

ОПЫТ МОСКВЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ НОВОЙ ПАРАДИГМЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ



МЭР МОСКВЫ
Сергей Семенович Собянин

В столице одним из ключевых моментов в расширении предоставления госуслуг в электронном виде стало упрощение доступа на портал. Как подтверждает опыт, если этого не сделать, то охват предоставляемыми услугами не превысит 5% населения. Люди просто не будут куда-то ходить, получать специальные пароли, флешки и т.д. После того как был упрощен доступ на московский портал по ряду услуг, число зарегистрированных пользователей достигло 1,2 млн (4,5% по России), и динамика их прироста очень большая. Для регистрации на портале нужно заполнить буквально несколько позиций: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, пароль, контрольный вопрос и страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) как способ идентификации.

Сейчас в Москве насчитывается около 60 многофункциональных центров предоставления госуслуг (МФЦ), и в течение полугода их число увеличится вдвое, подобными центрами будет охвачена вся территория столицы. В МФЦ оказывается практически 90% всех значимых услуг – и федеральных, и региональных. Это имеет большое значение и с точки зрения профилактики коррупции, упрощения процедур предоставления услуг, ускорения межведомственного взаимодействия.

В качестве приоритетных направлений деятельности МФЦ в Москве выдвигаются предоставление электронных услуг гражданам, решение наиболее острых городских проблем и, конечно, профилактика коррупции в отраслях, где для нее существуют потенциальные возможности. Наглядный пример успешного внедрения автоматизированного контроля представляет сфера коммунального хозяйства Москвы: одновременно в городе контролируется 22 тыс. дворов (их уборка, приведение в надлежащее состояние), сотни тысяч домов и около 300 кв. км дорожной сети. Конечно, без создания автоматизированных систем такую машину эффективно контролировать невозможно, поэтому мы оснастили всю коммунальную технику системой ГЛОНАСС, причем вне зависимости от того, муниципальная это техника или принадлежащая

1



2



ЗАСЕДАНИЕ ПРЕЗИДИУМА СОВЕТА ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ И ИННОВАЦИОННОМУ РАЗВИТИЮ РОССИИ 31 ИЮЛЯ 2013 ГОДА

частным подрядчикам. Движение техники контролируется операторами, и оплата производится по результатам проделанной работы.

В городе создана система видеонаблюдения, которая охватывает практически весь жилой сектор (около 120 тыс. камер) и является, вероятно, самой мощной в мире среди систем аналогичного назначения. Она помогает в работе коммунальщикам, административным инспекциям, системе внутренних дел. В результате 80% штрафов административных инспекций теперь выписывается через эту систему в автоматическом режиме.

Сегодня мы совместно с Министерством внутренних дел Российской Федерации обрабатываем систему интеграции «02» и систему видеонаблюдения по таким значимым направлениям, как угоны, кражи, грабежи, разбои. Эффективность повышается от 30 до 60% по таким показателям, как поиск угнанных машин ГИБДД. Данная система действует уже не в экспериментальном порядке, а внедрена в текущую работу ГИБДД.

Более того, применение системы фотовидеофиксации на дорогах дает значительное снижение количества ДТП, числа пострадавших и погибших. Так, на магистралях, достаточно плотно охваченных фотовидеофиксацией, количество ДТП снизилось на 30%, а число погибших на 43%. Это серьезные цифры, которые показывают эффективность работы всей системы, хотя она в таком объеме начала работать только с начала 2013 года.

