

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ

Н.С. Рузанова, Е.Ю. Холодкова

*Петрозаводский государственный университет
Петрозаводск*

Работы по созданию информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям Республики Карелия (ИС ГУ РК) ведутся в рамках реализации республиканской целевой программы «Информатизация Республики Карелия на 2008-2012 годы». Основными компонентами создаваемой системы являются реестр и портал государственных услуг Республики Карелия.

Реестр государственных услуг Республики Карелия, предназначенный для автоматизации процессов классификации, формализации и хранения информации о государственных услугах, обеспечивает актуальность этой информации на порталах государственных услуг регионального и федерального уровней. Для создания реестра госуслуг используется типовое решение регионального реестра государственных услуг, разработанное по заказу Министерства экономического развития РФ.

Базовый вариант портала государственных услуг Республики Карелия функционирует в сети Интернет с декабря 2008 г. (<http://service.karelia.ru>). В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" портал государственных услуг Республики Карелия предназначен для предоставления государственных услуг в электронной форме и на текущем этапе обеспечивает доступ заявителей к сведениям о государственных услугах, размещенным в региональном реестре государственных услуг. По результатам опроса среди посетителей портала более 19 % работников бюджетной сферы, около 22 % работников других отраслей, 12% государственных служащих, 11% студентов, 9% пенсионеров, 9 % безработных, 6% предпринимателей.

Дальнейшее развитие регионального портала госуслуг предполагает как публикацию информации об услугах, так и электронное взаимодействие граждан с органами власти. Разработка и внедрение таких сервисов должны осуществляться с учетом возможности их взаимодействия с другими республиканскими информационными системами, в частности, с Единой системой электронного делопроизводства и документооборота органов власти Республики Карелия, построенной на базе типовых решений СЭД «ДЕЛО».

Интеграция официального портала органов власти Республики Карелия и Единой системы электронного делопроизводства и документооборота позволила предоставить гражданам возможность отслеживать ход исполнения своих обращений в органы власти республики.

Единая виртуальная приемная разработана Региональным центром новых информационных технологий Петрозаводского госуниверситета в тесном сотрудничестве с Администрацией Главы РК и при поддержке проекта ЕС "Содействие электронному правительству в Российской Федерации - электронные услуги "Правительство гражданам" (G2C).

Возможность обратиться в Правительство Карелии через Интернет была у жителей республики уже с 1998 года. За последние годы на официальном портале были открыты Интернет-приемные и «горячие линии» всех органов исполнительной власти республики. В 2009 году было принято решение об объединении существующих на портале форм обращения граждан в органы власти в Единую виртуальную приемную органов исполнительной власти республики.

Разработчики системы старались максимально упростить процедуру подачи электронного обращения в Единую виртуальную приемную. Для этого, например, в заявочную форму были введены взаимосвязанные поля «Рубрика» и «Адресат». Пользователю достаточно выбрать рубрику, которая наиболее близка к теме его запроса (политика, лесное хозяйство, культура и т.д.), и система сразу предложит ему из всего списка адресатов тот орган власти, который отвечает за состояние дел в соответствующей сфере. Связь тематики и адресата обращения позволяет значительно ускорить и само прохождение обращения за счет более точной целевой направленности запроса гражданина. Кроме того, в форму заявки интегрирован географический справочник, который избавляет пользователя от ручного ввода своих адресных данных. При необходимости к обращению можно приложить документы и материалы в электронной форме.

Обращение, отправленное с портала, попадает в систему документооборота, а отправитель получает (на портале и по электронной почте, если она указана) код своего электронного обращения, с помощью которого может узнать, на каком этапе находится рассмотрение его обращения. Из круга пользователей

Единой виртуальной приемной не исключены и жители Карелии, подавшие обращение в традиционной бумажной форме. Для того, чтобы воспользоваться этим сервисом, им нужно просто указать регистрационный номер своего обращения.

Для того, чтобы получить информацию о ходе рассмотрения обращения, не обязательно иметь компьютер с доступом в Интернет. В качестве инструмента передачи данных разработчики использовали еще и RSS-канал. Можно просто настроить свой мобильный телефон или смартфон на прием информации из виртуальной приемной через RSS-канал и автоматически регулярно получать уведомления о ходе исполнения по своему обращению в любом месте, где есть сотовая связь. Такой способ работы с Единой виртуальной приемной не только освобождает пользователя от привязки к конкретному месту – стационарному компьютеру и необходимости многократного ввода номера или кода при каждом обращении в единую приемную, но и значительно удешевляет способ получения информации. Данные, получаемые в виде RSS-ленты, избавлены от громоздких графических файлов, а следовательно, не нужно платить лишнее за Интернет-трафик.

Таким образом, Единая виртуальная приемная предоставляет гражданам возможность контролировать процесс прохождения обращения в органах власти, а также позволяет сократить время рассмотрения обращений за счет автоматизации процессов их обработки.

За 7 месяцев через Единую виртуальную приемную в органы исполнительной власти республики поступило 1673 обращения, среди которых значительную часть составляют обращения по жилищным вопросам (22,24%) и проблемам коммунально-бытового обслуживания (12,31%). География обращений разнообразна: из Республики Карелия поступило 1532 обращения (в том числе из Петрозаводска – 759), из Санкт-Петербурга – 42, из Москвы – 20, из Московской области – 9, из Ленинградской области – 9, из Мурманской области – 6, из других стран – 20.

