

**РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА В 2016-2018 ГОДАХ.**

*А.С. Козлов*

В докладе освещены результаты внедрения технологий электронного правительства в Челябинской области, вскрыты проблемы, возникшие в процессе внедрения, и намечены пути их разрешения.

В качестве основных направлений развития технологий электронного правительства рассматриваются следующие драйверы роста:

- Кардинально упростить электронные услуги
- Удешевить получение электронных услуг
- Популяризировать электронные услуги
- Создать новые дополнительные сервисы
- Удешевить и упростить процедуры перевода услуг в электронный вид и вывода услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг
- Использовать государственно-частное партнёрство – отдать электронные госуслуги на частные порталы.

*Ключевые слова: технологии электронного правительства, электронные услуги, драйверы роста.*

**THE RESULTS OF THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TECHNOLOGIES FOR THE PROVISION OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES IN THE CHELYABINSK REGION. PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF THE PROJECT IN 2016-2018.**

*A. S. Kozlov*

The report elucidates the results of the implementation of e-government technologies in the Chelyabinsk region, revealed the problems encountered in the implementation process, and the ways of their resolution. As the main directions of development of e-government technologies the following drivers of growth are described:

- To simplify drastically electronic services
- To reduce the cost of obtaining electronic services
- To promote e-services
- To create new additional services

- To reduce the price and simplify procedures for the transfer of services into electronic format and output services on the Unified portal of public and municipal services
- To use a public-private partnership – to give electronic public services to private portals.

*Keywords: e-government, e-services, growth drivers.*

### **Актуальность темы**

Проблема внедрения технологий электронного правительства для оказания государственных и муниципальных услуг решается с 2010 года. Несмотря на обновление задач и функций электронного правительства, связанное с принятием в конце 2013 года распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, утвердившего Концепцию развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, и плана ее реализации, утвержденного Распоряжением Правительства РФ от 09.06.2014 г. № 991-р, многие эксперты оценивают данную тему как неинтересную, отработанную.

В настоящем докладе из всего многообразия задач электронного правительства остановимся на освещении данной проблемы потому, что, на мой взгляд, есть еще много интересных задач и функций, которые можно реализовать, и которые я постараюсь предложить рассмотрению присутствующих.

### **1. Работы по развитию технологий электронного Правительства для оказания государственных и муниципальных услуг в Челябинской области.**

В настоящее время в рамках внедрения технологий электронного правительства реализовано следующее:

- Все органы исполнительной власти Челябинской области и все муниципальные образования, включая городские и сельские поселения, обеспечены шифрованными каналами связи. Обеспечена связность с защищенной сетью единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) - федеральной государственной информационной системы, предназначенной для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме. Участниками межведомственного электронного взаимодействия являются федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, иные органы и организации. Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет

использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск и обработку информации в электронной форме.

- Органы власти обеспечены электронными подписями и криптографическими средствами.

- В региональном информационном электронном пространстве обеспечено функционирование информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг Челябинской области», Региональный портал государственных и муниципальных услуг Челябинской области. Налажен информационный обмен между этими системами и федеральными информационными системами: Федеральным реестром государственных и муниципальных услуг и Единым порталом государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).

- На Единый портал госуслуг выведено 71 региональная услуга и 59 типовых муниципальных услуг Челябинской области (услуги продублированы на Региональном портале государственных и муниципальных услуг - РПГУ).

- В органах власти 50% услуг оказываются с помощью специализированных вычислительных информационных систем - ВИС, 50% услуг посредством системы исполнения регламентов (Ростелеком) и автоматизированной системы (АС) «Южный Урал» (Полтава, ИТ. Ведомственные системы).

Самыми востребованными услугами являются услуги федеральных органов власти, например, Федеральной налоговой службы, Росреестра, из региональных услуг это, безусловно, услуги ЗАГС, запись на прием к врачу.

В АС «Южный Урал» обеспечена возможность предоставления органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Челябинской области в электронном виде Р-сведений по запросам федеральных органов государственной власти, и направлять запросы к Ф-сведениям. Р-сведения – это сведения, запрашиваемые федеральными органами власти у региональных органов власти посредством системы межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении услуг населению. Ф-сведения – это сведения, которые вы запрашиваете у федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации (ФОИВ).

Эта система установлена во всех администрациях городских округов и муниципальных районов Челябинской области.

