

Реализация общесистемных
мер снижения
административных барьеров и
повышения доступности
государственных и
муниципальных услуг.
Проблемы и решения. Опыт
последних 10 лет.

Патарая Инэсса

Хронология событий / формирование концепции административной реформы

еще только предстояло определить, что есть государственные и муниципальные услуги

«Что это за ерунда такая? Мы осуществляем властные полномочия и не собираемся предоставлять никакие услуги».

конечный результат повышения качества государственных и муниципальных услуг –повышение удовлетворенности их получателей

в 2004 г. всего 14% граждан смогли получить интересующую их государственную услугу приемлемого качества.

Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р
(ред. от 28.08.2012) <Об утверждении Концепции
снижения административных барьеров и повышения
доступности государственных и муниципальных услуг на
2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации
указанной Концепции>

**Административ-
ная реформа в
Российской
Федерации,
проведенная в
2006 - 2010
годах, была
направлена на
достижение
следующих
целей:**

повышение качества и доступности
государственных услуг;

ограничение вмешательства государства в
экономическую деятельность субъектов
предпринимательства, в том числе
прекращение избыточного
государственного регулирования

повышение эффективности деятельности
органов исполнительной власти

Важным результатом стало принятие Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", явившегося правовой базой для реализации основных мероприятий административной реформы.

В рамках направления, касающегося предоставления информации о государственных услугах и государственных услугах, оказываемых в электронной форме, созданы следующие ключевые элементы центральной инфраструктуры электронного правительства:

федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

федеральная государственная информационная система "Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)"

программно-технический комплекс, обеспечивающий получение государственных услуг в электронном виде через инфраструктуру центров общественного доступа;

информационная система удостоверяющих центров единого пространства доверия электронного правительства.

По состоянию на декабрь 2010 г. на едином портале была размещена информация о 575 государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) 56 федеральными органами исполнительной власти.

Важным этапом в области обеспечения открытости публичных органов стало принятие Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

создается единая межведомственная инф.-статистическая система, создана инфраструктура для обмена документами и сведениями между ФОИВ в эл. виде - система межведомственного электронного документооборота

к концу 2010 года начали функционировать 166 многофункциональных центров в 48 субъектах Российской Федерации

проведена инвентаризация состава государственных услуг (функций) федеральных органов исполнительной власти, которые имеют непосредственное отношение к гражданам и бизнесу

Ключевые вехи и результаты

Достигнуты ощутимые результаты в части сокращения лицензируемых видов деятельности – ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"

2008 г. - ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" были увеличены гарантии защиты прав и законных интересов юр. лиц и инд. предпринимателей

ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» - предусмотрены открытые и гласные процедуры размещения заказа и созданы некоторые механизмы для развития конкуренции в сфере государственного и муниципального заказов.

проведение общественного обсуждения нормативных правовых актов и иных документов, разрабатываемых ФСКН России, которые не могут быть приняты без предварительного обсуждения на заседаниях Общественного совета.

Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг

Совершенствование системы лицензирования

Совершенствование системы аккредитации

Совершенствование системы уведомительного порядка осуществления предпринимательской и профессиональной деятельности

Совершенствование системы государственного контроля и надзора

"Мониторинг и оценка эффективности деятельности контрольно-надзорных органов" для ведения постоянного мониторинга деятельности федеральных органов исполнительной власти при осуществлении государственного контроля (надзора).

Развитие и внедрение механизмов саморегулирования

Оптимизация предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций)

Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и формируемых ими информационных ресурсах

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 30 января 2014 г. № 93-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Концепцию открытости федеральных органов исполнительной власти.
2. Рекомендовать федеральным органам исполнительной власти при осуществлении своей деятельности руководствоваться положениями Концепции, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев

Серьёзная задача для
ФОИВ -
необходимость
формирования
моделей принятия
решений и реализации
гос. функций,
основанных **на**
активном участии
гражданского
общества в
управлении
государством, а также
на использовании
современных
механизмов
общественного
контроля




построение структур управления и
использование управленческих
подходов, нацеленных прежде всего
на обеспечение потребностей и
интересов граждан,



активное взаимодействие между
органами государственной власти,
экспертным сообществом и
институтами гражданского общества.


Обоснование необходимости принятия концепции

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ИНФ. ОБЩ. В РФ



Цель-повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие эк., соц.-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы гос. упр. на основе использования инф. и телекоммуникационных технологий.

