения ведомством направленных заявителем документов;
  - факта начала предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги на основании неполноты комплекта поданных документов.
- ✓ Сообщение о начале предоставления услуги или об отказе в предоставлении услуги на основании неполноты комплекта поданных документов должно быть направлено заявителю в течение суток после получения ведомством документов от заявителя.
- ✓ Обеспечена возможность осуществить необходимые платежи посредством электронных и мобильных платежных систем, обеспечен прием реквизитов платежных документов, подтверждающих совершение заявителем обязательных платежей.



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Информирование заявителя о ходе предоставления услуги

- ✓ Обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления услуги – получать информацию о статусе предоставления услуги в случае изменения статуса и по своему запросу.
- ✓ Факт получения заявителем информации о статусе предоставления услуги в электронном виде юридически эквивалентен факту получения такой информации в традиционном виде.
- ✓ Обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления услуги по выбранному заявителем каналу доступа (или несколькими каналами).
- ✓ Обеспечена возможность получать информацию:
  - о статусах, предусмотренных в ходе получения услуги (наступивших, ожидаемых);
  - о максимальных (в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления услуги) сроках осуществления процедур, по результатам которых статус предоставления услуги будет изменён;
  - о причинах нарушения установленных сроков осуществления процедур в ходе предоставления услуги и о возможных действиях заявителя в сложившейся ситуации (включая возможность судебного и внесудебного обжалования действий ответственного ФОИВ или иных органов и лиц).



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Направление документов Ведомство-Заявитель

- ✓ Обеспечена возможность для заявителя получить результаты предоставления услуги в электронном виде.
- ✓ Факт получения результатов предоставления услуги в электронном виде юридически эквивалентен факту получения результатов предоставления услуги в традиционном виде.





Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Определение целевого состояния электронной услуги

- !! Для всякой услуги безоговорочно может быть решена задача «Информирование о порядке предоставления услуги»
- !! Для всякой услуги, предоставление которой не требует представления заявителем материальных объектов, которые не могут быть представлены в электронном виде, может быть решена задача «Направление документов Заявитель-Ведомство»
- !! Для всякой услуги безоговорочно может быть решена задача «Информирование о ходе предоставления услуги», однако для каждой услуги должен быть определён перечень статусов предоставления услуги, сведения о которых должны быть представлены заявителю
- !! Для всякой услуги, предоставление которой не предполагает получения заявителем материальных объектов, которые не могут быть представлены в электронном виде, может быть решена задача «Направление документов Ведомство-Заявитель»



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Порядок действий по переводу услуг в электронный вид

1. Организационные мероприятия:
  - назначение заместителя руководителя, ответственного за обеспечение перехода на предоставление услуг в электронном виде;
  - формирование рабочей группы по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде;
  - утверждение плана по обеспечению перехода на предоставление услуг в электронном виде
2. Подготовительные мероприятия:
  - определение перечня услуг;
  - определение целевых состояний электронных услуг
3. Мероприятия по проектированию порядка предоставления услуг в электронном виде
4. Внесение изменений в правовые акты, препятствующие предоставлению услуг в электронном виде
5. Мероприятия, направленные на техническое обеспечение перехода на предоставление услуг в электронном виде (аудит АИС, подключение к РСМЭВ, разработка и тестирование сервисов)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Проектирование электронной услуги

- ✓ Проанализировать сведения о порядке предоставления услуги (составе административных процедур, необходимых документов, заявителях, сценариях)
- ✓ Проанализировать состав участников предоставления услуги
- ✓ Проанализировать состав объектов (субъектов) и юридических фактов, сведения о которых могут быть изменены/использованы при предоставлении услуги, а также о государственных и муниципальных информационных ресурсах, содержащих указанные сведения
- ✓ Сформировать описание целевого состояния порядка предоставления услуги в электронном виде (с учётом всех возможных сценариев сопряжения электронного и традиционного видов предоставления услуги)
- ✓ Сформировать инструменты обеспечения информационной безопасности и юридической значимости данных, представленных в электронном виде
- ✓ Подготовить план внесения изменений в правовые акты, содержащие препятствия для перехода на предоставление услуги в электронном виде
- ✓ Подготовить план технической реализации перехода на предоставление услуги в электронном виде



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

Спасибо за внимание

Заместитель директора  
Центра ИТ-исследований и экспертизы

Евгения Сербина

[serbina at e-centr.ru](mailto:serbina@e-centr.ru)