Все органы местного самоуправления Республики Карелия имеют собственные официальные сайты. Однако уровень этих сайтов и эффективность их использования различны. С целью оценки открытости и доступности информации о деятельности органов местного самоуправления, в том числе и деятельности по повышению качества предоставления муниципальных услуг, был проведен анализ сайтов органов местного самоуправления Республики Карелия: двух городских округов (Петрозаводск и Костомукша) и 16-ти муниципальных районов республики. Анализ показал, что более 80% сайтов содержат хорошо структурированную, всесторонне и своевременно обновляемую управленческую и отраслевую информацию о районе, обширную информацию по основным аспектам жизни района, включая новости, историю, экономику. Почти на всех сайтах представлена информация для контактов, структура органов местного самоуправления, бюджеты районов, статистические данные, планы работы администрации, информация подведомственных организаций, электронные справочники организаций района. Все районы представляют информацию о нормотворческой деятельности, размещая муниципальные правовые акты, регламенты, стандарты муниципальных услуг, что обеспечивает прозрачность деятельности органов управления и возможность участия населения в процессе управления и принятия решений. Почти 90% сайтов содержат перечни документов и формы заявлений, необходимых для получения муниципальных услуг, сведения о порядке предоставления услуг и обжалования действий (бездействия) должностных лиц. На более, чем 50% сайтов размещается нормативная информация по работе с предпринимателями, льготы для развития малого бизнеса в районах. Вместе с тем, только на 30% сайтов поддерживается высокий уровень интерактивности: созданы электронные приемные, сопровождаются разделы «Вопрос-Ответ», проводятся опросы населения и голосования по принятию решений, 20% сайтов не содержат информации о расходовании бюджетных средств, на 70% сайтов не предоставлены материалы по проверкам органами местного самоуправления подведомственных организаций, по работе с обращениями граждан.

Тем не менее, надо отметить, что органы местного самоуправления стремятся к повышению качества и доступности информации на своих сайтах, а также ведут работы по реализации муниципальных услуг в электронном виде. Так, Администрация Петрозаводского городского округа в декабре 2010г. ввела в опытно-промышленную эксплуатацию информационную систему «Дошкольник», которая обеспечивает оказание в электронном виде муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования. Данная услуга входит в сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде (перечень услуг утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р).

Основная задача - за счет использования информационно-коммуникационных технологий в процедурах исполнения услуги обеспечить заявителям комфортные и необременительные условия для:

- получения информации об услуге,
- предоставления необходимых документов

- осуществления мониторинга процесса исполнения услуги.

Система обеспечивает учет очередности устройства детей в МДОУ и предоставление гражданам возможности:

- открытого доступа к информации по вопросам приема заявлений, постановки на учет и зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;
- открытого доступа к формируемым статистическим данным: количество заявлений, их распределение по возрастным группам и наличию льгот, количество выданных направлений и другие.
- формирования электронного заявления для постановки на очередь в МДОУ с возможностью указания имеющихся льгот и предпочтений по выбору МДОУ и прикрепления файлов с отсканированными копиями подтверждающих документов,
- распечатки, сохранения в файл или отправки сформированного электронного заявления для его рассмотрения и регистрации,
- генерацию уведомления о получении заявления и его доставку заявителям (при наличии адреса электронной почты),
- авторизованного доступа к информации о состоянии рассмотрения заявления.

Воспользоваться услугой могут и те, кто уже был зарегистрирован в очереди. Все данные были конвертированы из старой учетной системы, и для осуществления мониторинга процесса исполнения услуги заявителям необходимо только получить в Администрации Петрозаводского городского округа свой пароль для доступа. Адрес сайта – <http://mdou.petrozavodsk-mo.ru/> В случае отсутствия у гражданина доступа к сети Интернет он сможет иметь доступ к услуге через инфокиоск, который установлен в холле Администрации Петрозаводского городского округа.

Использование новых форм взаимодействия с гражданами при предоставлении муниципальной услуги позволило повысить удовлетворенность населения работой органа местного самоуправления.

С целью дальнейшего внедрения этого решения в других муниципальных образованиях Республики Карелия и Северо-Западного региона работы по реализации электронной услуги были поддержаны проектом G2C Европейского Союза.

Подробные сведения об услугах, предоставляемых органами местного самоуправления, планируется размещать в сводном реестре муниципальных услуг Республики Карелия, а также на региональном портале, что позволит реализовать единый интерфейс доступа к информации о государственных и муниципальных услугах, оказываемых на территории республики.

ЛИТЕРАТУРА

1. Рузанова, Н.С. Республика Карелия: на пути к электронному правительству // Материалы международной научно-практической конференции «Электронное правительство» - информационный ресурс развития системы государственного управления и институтов гражданского общества». Петрозаводск, 2007. С. 11-29.
2. Рузанова, Н.С. Реализация услуг электронного правительства / Рузанова Н.С., Дербенева О.Ю., Холодкова Е.Ю. // Интернет и современное общество: труды X Всероссийской объединенной конференции. СПб, 23-25 октября 2007 г. СПб: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. С 240-241.
3. Рузанова, Н.С. О развитии электронного правительства в Республике Карелия // Рузанова Н.С., Кудряшова С.В., Попова И.А., Холодкова Е.Ю. / Интернет и современное общество: труды XIII Всероссийской объединенной конференции. СПб, 19-22 октября 2010 г. СПб., 2010. С 228-231.

ПРОБЛЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

С.М. Смышляев

Московская государственная юридическая академия имени О.Е. Кутафина
Москва

Принятие Федерального закона № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – ФЗ № 210), Государственной программы "Информационное общество (2011-2020 годы)", Концепции снижения административных барьеров