**Объем государственных услуг, предоставленных электронным порталом Ленинградской области, в 22 раза превысил прошлогодние показатели.**

ТЕКСТ ДОКЛАДА

**Об исполнении плана мероприятий органов исполнительной власти Ленинградской области на 2015 год по достижению показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»,**утвержденного постановлением Правительства Ленинградской области от 20.07.2015 № 269-р

*(доклад на совещании с руководителями ОИВ ЛО 19 октября 2015 года)*

Уважаемый Александр Юрьевич!

Уважаемые коллеги!

Актуальность заявленного вопроса обусловлена необходимостью безусловного выполнения показателей, установленных «майским» Указом Президента России.

В докладе будут представлены как основные результаты, так и наиболее острые проблемы в выполнении «дорожной карты» по достижению показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме». Отмечу, что в реализации утвержденного Правительством Ленинградской области плана мероприятий участвуют практически все органы исполнительной власти Ленинградской области.

Совместными усилиями нам удалось создать в Ленинградской области основные условия для использования электронной формы взаимодействия жителей области с региональной и муниципальными властями. Согласно опроса населения региона каждый 8-ой совершеннолетний житель области уже является пользователем портала госуслуг. Опрос проводился по заказу Комитета по печати и связям с общественностью Ленинградской области. За что, пользуясь случаем, хочу выразить благодарность коллегам, так как материалы опроса стали предметом глубокой аналитической работы Комитета по информатизации. К его результатам я еще планирую обращаться в докладе.

Таким образом, за один год (с октября 2014-го) численность авторизованных пользователей портала госуслуг нам удалось увеличить более чем в 2 раза. Что мы для этого делали? Озвучу три основных направления нашей деятельности и текущие результаты.

*Первое направление* – это первичная регистрация граждан на портале госуслуг (в Единой системе идентификации и аутентификации).

Для обеспечения данной возможности на территории Ленинградской области действует 67 пунктов регистрации. Пункты располагаются на базе органов социальной защиты населения, в МФЦ, почтовых отделениях и других организациях.

Вместе с тем, согласно данных опроса для значительной части населения регистрация в ЕСИА вызывает очень большие сложности. Каждый четвертый уже зарегистрированный пользователь сообщил, что не смог выполнить данную процедуру самостоятельно.

В такой ситуации представляется очень важной проводимая нами совместно с отраслевыми комитетами работа по централизованной регистрации граждан непосредственно на рабочих местах, в организациях и предприятиях области. Так, на сегодня нам удалось зарегистрировать:

- 72% государственных служащих Ленинградской области, прописанных в регионе;

- 64% работников государственных учреждений;

- 38% безработных граждан;

- проведены соответствующие мероприятия на 14-ти крупных предприятиях Ленинградской области.

Данная работа продолжается. До конца года планируется расширить этот перечень категорией «военнослужащих и лиц гражданского персонала воинских частей, дислоцирующихся в Ленинградской области».

*Второе направление* – это информационно-разъяснительная работа.

Для популяризации новой формы общения с властью изготавливаются полиграфическая и мультимедийная продукция. Проводится работа в СМИ.

Информационный материал адресно направлен конкретным целевым группам граждан или организаций: молодые родители, пенсионеры, руководители организаций и т.д.

Так, в эфире регионального телеканала «ЛОТ-Регион» ежедневно по 12 раз демонстрируются видеоролики. Регулярно публикуется информация в печатных и электронных СМИ. Плакаты, буклеты, листовки размещаются преимущественно в местах оказания государственных (муниципальных) услуг, а также в организациях, наиболее часто посещаемых целевой аудиторией.

Вместе с тем, согласно данных опроса 42% жителей области еще ничего не слышали о портале госуслуг. Поэтому, начатую работу планируется продолжить, расширяя каналы и формы информирования.

*Третье направление* – это практическая деятельность государственных и муниципальных служащих по предоставлению услуг в электронной форме. Собственно результаты именно этой работы свидетельствуют о степени выполнения показателя «майского» Указа.

В начале этой части доклада я с удовлетворением и благодарностью к коллегам хочу отметить, что к настоящему моменту нам удалось существенным образом решить многолетнюю и базовую проблему, связанную с приведением в соответствие административных регламентов оказания услуг. На сегодняшний день 136 административных регламентов (или 64%) предусматривают возможность предоставления государственных услуг Ленинградской области в электронном виде.

Низкие показатели данной работы в настоящее время сохраняются в комитетах (представлены на слайде), в которых ни одна государственная услуга еще не переведена в электронный вид. При этом есть комитеты, у которых в электронном виде предоставляется более 70% от общего числа услуг.

В целом на сегодня почти половина всех существующих услуг Ленинградской области доступна для получения жителям региона посредством портала. Необходимо отметить, что 95% опрошенных граждан не сомневались в очевидных преимуществах такой формы общения. Так, на отсутствие очередей, круглосуточную доступность из любого места указали 40% респондентов. 19% -как позитивную характеристику отметили - отсутствие коррупции, поскольку заявитель не обращается напрямую в ведомство для получения услуги.