Государственная программа РФ "Информационное общество (2011 - 2020 годы)"



сокращение "цифрового неравенства" субъектов Российской Федерации до пределов, предупреждающих изолированность отдельных граждан и социальных групп;

Принципы открытости федеральных органов исполнительной власти и основные задачи по их реализации

**Информационная
открытость**

Понятность

**Вовлечённость гражд.
об-ва**

Подотчётность



Для соблюдения принципов открытости ФОИВ необходимо решить следующие задачи:

совершенствовать *технологии предоставления и разъяснения информации путем расширения способов и форм* ее получения разными пользователями и группами пользователей;

повышать *доступность открытых государственных данных для использования гражданами*

внедрять процессы и инфраструктуру, в том *числе электронные сервисы и услуги*, для проведения публичных онлайн-консультаций с гражданами и организациями, а также осуществлять онлайн-информирование, обслуживание

совершенствовать формы, методы и способы работы со средствами массовой информации, социальными сетями и форумами в сети "Интернет".



Штрафы ГИБДД

Воспользуйтесь онлайн-оплатой и настройте получение уведомлений о штрафах >



Налоговая задолженность

Достаточно вашего ИНН, чтобы проверить задолженность по налогам >



Судебная задолженность

Для проверки задолженности нужны только ваши имя, фамилия и дата рождения >



Запись на прием к врачу

Выберите поликлинику и запишитесь к специалисту >



Получение сведений о состоянии индивидуального лицевого счета

Узнайте состояние лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования >



Оформление загранпаспорта гражданина РФ

Закажите загранпаспорт себе и ребенку без ожидания в очередях >



Выдача или замена паспорта гражданина РФ

Есть много причин, по которым нужно заменить паспорт, и мы о них знаем >



Регистрация транспортного средства

Подайте заявление онлайн и запишитесь на прием в ближайшее отделение ГИБДД >



Получение права на управление транспортным средством

Экзамен, выдача и замена водительского удостоверения >

Понятно

ь



**Круглосуточная поддержка
через Телеграм!**

Госуслуги
представляют новую
возможность: теперь
каждый пользователь
может получить
консультацию службы
поддержки по услугам,
предоставляемым на
портале beta.gosuslugi.ru
через популярный
мессенджер Telegram.



Для этого нужно:

1. Добавить в записную книжку специальный номер телефона Госуслуг: +7 (999) 905-70-10
2. Отправить вопрос на этот номер и получить консультацию

Совершенствуя онлайн-каналы связи, мы стремимся
предоставить пользователям портала Госуслуг клиентский
сервис, который позволит быстрее получать требуемую
информацию.

Служба поддержки отвечает на вопросы круглосуточно.

Госуслуги - проще, чем кажется.

Механизмы (инструменты) реализации принципов открытости

К основным механизмам (инструментам) реализации принципов открытости федеральных органов исполнительной власти относятся:

формирование публичной отчетности ФОИВ

информирование о работе с обращениями граждан и организаций

организация работы с референтными группами

взаимодействие ФОИВ с общественным советом;

организация работы пресс-службы ФОИВ

организация независимой антикоррупционной экспертизы и общественного мониторинга правоприменения.

Вовлечение общества в оценку деятельности федерального органа исполнительной власти

Основными способами оценки деятельности федерального органа исполнительной власти могут стать следующие:

- *Общественный контроль через наблюдение и представление независимых докладов о состоянии сферы общественных отношений* Президенту Российской Федерации, уполномоченному по правам человека, руководителю федерального органа исполнительной власти
- *Социальный интернет-диалог*
- *Рассмотрение и анализ обращений граждан*
- *Общественные расследования*, в т. ч. с участием СМИ
- *Интервьюирование* гражданских служащих в федеральном органе исполнительной власти
- *вовлечение в государственные контрольно-надзорные мероприятия* общественных организаций и граждан.



**ОТКРЫТОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО**

**ОЦЕНКА РЕАЛИЗАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
МЕХАНИЗМОВ ОТКРЫТОСТИ**

МОСКВА, 2015 г.



ПОНИМАНИЕ ОТКРЫТОСТИ И ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ



ОТКРЫТОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО

ЗАПРОС НА ОТКРЫТОСТЬ ФОИВ ИМЕЕТ ПРАКТИЧЕСКОЕ НАПОЛНЕНИЕ ВО ВСЕХ ИЗУЧАЕМЫХ ГРУППАХ

ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

- «Горячая линия»
- Услуги через Интернет
- Доступность информации о деятельности
- Отсутствие коррупции

ДЛЯ БИЗНЕСА

- Услуги через Интернет
- Доступность информации о деятельности
- Доступность информации о подготовке решений
- Прозрачность закупок

ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

- Доступность информации о деятельности
- Услуги через Интернет
- Быстрая реакция на обращения граждан
- «Горячая линия»
- Доступность отчетов о деятельности

ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ

- Пресс-служба
- Взаимодействие с общественным советом
- Информирование о работе с обращениями
- Реализация принципа информационной открытости

ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ

ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

- Доступность информации о планах работы, принятых решениях
- Доступность информации о расходовании средств
- Возможность попасть на личный прием

ДЛЯ БИЗНЕСА

- Независимая антикоррупционная экспертиза
- Реакция на обращения
- Информация о планах работы

ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

- Доступность информации о планах работы, принятых решениях
- Оперативность обратной связи
- Реакция на обращения

ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ

- Независимая антикоррупционная экспертиза
- Обеспечение работы с открытыми данными
- Формирование отчетности

Оценка административных барьеров ведения предпринимательской деятельности (на примере проекта «Административная гильотина»)

Меры по уменьшению барьеров

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ГИЛЬОТИНА

- Принуждение ведомств и муниципалитетов к **уменьшению нормативного срока оказания государственной (муниципальной) услуги** (Пермский край – самое «быстрое государство» для бизнеса)

АНТИБАРЬЕРНАЯ ЗОНА

- Устранение излишних административных барьеров в приоритетных сферах (предпринимательство в здравоохранении, социальной и культурной сфере, в образовании)
- Пилотный проект по **замене контрольно-надзорных функций рыночными механизмами** через страхование ответственности и рисков, альтернативный контроль и т.п..

ОПТИМИЗАЦИЯ

- Уменьшение количества органов исполнительной власти, МСУ, учреждений, участвующих в предоставлении наиболее проблемных комплексных государственных (муниципальных) услуг
- Принуждение к реорганизации административной процедуры на основании **антибарьерной экспертизы**

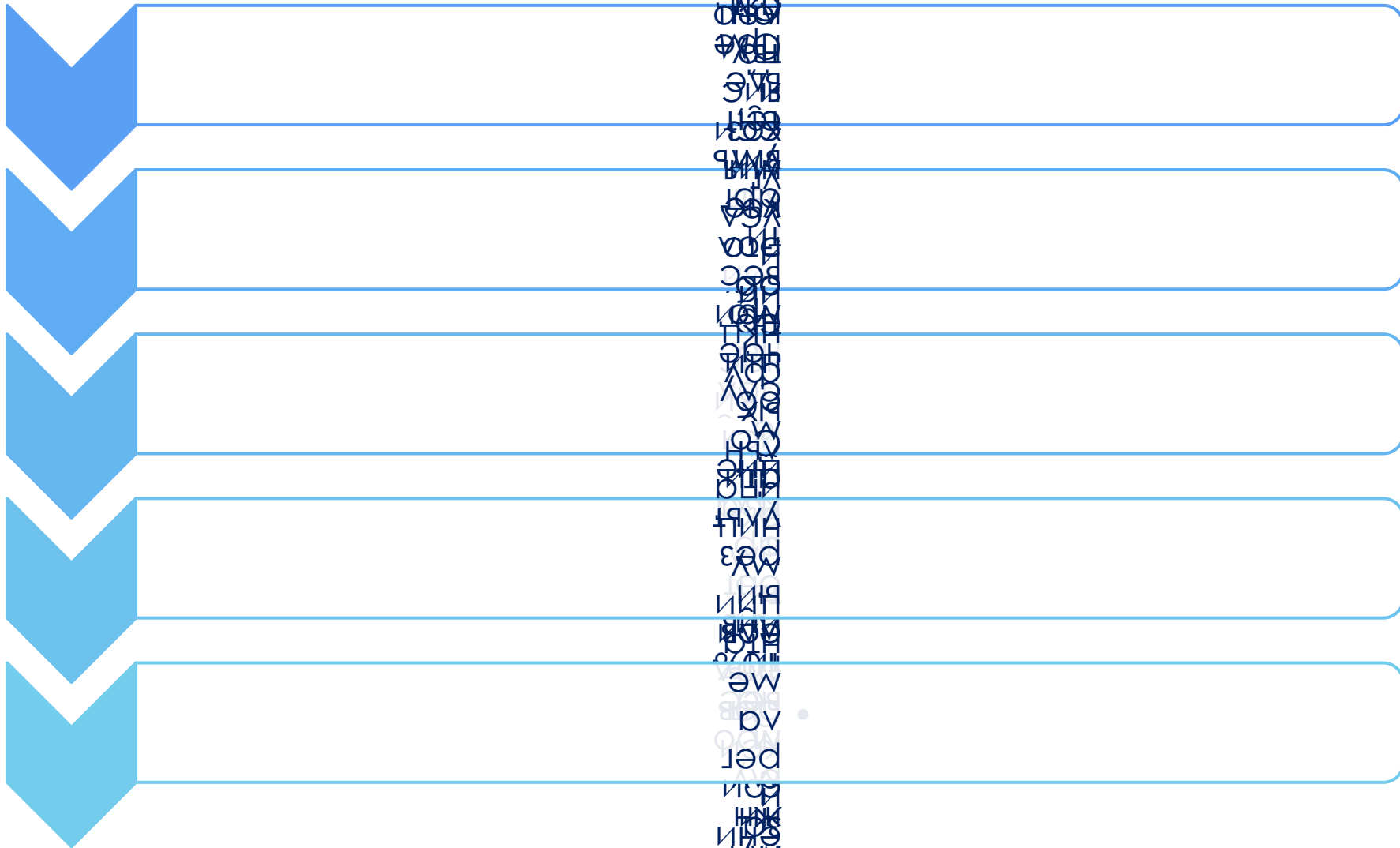
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Уполномоченный по правам предпринимателей
- Краевая панель персональных экспертов практиков предпринимательства для экспресс-консультаций с лицами принимающими решения
- Предпринимательское **рейтингование** деятельности органов власти и МСУ и включение его результатов в систему показателей результативности

