

Международная научно-практическая конференция  
«Комплексная защита информации - 2012»

**Научно-методическое обеспечение использования ИКТ в реализации  
полномочий, функций и услуг органов государственного управления  
Республики Беларусь**

*Анищенко Владимир Викторович,  
Науменко Георгий Николаевич  
Объединенный институт проблем информатики  
Национальной академии наук Беларуси*

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

***Нормативные правовые основания широкомасштабного использования ИКТ в интересах повышения эффективности деятельности ОГУ РБ***

- Указ Президента Республики Беларусь от 08.11.2011 г. № 13 «О некоторых вопросах развития информационного общества в Республике Беларусь»;
- постановление СМ РБ от 18.02.2011 г. № 216 «Об утверждении Программы деятельности Правительства Республики Беларусь на 2011–2015 годы»;
- перечень мероприятий по выполнению Программы социально-экономического развития РБ на 2011-2015 годы (постановление СМ РБ от 11.07.2011 г. № 942);
- Национальная программа ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011 – 2015 годы (постановление СМ РБ от 30.03.2011 г. № 384);
- постановление СМ РБ от 10.02.2012 г. № 138 «О базовых электронных услугах», утверждающее:
  - перечень базовых электронных услуг, предоставление которых обеспечивается через единый портал электронных услуг;
  - план развития государственных информационных ресурсов, необходимых для предоставления базовых электронных услуг через единый портал электронных услуг;
  - план поэтапного перехода к предоставлению э-услуг посредством единого портала.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Актуальные вопросы научно-методического обеспечения использования ИКТ  
для ускоренного развития сферы электронных услуг*

- планирование перевода полномочий, функций, услуг ОГУ в электронный вид;
- создание юридически значимого и систематизированного учета полномочий ОГУ;
- правовые, технологические и организационные мероприятия (в части единого государственного портала электронных услуг и официальных сайтов ОГУ);
- последовательность действий ОГУ;
- обеспечение доступности государственных услуг для граждан и организаций;
- базовые электронные услуги, а также критерии отнесения электронных услуг к категории базовых.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Обязательный состав сведений о государственной услуге*

- наименование государственной услуги;
- наименование ОГУ, состав иных исполнителей;
- перечень юридически значимых действий, требующих обязательной идентификации заявителя и государственного служащего;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- перечень документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- перечень ОГУ, подведомственных организаций, документы (сведения) которых требуются для исполнения государственной функции;
- типы юридических лиц, целевые группы граждан, на которых распространяется исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги).

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

### *Юридическая значимость и систематизация учета полномочий ОГУ*

Достижимые цели (в рамках реализации постановления СМ РБ от 09.08.2011 г. № 1074 «Об оказании электронных услуг и реализации государственных функций в электронном виде посредством ОАИС» )

- создание государственной информационной системы юридически значимого и систематизированного учета государственных полномочий ОГУ на базе реестра государственных услуг (функций);
- создание государственной информационной аналитической подсистемы, обеспечивающей поддержку принятия решений в отношении изменения объема, содержания и правых полномочий ОГУ, на базе реестра государственных услуг (функций) и единого государственного портала электронных услуг;
- разработка концепции юридически значимого свода полномочий ОГУ, обеспечения его связи с государственными реестрами и кадастрами;
- разработка государственной информационной системы юридически значимого и систематизированного учета полномочий ОГУ, обеспечения автоматизированного взаимодействия с государственным информационно-правовым порталом, автоматизированного учета передачи полномочий ОГУ – правопреемнику в случае реорганизации и образования новых органов управления.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Технологические и организационные мероприятия*

- установление ответственности за неразмещение информации ОГУ на едином портале и официальных сайтах;
- определение и законодательное закрепление минимального перечня информации о процессе исполнения э-услуги;
- размещение информации обо всех государственных услугах и государственных функциях в сети Интернет;
- предоставление в сети Интернет информации из государственных информационных учетных систем;
- предоставление в сети Интернет информации о результатах государственных закупок, включая отчеты о НИОКР;
- разработка формализованных критериев доступности размещенной информации и механизма мониторинга;
- разработка механизмов оперативной корректировки размещаемой информации;
- обеспечение возможности скачивания и заполнения заявителем форм заявлений и иных документов в электронной форме с использованием собственных технических и программных средств;
- предоставление сервисов контроля корректности заполнения форм, выбора данных из доверенных источников;
- обеспечение технической поддержки пользователей по вопросам;
- обеспечение маршрутизации заявлений и документов, необходимых для подтверждения права получения ;
- обеспечение на едином портале возможности приема электронных платежей.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Типовая последовательность действий органов государственного управления*

- подготовка плана оптимизации и перевода в э-вид госфункций (услуг) на основе госпланов;
- приведение государственных учетных систем в соответствие с требованиями к электронным учетным системам;
- публикация информации о порядке исполнения функции (услуги) в сети Интернет;
- утверждение ведомственного акта, определяющего ответственность должностных лиц;
- обеспечение выполнения требования обязательного приема центральным аппаратом и территориальными органами электронных форм документов;
- обеспечение приема заявлений в э-форме о предоставлении госуслуги, поступивших через портал;
- обеспечение приема в э-форме документов, подтверждающих право получения услуги;
- обеспечение учета хода предоставления услуги на всех ее этапах;
- обеспечение для получателя услуги возможности осуществления удаленного мониторинга хода предоставления услуги;
- проведение анализа исполнения государственной функции, фиксируя по каждой услуге перечень документов;
- исключение из числа обязательных документов находящихся в распоряжении самого органа управления;
- подготовка предложений по утверждению нормативных правовых актов об информационном взаимодействии;
- исключение из числа документов, предоставленных заявителем ранее и не утративших актуальность на момент обращения;

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*



### *Доступность государственных услуг*

Доступность государственной э-услуги – совокупность свойств, обеспечивающих:

- полноту и актуальность информирования заявителей о порядке предоставления услуги;
- легкость обнаружения заявителем услуги;
- получение услуги с минимальными временными и финансовыми затратами;
- удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий заявителей в отношении результатов предоставления услуги.