В рейтинге субъектов РФ, отражающем фактическое взаимодействие участников с ГИС ГМП (Государственной информационной системой государственных и муниципальных платежей, предназначенной для хранения и обмена информацией о платежах между администраторами доходов, организациями по приёму платежей и гражданами), Челябинская область в апреле 2015 года поднялась до высшего рейтинга (готовность 73%).

В целях повышения доступности электронных услуг, в регионе была проведена большая работа по открытию Центров обслуживания по регистрации, восстановлению доступа и подтверждению личности пользователей в рамках внедрения ЕСИА. Единая система идентификации и

аутентификации (ЕСИА) — информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах. Центры выдачи кодов активации были открыты в 106 отделах ЗАГС и управлениях соцзащиты населения, а в 26 МФЦ (Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг) реализована возможность выдачи полного набора реквизитов доступа. Кроме того, центры выдачи кодов активации открылись в 99 отделениях Почты России. У нас 15 место в РФ по количеству населения на один пункт (10356 человек).

## **2. Количественные результаты внедрения технологий электронного правительства**

На ЕПГУ зарегистрировано 267 504 южноуральца (9,2%), по данным Росстата доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде в Челябинской области в 2014 году, составила 34,7%. С начала года в открытых центрах активации зарегистрировано 17237 южноуральцев.

Количество поданных электронных заявлений с начала года составило 49022. (85,6% федеральных услуг, 12,3% региональных, 2,1% муниципальных)

## **3. Проблемы субъектов РФ и пути их решения.**

Одной из главных проблем в обеспечении информационного обслуживания населения является достижение значения 70% индикатива «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме». Параллельно решается вопрос достижения индикатива Минкомсвязи по доле граждан, зарегистрированных в ЕСИА.

Мы исследовали корреляцию этих индикативов, получили коэффициент, свидетельствующий, что существует весьма слабая, но прямая связь между этими показателями. При этом по подавляющему большинству субъектов доля граждан, использующих услуги в электронном виде, превышает долю граждан, зарегистрированных в ЕСИА.

Причины такого положения:

1. У каждого Федерального ведомства есть свой портал, на котором предусмотрена своя система авторизации, и оказываются услуги в электронном виде. В случае с Росреестром и, тем более, с ФНС на порталах обслуживание происходит более быстро и удобно. Хочу заметить, что при наличии обязательной авторизации на этих порталах через ЕСИА количество зарегистрированных граждан значительно бы увеличилось не только в Челябинской области, а при полном переводе услуг с ведомственных порталов на ЕПГУ увеличится и посещаемость ЕПГУ. Также хочу отметить отсутствие работы федеральных ведомств по популяризации их электронных

услуг, которые уже размещены на ЕПГУ (продвигаются только услуги с ведомственных порталов).

2. Существуют раскрученные региональные порталы госуслуг или региональные ведомственные сервисы по предоставлению услуг, например, у нас в области запись на прием к врачу до сих пор ведется с авторизацией не только по ЕСИА.

3. Услуги МФЦ воспринимаются как услуги в электронном виде.

4. Методика расчета показателя Госкомстата, очевидно, нуждается в совершенствовании. В ней необходимо использовать данные востребованности получения тех или иных госуслуг в электронном виде на ЕПГУ. Нам нужно реально понимать, какая доля зарегистрированных людей реально получает услуги, и какие это услуги. И надо учитывать качество оказания госуслуг.

### **Драйверы роста.**

#### **1. Кардинально упростить электронные услуги.**

Увеличить количество полностью электронных услуг, когда гражданину не нужно являться в орган власти.

Согласитесь, сложно сделать востребованной электронную услугу, если все равно надо идти в орган власти и повторно представлять или получать уже бумажные документы.

Необходимо целенаправленно совершенствовать отечественное законодательство и упрощать регламенты оказания услуг, делая их удобными не для госслужащих, а для граждан и организаций.

В Челябинске мы сейчас вместе с Минкомсвязью РФ реализуем пилотный проект по переводу трёх приоритетных муниципальных услуг в электронный вид. И там появляются такие законодательные несоответствия, что в результате мы не можем перевести в электронный вид очень востребованные услуги. Я говорю сейчас о получении разрешения на перепланировку жилого помещения, переводе жилого помещения в нежилой фонд или наоборот. Например, текущее законодательство не позволяет запрашивать у БТИ через СМЭВ техпаспорт помещения. Соответственно, на данный момент оказание такой популярной у населения услуги в электронном виде не представляется возможным.

