

МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИКТ



МИНИСТР СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Николай Анатольевич Никифоров

Жители нашей страны судят об эффективности государственного управления, во многом основываясь на личной оценке системы предоставления государственных услуг. Очевидно, что ее модернизация, повышение качества и удобства использования госуслуг, особенно для неподготовленных получателей, являются стратегической задачей Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Данная задача напрямую увязана с указами президента нашей страны от 7 мая 2012 года. Среди них 601-й указ, согласно которому уже в 2015 году 90% госуслуг должно оказываться по принципу одного окна, к 2018 году 70% жителей должны получать госуслуги в электронном виде, 90% получателей госуслуг должны быть довольны качеством их оказания.

В настоящее время число граждан, использующих госуслуги в электронном виде, еще не очень велико – около 20–25%. Как уже сказано, к 2018 году мы должны достигнуть цифры 70% – это очень существенная, амбициозная задача, которая требует концентрации усилий и пересмотра традиционных подходов к информатизации госуслуг.

В рамках обозначенных задач в стране реализуется два основных крупных проекта. Первый из них – это непосредственно перевод услуг в электронный вид. В 2009 году был создан единый портал государственных и муниципальных услуг, который в определенном смысле является основным индикатором достижения данных целевых показателей. Сегодня на портале зарегистрировано более 4 млн граждан (некоторые пользуются услугами в пока незарегистрированном формате), за полтора года оказано более 12 млн услуг в электронном виде. Кроме того, мы зафиксировали загрузку около 500 тыс. копий мобильного приложения. С момента начала функционирования портала, с 2009 по 2013 год, его популярность возросла в 30 раз.

Второй проект – это переход органов исполнительной власти на межведомственное электронное взаимодействие при предоставлении госуслуг. Более полутора лет федеральные ведомства

и ровно один год региональные власти, включая органы местного самоуправления, участвуют в реализации данного проекта. За этот период органы власти уже более 1 млрд раз обменялись в электронном виде информацией, которая была использована для предоставления услуг и в конечном счете избавила граждан от избыточных посещений тех или иных госорганов.

Данные проекты привнесли серьезные инновации в процесс предоставления госуслуг, во взаимоотношения власти и общества, в саму систему госуправления. Достижение стратегических целей по развитию электронного правительства, электронных услуг возможно при совершении принципиально инновационного прорыва в части обеспечения жителей страны электронными средствами идентификации, для того чтобы оказание услуг проходило в юридически значимом формате. В частности, предполагается возможность получения личного пароля доступа, так называемой простой электронной подписи к единому portalу госуслуг в каждом из 42 тыс. почтовых отделений и во всех многофункциональных центрах страны, которых за три года появилось уже более 700. Фактически сегодня такие центры присутствуют уже в каждом субъекте Российской Федерации.

Кроме того, мы ставим задачу с 2015 года начать поэтапный переход к российскому общегражданскому паспорту в форме электронной идентификационной карты с личным сертификатом электронной подписи гражданина вместо традиционного бумажного документа. Это создаст очень серьезную платформу для вовлечения граждан в ближайшие несколько лет именно в электронный, а не традиционный, бумажный способ получения услуг.

По сути, речь сегодня идет о том, что нам необходим переход от количества к качеству, к унификации базовых требований, базового представления о том, что мы вкладываем в понятие «электронная госуслуга», для всей территории страны и для всех ведомств. Действительно ряд ведомств и целый ряд регионов реализовали для населения возможность получения, к примеру, уведомления о начисленных штрафах, налогах, других видах задолженности посредством SMS-сообщений, к которым так привыкли сегодня наши граждане. Более того, предусмотрена возможность безналичной оплаты услуг, штрафов, налогов, например с помощью мобильного телефона, но это скорее единичный случай. В этом вопросе необходимо отметить очень серьезный опыт столицы. Москва сегодня является примером множества ярких проектов по прикладному, практическому внедрению электронных услуг, но необходимо, чтобы такая возможность была реализована для всех значимых услуг на всей территории страны, для всех без исключения ведомств. Мы часто слышим нарекания со стороны населения о деятельности органов власти при осуществлении ими функций в наиболее часто встречающихся жизненных ситуациях – это услуги ЖКХ, качество связи, ремонт, благоустройство территории. При этом уже во многих регионах и ведомствах внедрены отдельные индивидуальные системы по приему подобных обращений.

