



**Центр ИТ-исследований  
и экспертизы**

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Методические подходы к оптимизации государственных услуг и функций

февраль 2012 года



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Недостатки проектов оптимизации

## В рамках различных проектов многократно осуществляются:

- Анализ порядка предоставления услуг/выполнения функций
- Доработка информационных систем, обеспечивающих предоставление услуг/исполнение функций
- Внесение изменений в нормативные акты

⇒ **Организационные и управленческие риски:**

- Дублирование мероприятий;
- Повышенные бюджетные расходы;
- Дополнительные трудозатраты

### Перевод услуг в электронный вид

- + Отдельные процедуры предоставления услуги осуществляются в электронном виде
- Число и последовательность процедур и документов, как правило, не оптимизируются

### Разработка административных регламентов услуг

- + Порядок предоставления услуги регламентируется и становится прозрачным
- Порядок предоставления услуги, как правило, не оптимизируется



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Условия успеха проекта оптимизации

- Постоянно действующие координационные Правительственные органы, обеспечивающие управление процессами оптимизации
- Методика реализации проекта: перечень и порядок действий, осуществляемых участниками проекта, формы документов для согласования, типовые планы и иные инструктивно-методические материалы
- Типовые формы отчетности участников проекта
- Внутренний и публичный мониторинг хода реализации проекта



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Возможные направления оптимизации услуг и функций

- Сокращение числа документов, подлежащих представлению Заявителями и проверяемыми лицами
- Сокращение числа визитов Заявителей и проверяемых лиц в органы государственной власти
- Сокращение числа решений, принимаемых государственными служащими, работниками организаций произвольно (а не в строгом соответствии с критериями, установленными правовыми актами) при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций
- Сокращение времени предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)
- Сокращение численности государственных служащих, работников организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций
- Сокращение расходов на предоставление услуг (исполнение функций)



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Возможная ИТ-инфраструктура реализации проектов ОПТИМИЗАЦИИ





Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Информационная модель услуги (функции)

Информационная модель порядка предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций должна включать в себя:

- **общие сведения о порядке предоставления услуги** или исполнения функции, в том числе об ответственном органе, о правовых основах предоставления услуги или исполнения функции, о составе административных процедур, о жизненных ситуациях Заявителя, в которых он обращается за предоставлением услуги или становится контрагентом исполнения функции
- **сведения об участниках предоставления услуги** (Заявителях, органах и организациях, участвующих в предоставлении услуги, иных контрагентах)
- **сведения об объектах (субъектах) и юридических фактах**, которые могут быть изменены/использованы при предоставлении услуги, а также о государственных информационных ресурсах, содержащих указанные сведения
- **сведения о критериях принятия решений** в ходе предоставления услуги или исполнения функции



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Типовые административные процедуры (действия)

1. Прием документов от Заявителя (проверяемого лица)
2. Формально-логическая проверка принятых документов
3. Направление Заявителю отказа в предоставлении услуги
4. Направление предоставленных Заявителем (проверяемым лицом) документов/материалов на экспертизу или проверку
5. Проведение экспертизы или проверки документов/материалов, предоставленных Заявителем (проверяемым лицом), проведение выездной экспертизы или проверки.
6. Подготовка заключений по итогам экспертизы или проверки
7. Направление запроса ответственным органом иным органам и лицам для получения необходимых сведений или подтверждения информации, предоставленной Заявителем (проверяемым лицом)
8. Направление ответа на запрос, направленный ответственным органом
9. Подготовка ответственным органом проекта решения
10. Направление ответственным органом проекта решения на согласование иным органам



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Типовые административные процедуры (действия)

11. Согласование проекта решения, подготовленного ответственным органом
12. Направление согласования или отказа в согласовании проекта решения, подготовленного ответственным органом
13. Принятие решения ответственным органом
14. Внесение записи о принятом решении в информационные ресурсы
15. Подготовка документа для выдачи Заявителю
16. Внесение записи о полученном/подтвержденном статусе или праве в оригинальный документ, принадлежащий Заявителю
17. Планирование плановых проверок
18. Размещение информации о планах плановых проверок
19. Информирование о результатах плановых проверок



