



**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 каналам).
- ✓ 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)