И вот здесь находится ключевой момент. Пока в результатах этой работы заинтересованы только Минкомсвязь и Минэкономразвития, трудно ожидать прорыва. Другие ведомства в большей части не заинтересованы в изменениях нормативной базы, поскольку это разрушает сложившиеся процессы. Думаю, пока мы не поставим соответствующий показатель (доля услуг оказанных в электронном виде) в качестве ключевого показателя эффективности руководителей, ситуация не изменится. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) – показатели деятельности подразделения (предприятия), которые помогают организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей. КПЭ целесообразно вводить по выборочным услугам, например, по приоритетным, которые утверждены в Концепции развития механизмов предоставления государственных и

муниципальных услуг. При этом важно понимать, что муниципальные услуги также необходимо закрепить за теми руководителями федеральных органов власти, которые курируют соответствующую часть законодательства, нуждающуюся в реформировании.

## **2. Удешевить получение электронных услуг.**

Госпошлина за электронные услуги должна быть меньше. Пример: онлайн вклады приносят больший процент.

Необходимо решить вопрос с бесплатной квалифицированной электронной подписью гражданина. Удлинить срок ее действия.

## **3. Популяризация электронных услуг.**

Регионы многое делают. Мы продвигаем электронные услуги по региональным СМИ через видеоролики, интервью, проводим семинары для жителей Челябинской области и представителей СМИ, в ходе которых на примере конкретных услуг ФМС показываем принцип работы с ЕПГУ, проводим занятия со школьниками, студентами, пенсионерами.

Во всех органах власти, оказывающих электронные услуги, есть методические рекомендации по электронным услугам.

Однако нужна соответствующая работа федеральных СМИ, более активная пропаганда федеральными органами власти, более качественные материалы.

## **4. Новые дополнительные сервисы**

Запись на прием. Мы прошли с Минкомсвязью весь путь по пилотному проекту предварительной записи на прием. Высоко оцениваем качество проработки решения со стороны Минкомсвязи.

Оплата на портале. Введение информационно-платежного шлюза (ИПШ). Методические рекомендации утверждены, однако регламент не принят, и в готовом виде, насколько нам известно, ИПШ еще нет. Очень важно этот проект объединить с ГИС ГМП, которая пока явно пробуксовывает. Многие субъекты провели большую работу, или, установив централизованные шлюзы, или подключив децентрализованно администраторов начислений. Однако пока все мы испытываем значительные проблемы при квитировании платежей по причине отсутствия адекватной информации от кредитных организаций (*Квитирование*: сообщение или сигнал, выдаваемые в ответ на принятое сообщение). Вторая проблема – отсутствие давно обещанного изменения в приказ федерального казначейства номер 19н и соответственно неурегулированность проблемы с авансовыми платежами, МФЦ и ЗАГС.

Досудебное обжалование (ДО) и мониторинг качества государственных услуг (МКГУ). Пока сервис ДО активно развивается для федеральных органов власти, МКГУ реально работает для АИС МФЦ.

Единый личный кабинет. В его отсутствие очень давно ждем сервис существующего личного кабинета ЕПГУ, который позволял бы отражать ход исполнения услуги по заявлениям, поданным непосредственно в органах власти и зарегистрированным в ВИС или поданным в МФЦ, и зарегистрированным в АИС МФЦ

### Проактивные электронные услуги или сквозные электронные услуги.

Основным мотивом работы по этой жизненной ситуации стало улучшение качества жизни одной из незащищенных категорий населения – родителей новорожденных малышей. В настоящее время по федеральному законодательству первичный документ человека – свидетельство о рождении, которое необходимо получить в течение месяца (невыполнение – штраф в 1500-2500 р.). Далее в течение месяца с момента получения свидетельства о рождении, надо зарегистрировать маленького человечка по месту жительства (невыполнение – штраф в 2000-2500 р.), это я перечислил те необходимые отметки в государственных базах данных, которые являются обязательными в первый месяц жизни. Следом идут необязательные, но чрезвычайно необходимые документы – медицинский полис, пенсионное свидетельство (в случае рождения 2-го или 3-го ребенка – оформление материнского капитала), получение социального пособия по рождению. Сейчас мы с вами кратко разобрали те органы государственной власти, в которые необходимо прийти родителям, находящимся, в мягко скажем, стрессовой ситуации: ЗАГС, ФМС, ПФР, Страховые компании ОМС, Министерства социальных отношений.