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Атрибуты, описывающие услугу (функцию)

- тип оптимизируемого полномочия (услуга или функция)
- полное наименование услуги/функции
- краткое наименование услуги/функции (при наличии)
- тип органа, ответственного за предоставление услуги/исполнение функции
- территориальная принадлежность ответственного органа
- орган, ответственный за предоставление услуги/исполнение функции
- жизненная ситуация
- инициатор предоставления услуги/исполнения функции
- нормативно-правовые акты (далее — НПА), устанавливающие основания для предоставления услуги/исполнения функции
- НПА, определяющие порядок предоставления услуги/исполнения функции;
- административные процедуры



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Атрибуты, описывающие административную процедуру

- срок реализации административной процедуры
- платность реализации административной процедуры
- стоимость реализации административной процедуры
- внешний контрагент для административной процедуры (Заявители и иные лица)
- контрагент для административной процедуры (органы власти, местного самоуправления, подведомственные организации и т. д.)
- наименование контрагента
- должность лица, ответственного за осуществление административной процедуры;
- критерии принятия решения при реализации административной процедуры
- качество критериев принятия решения при реализации административной процедуры
- «входные»/«исходящие» документы/сведения для административной процедуры
  - ✓ форма представления документа
  - ✓ канал представления документа
  - ✓ информационный ресурс



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Атрибуты, описывающие информационный ресурс

- наименование ИР
- тип органа, ответственного за ведение ИР
- территориальная принадлежность органа, ответственного за ведение ИР
- орган, ответственный за ведение ИР
- НПА, устанавливающие основания для ведения ИР
- НПА, определяющие порядок ведения ИР
- состав сведений ИР
- идентификаторы ИР



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Атрибуты, описывающие документ

- наименование документа
- тип органа, ответственного за подготовку документа
- территориальная принадлежность органа, ответственного за подготовку документа;
- орган, ответственный за подготовку документа
- НПА, устанавливающие требования к порядку подготовки и содержанию документа
- перечень сведений в составе документа
- подлежит (не подлежит) получению по каналам МВ



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Признаки плохо регламентированной функции (услуги)

- Не удается определить «входные» и «выходные» документы/сведения для административной процедуры
- Не удается определить единственное лицо, ответственное за результат административной процедуры
- Не удается определить критерии принятия решения в рамках административной процедуры или эти критерии носят необъективный характер
- Не удается определить принадлежность документа к информационному ресурсу
- Не удается определить платность административной процедуры (обоснование: «платность является характеристикой услуги в целом»)
- Не удается определить срок исполнения административной процедуры
- Не удается определить атрибуты реализации процедуры для одного из типов Заявителей (проверяемых лиц)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Недостатки порядка предоставления услуги (функции)

- Неправильная последовательность административных процедур, в том числе последовательное, а не параллельное исполнение процедур, которые могут быть исполнены параллельно
- Наличие циклов с недостаточно четко определенными критериями выхода из них
- Наличие административных процедур, в рамках которых «ничего не происходит» (не изменяется содержание или статус документов, не принимаются решения)
- Сроки исполнения процедур, не соответствующие содержанию процедур
- Наличие «входных» документов, сведения из которых не используются для принятия решения



Центр ИТ-исследований  
и экспертизы

Академия народного хозяйства  
при Правительстве РФ

# Порядок действий по переводу услуг в электронный вид

1. Организационные мероприятия:
  - назначение заместителя руководителя, ответственного за обеспечение перехода на предоставление услуг в электронном виде;
  - формирование рабочей группы по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде;
  - утверждение плана по обеспечению перехода на предоставление услуг в электронном виде
2. Подготовительные мероприятия:
  - определение перечня услуг;
  - определение целевых состояний электронных услуг
3. Мероприятия по проектированию порядка предоставления услуг в электронном виде
4. Внесение изменений в правовые акты, препятствующие предоставлению услуг в электронном виде
5. Мероприятия, направленные на техническое обеспечение перехода на предоставление услуг в электронном виде (аудит АИС, подключение к РСМЭВ, разработка и тестирование сервисов)