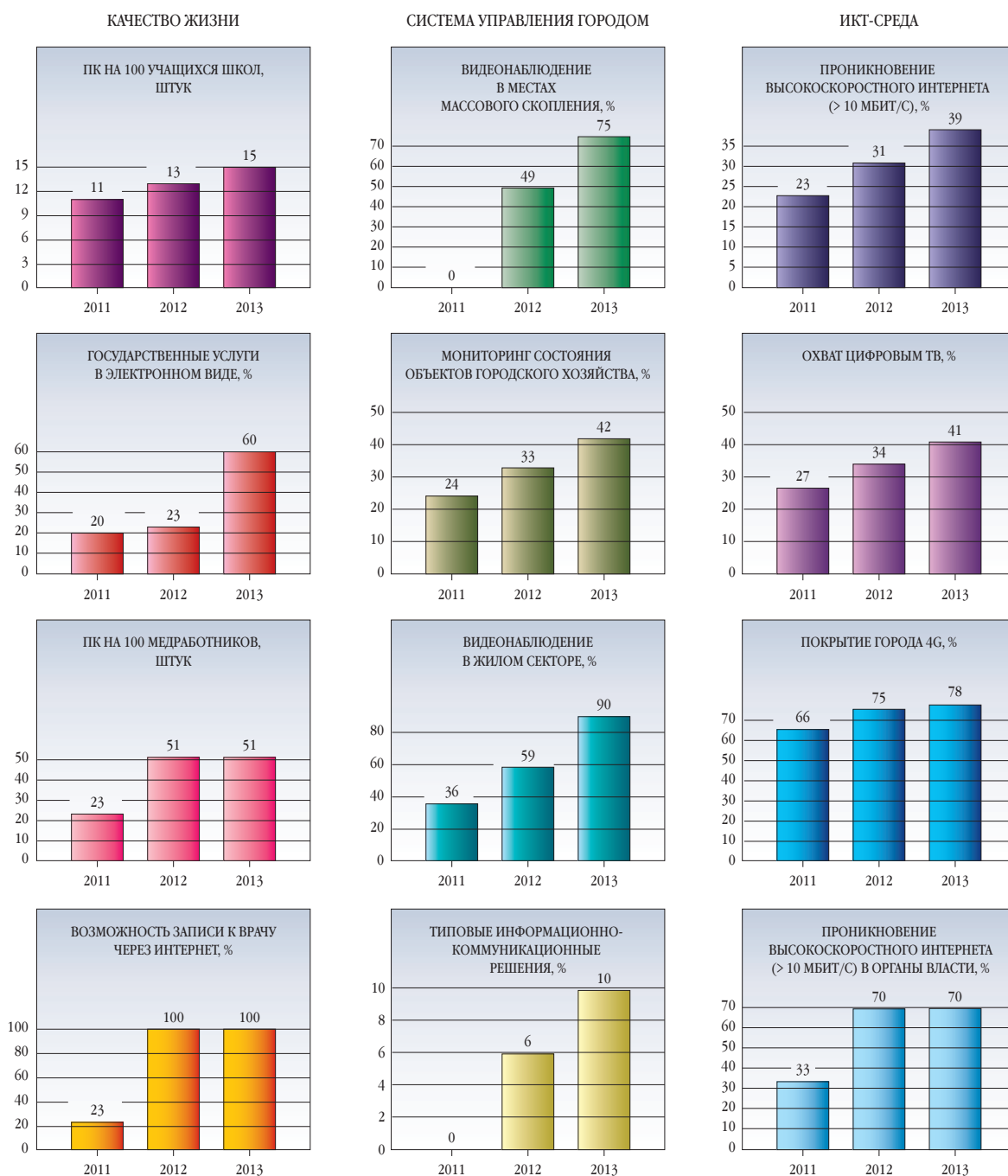
Что касается информатизации социальных сфер, например здравоохранения, здесь, конечно, применение информационных систем показывает значительную эффективность. Электронной записью охвачены уже все поликлиники Москвы, данной услугой пользуется около 40% населения. Какой это социальный эффект? Если раньше для того чтобы записаться в поликлинику требовалось потратить от 60 до 90 минут, то сегодня на это требуется всего лишь 5 минут, поэтому популярность данной услуги достаточно высока.

В настоящее время 100% записи на прием к врачу происходит в электронном виде, 75% из них с использованием дистанционных каналов. Помимо социального, использование электронной системы дает еще и управленческий эффект. Таким образом, четко видна вся цепочка движения пациентов в каждой поликлинике. В результате исправления этой логистики удалось снизить время ожидания приема практически в 4 раза. В этой сфере есть еще достаточно серьезные проблемы: даже сегодня среднее время ожидания для плановых больных составляет от 3 до 7 дней. Разумеется, для окончательного решения подобных проблем, помимо развития электронных услуг, необходимо строительство новых поликлиник, но тем не менее эффект от внедрения электронной очереди сравним с эффектом от введения в строй новых учреждений здравоохранения.

Та же система работает в образовании. Мы ввели электронную запись в детские сады и школы, и это во многом помогло снять очередность в записи в наши образовательные учреждения. Сегодня в детских дошкольных учреждениях у нас очереди практически нет, за исключением новых территорий, где сохраняется еще небольшая очередь. Была колоссальная проблема с записью в школы, там были большие очереди, особенно перед наступлением нового учебного года. Сейчас такой проблемы нет.