УВЕЛИЧЕНИЕ МОЩНОСТИ

- Открытие в крае отсутствующих ТУ ФОИВ, осуществляющих разрешительные функции
- Инвентаризация и **развитие в крае необходимого комплекса** (государственных и негосударственных) лабораторий, экспертных тестовых комплексов и т.п. организаций, необходимых для прохождения разрешительных процедур

Что именно нужно сделать?



A vertical list of five blue chevron arrows pointing right, each followed by a horizontal rounded rectangular box for notes.



Показатели сокращения сроков исполнения функций (предоставления услуг) в целях снижения административных барьеров для предпринимателей в обязательствах ведомств края и г. Перми

Общее количество сокращенных дней – **483**

Общее количество функций (услуг), сроки которых будут сокращены – **95**

Общее количество функций (услуг), где были зафиксированы обязательства по срокам их исполнения, отсутствующие ранее – **29**

Общее количество изменений в публично размещенную информацию о функциях (услугах), по результатам выявленных на заседаниях комиссии недостатков информирования о полномочии - **8**

Кроме того были выявлены:

- ▶ **6 пустых** (неисполняемых) функций и услуг в **4** ведомствах, которые предложено сократить;
- ▶ **14 функций**, входящие в комплексную услугу, в отношении которых необходимо закрепить «центр ответственности» за совокупное сокращение сроков.

Инвентаризация полномочий ОИВ и МСУ в отношении субъектов предпринимательства

1

Идентифицированы 273 полномочий, в отношении субъектов предпринимательства



2

Созданы основания для оптимизации отдельных функций и услуг в ходе их регламентации



3

Приведена в порядок информация о полномочиях

Выявлены ошибки в предоставлении информации о полномочиях

Даны обещания исправить информацию о 8 функциях

Результаты для более прозрачной административной среды исследования

- Структурирование распределения полномочий
- Ускорение процесса регламентации для выполнения требований 210-ФЗ
- Включение предпринимательского и экспертного сообщества в процесс регламентации для учета предпочтений целевых групп
- Актуализированная информация
- Более четкое осознание ведомств реального объема полномочий

ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ КАК МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Персонификация

это соотнесение информации о гражданине с определенным набором данных о нем (ФИО, СНИЛС, ИНН – своего рода идентификаторы для поиска релевантной информации в базах данных).

Например, человек обращается в орган власти за получением какой-либо государственной услуги, подает необходимый набор документов; при этом специалист органа власти рассматривает, насколько данный заявитель подходит (имеет право) для получения конкретной услуги, т.е. специалист осуществляет процесс персонификации гражданина, определяет, кем на самом деле он является.

Персонализация

это обратный процесс, процесс отбора из множества объектов (например, из перечня государственных услуг) лишь тех, которые соответствуют правам и потребностям конкретного гражданина.

Под персонализацией мы понимаем процесс отбора подходящих для гражданина предложений (в рассматриваемом контексте – государственных услуг) в соответствии с его жизненным статусом (набором прав и обязанностей) на конкретный момент времени.

РЕЗЮМЕ

работа по снижению адм. барьеров касается целого ряда направлений и может быть эффективной только при условии скоординированности действий всех участвующих в ней ФОИВ

Избыточное администрирование, недостаточное качество предоставления государственных услуг, несовершенство контрольно-надзорных и разрешительных функций органов власти –

эти и многие другие факторы препятствуют развитию предпринимательства, снижают инвестиционную привлекательность, что в конечном итоге затрудняет динамичное развитие отечественной экономики