Как мы видим, задач у родителей много, и государство должно облегчить получение своих услуг. Проанализировав порядок их получения, мы начали работу по синхронизации и выявлению общих мест подачи заявлений. Естественно, на поверхности – написать заявления в роддоме. Мы организовали рабочие места сотрудника МФЦ и сотрудника ЗАГС в одном из пилотных роддомов. (Сразу оговорюсь, услуга предоставлялась полным благополучным семьям, определившимся с именем малыша). Сотрудник МФЦ предлагал мамочкам заполнить заявления на получение свидетельства о рождении и регистрации малыша, а также предлагал на выбор написать заявления в понравившуюся компанию ОМС, в ПФР и Министерство социальных отношений. Из документов были необходимы паспорт родителя, по месту жительства которого регистрировался малыш, а также письменное согласие второго родителя на такую регистрацию, справка о составе семьи, документ, подтверждающий право собственности на помещение. Также проводилась регистрация в ЕСИА (полная). Для получения свидетельства о рождении, временного полиса ОМС и СНИЛ одному из родителей было необходимо посетить МФЦ. Сотрудник ЗАГС ограничивался приемом заявления на получение свидетельства о рождении, которое выдавалось на следующий день в роддоме. Надо отметить, что в случае с ЗАГС был необходим только один документ личного хранения – паспорт.

Каков же был результат этого пилотного проекта? Бесспорный лидер – ЗАГС. Для родителей, которые определились с выбором имени своему ребенку, получить, выписываясь из роддома, первый в жизни документ своего малыша – несказанная радость. Хотя конечно, были и родители, которые понимали, что сейчас, пока есть немного времени, можно оформить все заявления и из дома через интернет спокойно следить за ходом предоставляемых услуг. К сожалению, таких было мало. Что дал нам этот

пилотный проект? Мы определились для себя с местом выдачи стартового документа для дальнейшего процесса оказания комплексной услуги. Также нам стал понятен набор заявлений в МФЦ, необходимых для полного оказания данной услуги.

Теперь немного о проблемах. Регистрация новорожденного по месту жительства. Сейчас получить услугу можно в паспортном столе управляющей компании (УК), ФМС и в МФЦ. Через МФЦ ФМС предоставляет услугу в течении 3-х дней с момента поступления документов в ФМС. Необходимый пакет документов: паспорт родителя, по месту жительства которого регистрируется малыш, письменное согласие второго родителя в случае, если он зарегистрирован не по тому же адресу, свидетельство о рождении, документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение, справка о составе семьи. Мы видим, что последние 3 документа могут быть представлены в электронном виде. Свидетельство о рождении уже предоставляется ЗАГСом; документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение – это не что иное, как выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП), и, наконец, справка о составе семьи, которая ведется в УК по переданным полномочиям в бумажном виде и имеющаяся в не совсем синхронизированном виде в ФМС. Последняя справка становится камнем преткновения не только в получении регистрации, но и в получении субсидии на рождение ребенка (Министерство социальных отношений). Как поступает Министерство социальных отношений? Оно по СМЭВ запрашивает от ЗАГС справку о регистрации брака и потом у ФМС сведения о регистрации по каждому из родителей. Выход? Для данной ситуации, наверное, это подходит, но, например, при выделении субсидии на оплату коммунальных услуг необходимо знать точно о количестве зарегистрированных в помещении, а этой услуги в электронном виде нет! Основная задача - поручить ФМС разработать эту услугу в электронном виде – синхронизировать бумажные записи в паспортных столах УК с ВИС ФМС. В 2016 году заработает ГИС ЖКХ. Есть надежда, что появится единая система, позволяющая синхронизировать данные паспортистов УК и ФМС. Но пока родители вынуждены идти в паспортный стол и иной раз простаивать 2-3 часа в очереди за справкой.

#### **5. Удешевление и упрощение процедуры перевода услуг в электронный вид и вывода услуг на ЕПГУ.**

Типизация государственных и особенно муниципальных услуг. Решение технологических проблем портала, связанных с тиражированием форм одинаковых муниципальных услуг.

Расширение конкуренции среди агентов Ростелекома по выводу форм на портал госуслуг и удешевления этих работ.

#### **6. Государственно-частное партнёрство (ЧГП) – отдать электронные госуслуги на частные порталы.**

Решение этого вопроса станет возможным технологически после запуска Минкомсвязью модели виджетов для описания госуслуг. Виджеты



представляют собой компактные информационные блоки, в которых содержатся данные других сайтов, при этом используется в качестве стартовой всего одна главная страница. Однако остается неурегулированным вопрос принципиальной возможности использования этих виджетов на негосударственных порталах.

*Александр Сергеевич Козлов – кандидат технических наук, Министр информационных технологий и связи Челябинской области,  
AlexKozlovLF@inbox.ru*