Мы считаем, что уже назрела необходимость создания общефедеральной системы под условным названием «Народный контроль», которая могла бы объединить весь поток обращений и кардинальным образом изменить работу с населением. Уже с начала 2014 года должна начать функционировать система так называемого досудебного обжалования, при которой граждане смогут обжаловать решения и действия (или бездействие) органов власти при оказании услуг без обращения в суд. Это позволит нам в режиме реального времени получать оценку качества оказания услуг в тех или иных регионах или теми или иными ведомствами. Граждане не должны задумываться, куда обратиться за получением услуги, на какой сайт зайти, по какому номеру телефона позвонить, чтобы записаться в очередь, уточнить условия получения услуги, график работы ведомств. Для этих целей, собственно, и создавался портал госуслуг.

Следующим шагом должно быть создание единой электронной очереди, в которую можно записаться через Интернет по единому адресу либо через единый телефонный центр. Необходимо оптимизировать процессы получения ряда госуслуг, к примеру такой популярной услуги, как оформление загранпаспорта: несмотря на то что мы предусмотрели возможность подачи заявления, записи через единый портал госуслуг, жителям приходится ждать традиционный срок – чаще всего это около 30 дней. Наша цель – увязывая электронные процессы взаимодействия между ве-



домствами, сокращать срок предоставления услуг. Очевидно, что, когда взаимодействие ведомств будет полностью электронным, мы сможем обслуживать граждан быстрее.

Многое нужно совершенствовать и в процессе оказания услуг субъектам малого предпринимательства. Сегодня они сдают отчетность во многие инстанции, при этом часть полей при заполнении отчетности совпадает, а сами сроки отчетности различны. Мы считаем, что единый портал государственных услуг нужно совершенствовать также в части внедрения принципа одного окна, для того чтобы в конечном итоге снизить нагрузку на предпринимателей при ведении бизнеса.

Все эти инициативы обеспечат модернизацию традиционных процессов госуправления в отдельных конкретных сферах. Другим фактором модернизации госуправления должна стать возможность получения гражданами госуслуг в любом месте, вне зависимости от места жительства и регистрации. Необходимо осуществлять постепенную передачу функций взаимодействия с заявителями от самих госорганов многофункциональным центрам, в том числе филиальной сети «Почты России». Для этого необходима доработка технологий юридической значимости получения услуг в электронном виде без посещения ведомств.

В условиях острого бюджетного дефицита назрела необходимость внедрения принципа финансирования ведомств исходя из числа предоставленных услуг. Мы предлагаем начать переход к учету и тарификации, возможно, сначала для пилотных отраслей, ведомств и территорий, чтобы тарифицировать каждый факт оказания государственных и муниципальных услуг. На наш взгляд, это серьезным образом подстегнуло бы конкурентную среду при оказании наиболее популярных услуг. Мы считаем, что это в конечном итоге сможет снизить и затраты на госаппарат, исключить возможность коррупционных проявлений и повысить привлекательность государства, госуслуг, самой системы их предоставления для граждан.

В целях повышения числа пользователей госуслуг в электронном виде предлагается расширить материальные носители так называемой квалифицированной электронной подписи. Председателем Правительства Российской Федерации Д.А. Медведевым поставлена задача использования при предоставлении госуслуг банковских и сим-карт, потому что сегодня эти носители являются очень популярными среди жителей России. Также следует расширить запрет требовать от заявителя документы и справки, имеющиеся в распоряжении государственных органов, при оказании не только государственных и муниципальных услуг, но и услуг, которые оказывают бюджетные учреждения, потому что их количество значительно, мы с их работой сталкиваемся практически ежедневно. Предлагаем также рассмотреть инициативу по отмене (при определенных условиях) комиссий при осуществлении различных платежей именно в электронном виде – это касается штрафов и других видов платежей, что также, на наш взгляд, должно дать положительный эффект с точки зрения популяризации использования госуслуг среди граждан Российской Федерации.

Для осуществления всех этих инициатив необходимы серьезные усилия. Переход к оказанию услуг в электронном виде никогда не может быть осуществлен одним ведомством, и деятельность Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий призвана придать новый импульс интенсивной работе в данном направлении.

ПО МАТЕРИАЛАМ ВЫСТУПЛЕНИЯ
НА ЗАСЕДАНИИ ПРЕЗИДИУМА
СОВЕТА ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ
И ИННОВАЦИОННОМУ РАЗВИТИЮ РОССИИ,
31 ИЮЛЯ 2013 ГОДА, МОСКВА