Пользователи э-услуг – граждане и организации, которые:

- используют сеть Интернет;
- обладают навыками пользования веб-браузером, ведения электронной переписки, просмотра и редактирования текстовых документов в офисных пакетах;
- владеют базовыми навыками удаленной идентификации.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*



*Доступность государственных услуг, предоставляемых в традиционной форме*

Проблемы при получении государственных услуг:

- долгое ожидание в очереди - 51 %,
- волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу - 24 %,
- попытки других граждан пройти без очереди - 21 %,
- долгое ожидание результата - 17 %,
- безразличие сотрудников, нежелание помочь - 16 %,
- недостаток информации о процедуре получения услуги - 13 %,
- отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность и грубость - по 12 %,
- необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия госучреждения - 12 %,
- неудобное, неприспособленное для ожидания помещение - 11 %,
- неудобное время приема посетителей чиновниками - 9 %,
- неудобное расположение, удаленность госучреждения - 7%,
- необходимость лично представлять документы - 6 %,
- вымогательство, взятки - 4 %,
- недоступность нужных специалистов - 4 %,
- отсутствие типовых форм документов - 3 %.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Риски низкой доступности государственных услуг*

Критичные причины риска доступности:

- высокая стоимость средств идентификации и защиты информации;
- высокая стоимость доступа к сети Интернет;
- реализация э-услуг в опоре на закрытые и платные для пользователей технологии;
- не востребованность реализации конкретной услуги в электронном виде.

Факторы доверия получателей государственных услуг:

- функциональная целостность и надежность информационных систем электронного правительства;
- гарантированность целевого использования персональных данных пользователя;
- выполнение ожиданий пользователей в отношении затрат, связанных с получением э-услуги;
- решение проблемы неравных возможностей различных категорий граждан;
- учет прав отдельных категорий граждан, прежде всего инвалидов, лиц, имеющих ограниченный доступ к современным технологиям, лиц с низким уровнем достатка;

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Принципы обеспечения доступности государственных услуг*

- принцип качественного правового регулирования – отсутствие правовых предпосылок для ущемления прав граждан и организаций;
- принцип качественного информирования (доступность информации о порядке предоставления услуги);
- принцип технологической нейтральности (исключение технологической дискриминации при предоставлении электронной услуги).

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Базовые электронные услуги*

- Базовая электронная услуга - услуга, определяющая основную деятельность, выполняемая в целях реализации одной из функций республиканского органа государственного управления и иной госорганизации, подчиненной Правительству Республики Беларусь, облисполкому или Мингорисполкому, предоставляемая потребителю посредством единого портала э-услуг к 2015 году.
- Дополнительная услуга - услуга, являющаяся платформой для формирования услуг с добавленной стоимостью.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Критерии отнесения электронных услуг к категории базовых*

- наличие характеристик, набор которых достаточен для достижения результата исполнения функции органа государственного управления (местного исполнительного и распорядительного органа).
- снижение временных, организационных и финансовых издержек для граждан и организаций при получении электронной услуги;
- снижение административных барьеров и бремени избыточного регулирования для субъектов хозяйствования;
- сокращение бюджетных расходов на деятельность органов государственного управления (местных исполнительных и распорядительных органов) и повышение эффективности этих расходов;
- повышение прозрачности деятельности органов государственного управления.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Критерии приоритетности э-услуги:*

- социальная важность;
- массовость;
- уменьшение бюрократии;
- устранение административных барьеров;
- сокращение затрат.

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*

*Предоставляемые базовые э-услуги*

- в сфере налогообложения – 1 (бесплатно);
- в сфере здравоохранения – 4 (бесплатно);
- в сфере социальной защиты населения – 2 (бесплатно);
- в сфере учета и обращения недвижимого имущества – 7 (платно);
- в сфере образования и культуры – 3 (2/1);
- в сфере лицензирования и регистрации – 7 (2/5).

*Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.*



Международная научно-практическая конференция  
«Комплексная защита информации - 2012»

Научно-методическое обеспечение использования ИКТ в реализации полномочий, функций и услуг органов государственного управления Республики Беларусь

Спасибо за внимание!

Использованные источники:

1. Государственные услуги РФ. Портал государственных и муниципальных услуг.  
[http://www.gosuslugi.ru/ru/cat/index.php?coid\\_4=65&rid=228](http://www.gosuslugi.ru/ru/cat/index.php?coid_4=65&rid=228).
2. Вишнякова С.С.. Формирование сферы электронных услуг в России: Москва, 2007, 187 с. РГБ ОД, 61:07-8/2408.
3. Формирование электронного правительства в Российской Федерации. Системный проект.  
<http://www.dis.e-zab.ru/file/proekt.pdf>

Суздаль, 15 – 18 мая 2012 г.