3



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ «ИНФОРМАЦИОННЫЙ ГОРОД» В 2012–2013 ГОДАХ

Более того, мы четко видим загрузку этих школ, создан единый реестр школьников и дошкольников, и мы видим, где у нас существуют перекосы в наполняемости учебных заведений. В результате мы еще и оптимизировали расходы порядка на 5 млрд рублей, проведя работу с учебными заведениями, где дети числились формально. Подобный реестр, конечно, большое подспорье для управления данной системой.

Еще одним преимуществом является электронный дневник, внедренный в 100% московских школ. На данный момент для всех учителей закуплены и розданы персональные компьютеры, электронные доски, разрабатываются электронные учебники.

В порядке эксперимента в школах ведется система электронного учета прохода в школу, 73 тыс. СМС ежедневно рассылается родителям о нахождении ребенка в школе, в дальнейшем мы планируем расширять данное направление работы.



В сфере информатизации государственного управления в Москве сегодня переведено в электронную форму 90 базовых услуг, из них 20 – до пятого этапа. Особенно популярны услуги, связанные с различного рода платежами, в том числе в сфере ЖКХ, получением пособий на детей. Получение всех видов пособий на детей до пятого этапа на сегодняшний момент можно оформить без личного присутствия в органах социальной защиты.

Государственные услуги востребованы бизнесом, в частности, такие как аренда земли, экспертиза проектной документации, разрешения строительства и т.д. По моему мнению, в ближайшей перспективе необходимо принимать строительную документацию только в электронном виде для обеспечения контроля прохождения согласований и соблюдения технических регламентов, а также дальнейшего сохранения в наших базах данных.

Достаточно широко представлены на портале государственных услуг наборы открытых данных: помимо стандартных, которые имеют статистическую направленность, есть данные, привязанные к картографии, позволяющие получить информацию о местонахождении парков, скверов, спортивных площадок, социальных магазинов и т.д.

Но, пожалуй, одно из главных инновационных направлений – создание специальных порталов, с помощью которых в управлении городом участвуют граждане. Для их создания мы проделали большую работу, приглашали мировых экспертов в этой области. Ничего подобного в других городах мира пока не существует. Речь идет о том, что гражданин может сфотографировать неубранную улицу или яму на дороге, или незавершенное строительство, послать на портал Москвы, получить информацию о решении проблемы, причем информацию от высокого должностного лица, как минимум главы управы или руководителя департамента.

Сегодня обращений через данные порталы поступает уже в 1,4 раза больше, чем бумажных жалоб. Пик в изменении их соотношения был отмечен буквально два месяца назад, когда мы начали интенсивно рекламировать новую услугу, эффективность которой очевидна. Бумажные жалобы рассматриваются в течение 30 дней. Электронные – в среднем в течение 4 дней. Объем выполненных или исполненных в течение 30 дней запросов граждан, присланных в бумажном виде, – 10%, а из переданных в электронном виде 80% исполняется в течение 4 дней. Продолжается разработка портала gogod.mos.ru, и осенью 2013 года он будет запущен уже в новой стилистике. В настоящее время существуют отдельные порталы – «Дома Москвы», «Дворы Москвы», «Дороги Москвы». Они будут объединены в единый портал с новым дизайном и дополнительными услугами, которые будут превышать объем предоставляемых сегодня еще в 3 раза.

Дальнейшая работа над информационными технологиями в области госуправления продолжается по нескольким актуальным направлениям. Первое – это создание единого реестра граждан на базе СНИЛС или ИНН, поскольку вопрос идентификации является базовым для функционирования системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) и государственной информационной системы платежей (ГИС).

Неоднократно поднимался вопрос излишней секретности географических данных, ведущей к тому, что государственный портал «Атлас» выглядит более уязвимым, чем коммерческие карты. Необходимо подготовить документ, предусматривающий снижение степени секретности географических данных в целом и возможность публикации в сети Интернет соответствующих цифровых карт в масштабе не крупнее используемого аналогичными коммерческими сервисами «Яндекс.Карты», «Карты Google» и т.д.

Серьезную проблему на сегодняшний день составляет стыковка банков, платежных систем с системой межведомственного электронного взаимодействия и государственной информационной системой платежей. К сожалению, большинство банков в настоящее время не подключены к данным системам, а у подключенных порой не до конца отработаны регламенты взаимодействия. Работа в этом направлении ведется, и в скором времени система будет функционировать более эффективно.