

# РЕЗЕРВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ



МИНИСТР ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Алексей Валентинович Улюкаев

Использование инструментария электронного правительства – мощный резерв повышения качества госуслуг. Министерство экономического развития Российской Федерации отвечает за ряд важных позиций этого инструментария.

Первая – это многофункциональные центры (МФЦ), составляющие основу электронного правительства. Все взаимоотношения МФЦ и ведомств, органов власти, государственных служащих должны вестись в электронной форме. МФЦ является полноценным участником электронного документооборота. Мы создаем для этого соответствующие стандарты решения, необходимые для полноценной интеграции в электронное правительство, включая типовую систему автоматизации, которую мы предоставляем пользователям бесплатно.

Сейчас у нас 700 МФЦ, к 2015 году их число достигнет 2,8 тыс. Очень важно, чтобы было принято решение о выделении необходимого объема софинансирования со стороны федерального центра по тому объему работы, который предоставляется на региональном уровне, в соотношении от 1 : 1 до 4 : 1, что составляет 6 млрд рублей. Необходимо утвердить особый формат МФЦ для небольших населенных пунктов с меньшим количеством окон, чем предусматривает ныне действующий стандарт, а также предусмотреть возможность предоставления соответствующих услуг не через создание специального офиса, а либо через офисы «Почты России», соответствующим образом подготовленные, либо – вариант, который предлагают многие губернаторы, – путем использования библиотек как своего рода офисов МФЦ.

Вторая позиция нашего инструментария – это электронная услуга. Здесь уже накоплен довольно значительный позитивный опыт, как правило, по предоставлению услуг в рамках одного ведомства. Например, электронный кабинет налогоплательщика в налоговой службе или единый информационный ресурс, который объединяет кадастровую информацию о госрегистрации, находящуюся в ведении Росреестра. Сейчас гражданин может не только получить информацию в электронном виде, но и на-

править соответствующее заявление о постановке на кадастровый учет. Мы рассчитываем, что до конца 2013 года будет сформирована электронная кадастровая карта, которая позволит не только направлять заявления, но и фактически осуществлять действия по кадастровому учету. Также до конца 2013 года появится возможность государственной регистрации прав на недвижимость в электронном виде.

Следующая важная позиция – это возможность перехода от разрешительных документов на бумажных носителях к электронным документам. Мы уже провели апробацию такого рода перехода на сопроводительных актах на пищевую продукцию и будем распространять этот опыт дальше.

Однако нельзя сказать, что перевод госуслуг в электронную форму идет без проблем. У нас считается, что переведено 236 из 728 описанных услуг, есть соответствующая кнопка на сайте. Но мониторинг показал, что реально работающих услуг только 168. Отдельную проблему составляет наличие обратной связи. Вы можете подать документ в электронной форме, но проверка, проведенная в июне 2013 года, показывает, что обратная связь существует только примерно в трети случаев, то есть гражданин направляет заявление, но не имеет полной уверенности, что дальше с ним произойдет. Над этим нужно много работать, чтобы обеспечить 100%-ную обратную связь.

Необходимы уточнение самого понятия предоставления услуги и отработка этапности как реализации последовательных административных действий. Мы должны каждый этап описать и постепенно переходить на электронную форму предоставления. При этом наиболее востребованные услуги должны переводиться в электронный вид в приоритетном порядке.

Четвертая позиция инструментария электронного правительства – это межведомственное информационное взаимодействие. Уже сейчас по ряду позиций гражданину не требуется самостоятельно обеспечивать взаимодействие между ведомствами, которые в своей базе имеют соответствующую документацию. Например, уже можно зарегистрировать транспортное средство, не предоставляя выписку из единого госреестра юридических лиц. Надо дальше двигаться в этом направлении в части внедрения такого электронного взаимодействия при исполнении контрольно-надзорных функций и охвата им не только органов исполнительной власти и местного самоуправления, но и подведомственных организаций, судебных органов, крупных объединений организаций, таких как банковские союзы, объединения предпринимателей и т.д.

Пятая позиция – это управление качеством предоставления услуги. Мы запустили с апреля 2013 года проект по мониторингу качества госуслуг, который осуществляется в нескольких формах: через SMS- и телефонные опросы, специальные инфоматы в многофункциональных центрах и специализированный сайт. Была проведена масштабная процедура мониторинга по услугам Росреестра через SMS-опрос: в итоге получено 147 тыс. SMS, средняя оценка составила 4,38 балла по 5-балльной шкале. До конца года, как мы рассчитываем, к этой системе мониторинга подключатся Министерство внутренних дел и Федеральная миграционная служба, которая предоставляет гражданам наиболее массовые услуги.

Последняя позиция, которой я хочу коснуться, – это система раскрытия информации органов власти. С 1 июля 2013 года вступил в силу Федеральный закон №112-ФЗ, определяющий основы законодательства в сфере публикации государственных данных в машиночитаемой форме. Уже в текущем году опубликовано более 1 тыс. наборов соответствующих данных. Это данные о вакансиях, госуслугах, различная государственная статистика – всё в соответствующем машиночитаемом формате. На этой основе уже можно создавать новые приложения, которые делаются на региональном уровне (карта парковок, поиск мест отдыха для населения и т.д.).

Сейчас, поскольку Россия присоединилась к Хартии по открытым данным, мы должны усилить это направление работы. Нам предстоит создать единый портал открытых данных, который полноценно включал бы в этот процесс все ведомства и повысил должным образом уровень и качество раскрываемых данных.