

О Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области

А.А. Воронина

Руководитель центра региональных реформ

E-mail: [crr @ mail. ru](mailto:crr@mail.ru)

г. Воронеж

Клиентоориентированность государства

Административная
реформа

Общие цели реформ
публичного управления

Реформа МСУ

Бюджетная реформа

Информационная
открытость

Реформа
государственной и
муниципальной
службы

Качество и доступность
публичных услуг

Отраслевые
реформы

(здравоохранение,
образование, ЖКХ
и др.)

Информатизация органов власти
«Электронная Россия», «Электронное
Правительство»

Портал государственных
и муниципальных услуг

Основные проблемы в области повышения качества государственных услуг

1. При предоставлении сложной, межведомственной и межуровневой государственной услуги **каждый орган власти** – участник данного процесса **действует обособленно**, в рамках собственных полномочий, вне связи с деятельностью других ведомств.
2. **Информационно-технологический «сепаратизм»** - ведомства практически не обмениваются информацией при предоставлении сквозных государственных услуг. «Курьером» для документов служит получатель государственной услуги
 - гражданин неоднократно предоставляет **одни и те же документы** в разные государственные и муниципальные органы
3. Получение гражданами необходимой информации и государственных услуг в большинстве случаев требует **непосредственного обращения граждан** и организаций в органы государственной власти, формирования запросов и предоставления необходимой информации в бумажном виде.

□ Концепция административной реформы в Российской Федерации до 2010 года

(распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.10.2005г. № 1789-р, от 09.02.2008г. № 157-р)

□ Концепция формирования в Российской Федерации электронного Правительства до 2010 года, одобрена на заседании Правительства Российской Федерации 16.08.2007г.

□ Постановление Правительства Российской Федерации от 25.12.2007г. № 931

- о взаимодействии ведомств на базе ГИЦ
- о переходе на предоставление услуг в электронном виде
- о портале государственных услуг
- рекомендации субъектам Российской Федерации

Портал государственных и муниципальных услуг

Портал – это следующая стадия и логичный результат административной реформы и плана развития электронного правительства, один из приоритетов.

Портал – это предвестник и начальный этап обеспечения возможности электронного взаимодействия.

- Размещение актуальных, достоверных, легко доступных и исчерпывающих сведений о порядке предоставления государственных услуг, требованиях, предъявляемых к заявителям и представляемым документам, а также обеспечение актуализации этих сведений.
- Создание системы порталов государственных услуг, объединяющих в единое информационное пространство данные об услугах, оказываемых ИОГВ и ОМСУ (доступных любому пользователю сети Интернет и организованных максимально просто).

Содержание Порталов:

- Сведения об общем перечне услуг
- Подробная и систематизированная информация о каждой услуге, возможности ее предоставления в электронной форме.
- Возможность получения необходимых достоверных форм документов, направления запросов и уведомлений.

Портал государственных и муниципальных услуг

Административная
реформа

Электронное
Правительство

Портал -
Взаимодействие

Уполномоченный
орган по реализации
мероприятий
программы
информатизации,
Электронной России,
Электронного
Правительства

Уполномоченный
орган по проведению
административной
реформы

Мировая практика настоятельно рекомендует взаимодействие

Основное содержание Портала

КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

граждане,
бизнес,
общественные
(некоммерческие)
организации и т.д.

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

регистрация
правового статуса,
оформление недвижимости,
ресурсов и т.д.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И СИСТЕМА АТРИБУТОВ

последовательность действий
пользователя услуги
(блок-схема),
необходимые документы
(формы + образцы заполнения),
сроки и т.д.

СЕРВИСЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ОБЩЕНИЯ

интернет – приемная
(задать вопрос),
отзывы получателей услуг,
часто задаваемые вопросы,
опросы пользователей
Портала и т.д.



Портал государственных и муниципальных услуг

Концепция проведения административной реформы:

- «Для перехода к предоставлению информации о государственных услугах и государственных услуг в электронной форме необходимо создание системы межведомственного информационного взаимодействия органов исполнительной власти».
- «В 2008 году в рамках административной реформы осуществляется работа по следующим направлениям:
«...переход федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации на предоставление государственных услуг с использованием телекоммуникационных технологий; организация взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в целях предоставления государственных и муниципальных услуг».

Правительственная комиссия:

- «Начиная с 2008 года – наряду с акцентом на повышение качества услуг и эффективности исполнения функций:
 - обеспечение системной регламентации административных процедур на основе межведомственного взаимодействия и оптимизации сложных государственных услуг;
 - акцент на переход к электронным формам взаимодействия при предоставлении услуг (портал государственных услуг, электронные административные регламенты);
 - создание сильных институтов взаимодействия».

Результаты

- 1) Повышение качества и доступности публичных услуг.
- 2) Снижение временных и организационных затрат населения и организаций на получение публичных услуг
- 3) Существенное повышение предсказуемости и прозрачности в принятии решений, их оптимизация
- 4) Борьба с бюрократией и упрощение административных процедур
- 5) Борьба с коррупцией
- 6) Поддержка инноваций в публичном управлении
- 7) Повышение открытости и прозрачности ИОГВ для общества

Удовлетворенность населения –

основной показатель оценки качества и доступности публичных услуг



Благодарю за внимание