В течение 9 месяцев 2015 года за получением электронных региональных услуг на портал обратилось восемь тысяч двести пятьдесят один (8251) заявитель. Это в 22 раза превышает объемы аналогичного периода прошлого года.

Однако, уважаемые коллеги, несмотря на существенные позитивные изменения и результаты нашей с вами работы, есть очень серьезные проблемы. В общем объеме предоставленных государственных услуг Ленинградской области доля их оказания в электронной форме крайне низкая – **2,5 %.** В соответствии с уточненной Минкомсвязью России в сентябре текущего года методикой расчета показателя именно эта доля (доля электронных услуг) будет рассматриваться как значение показателя по итогам года. Напомню, что согласно региональной «дорожной карты» исполнения «майских» указов к концу 2015 года запланировано достигнуть**40%.**

Комитет по информатизации полагает, что на инструменты решения данной проблемы указывает собственно само наименование Указа Президента России № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». То есть основные резервы необходимо искать внутри самой административной системы.

К числу таких инструментов может относится:

Первое – это внутриведомственная перестройка. И в этой работе у нас есть примеры. Так, из вышеназванного общего объема предоставленных электронных услуг – 98% относится к сфере социальной защиты населения. Механизмы выполнения данной задачи были выработаны этим Комитетом в рамках реализации в прошлом году федерального проекта по формированию информационного общества. С целью обеспечения исполнения показателей результативности предоставления субсидии федерального бюджета Комитетом по социальной защите населения бы  ли проведены беспрецедентные организационные мероприятия. Что и отражают сегодняшние результаты.

При этом согласно опубликованных результатов современных исследователей потребители услуг данной сферы меньше всех мотивированы к электронной форме взаимодействия. Исследователи утверждают, что социальный портрет потенциального потребителя электронных услуг следующий: мужчина до 40 лет со средним уровнем дохода, офисный работник. При этом потребители услуг сферы социальной защиты – это малоимущие граждане, пожилые люди, молодые мамы.

Второй предлагаемый инструмент – это формирование «бонусов» заявителям, обратившимся через портал.

В этом направлении активно работают федеральные органы власти. Так, Росреестр установил, что решения по электронным заявлениям принимаются в сокращенные (на 2 дня) сроки. Также для таких заявителей снижается госпошлина (на 30%).

Есть первые подобные примеры и на региональном уровне. Так, в Комитете по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира установлено, что посетители, направившие заявление через портал, при обращении за результатом услуги обслуживаются вне очереди. С момента введения данной меры количество электронных обращений за услугой «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов» увеличилось многократно (данные на слайде).

Третья мера – это повышение квалификации и исполнительской дисциплины государственных служащих Ленинградской области.

В настоящее время на рассмотрении в Аппарате Губернатора и Правительства Ленинградской области находятся несколько инициативных предложений Комитета.

*Во-первых,* повторюсь, уважаемые коллеги, мы сегодня имеем следующую ситуацию. С одной стороны, услуги маломотивированной категории граждан активно предоставляются в электронном виде. С другой стороны, услуги, например, для юридических лиц по целому ряду комитетов вообще оказываются не востребованы через портал. Данная ситуация представляется непонятной. Поэтому Комитет предложил включить данный вопрос на рассмотрение на кадровом совете при Губернаторе Ленинградской области на регулярной основе.

*Во-вторых*, Комитет полагает, что существенное значение в решении нашей проблемы имеют способности гражданских служащих доходчиво и компетентно разъяснить заявителю наличие новой (очень удобной) формы обращения за услугой. Для этого служащие Ленинградской области должны обладать соответствующими знаниями и навыками. Комитет по информатизации сформировал перечень необходимых квалификационных требований, который предложил включить во все должностные регламенты.

*Третье* предложение еще не направлено, но озвучу. Оно касается общественной оценки действий органов власти, предоставляющих услуги.

С июня текущего года на региональном портале действует сервис, который предлагает каждому заявителю после получения результата услуги оценить качество ее оказания. Данная информация уже поступает и накапливается. Комитет планирует организовать интерактивный доступ Аппарату к базе оценок граждан.

На федеральном уровне и на уровне некоторых субъектов России нормативно определена такая информация как основание для поощрения и наказания руководителей органов исполнительной власти.

Перечень инициатив Комитета на этом не закончится.

Убежден, уважаемые коллеги, что оперативно реагируя на современные вызовы, мы сможем сформировать систему управления, открытую для каждого жителя Ленинградской области.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

[***Презентация к докладу об исполнении плана мероприятий органов исполнительной власти Ленинградской области на 2015 год по достижению показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»***](http://kis.lenobl.ru/Document/1445597131.pptx)