**О ходе исполнения «дорожной карты» показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме»**

***(доклад на совещании с руководителями ОИВ Ленинградской области 28.09.2016)***

Уважаемые коллеги!

В июле текущего года на большом аппарате Комитет по связи и информатизации Ленинградской области докладывал об основных результатах нашей совместной работы по исполнению показателя «майского» Указа Президента России.

Буквально за два года нам удалось создать в регионе организационную и технологическую инфраструктуру предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

На сегодня в электронный вид переведено уже 73% государственных услуг и 42% муниципальных услуг.

Суммарное количество дел, поступающих посредством портала госуслуг на рассмотрение в ведомства, составляет в среднем 835 пакетов в месяц.

А еще не так давно (в 2013 году) на портале была представлена единственная услуга – запись в детский сад. И каждое второе обращение граждан заканчивалось жалобой на неработоспособность (как с технической точки зрения, так и организационной).

Сегодня ситуация кардинально изменилась. На портале обеспечена возможность получения более 180 услуг. При этом в текущем году общественная оценка качества их оказания в электронном виде в среднем составляет 4,2 балла (по пятибалльной шкале).

Сформировавшееся положительное отношение жителей области к новой форме взаимодействия с органами власти влечет увеличение численности граждан, желающих воспользоваться данной новацией. В частности, мы отмечаем увеличение удельного веса численности жителей области старше 14 лет, зарегистрированных в ЕСИА:

* В 2014 году этот показатель составлял 4% граждан;
* По состоянию на сентябрь 2016 года – 22% граждан.

Увеличилось и количество услуг, заказанных одним пользователем. То есть, обратившись однажды за электронной услугой, для решения нового вопроса гражданин снова выбирает электронную форму. Информация представлена на слайде (2014 г. – 1,5 услуг на 1заявителя; 2015 г. – 1,6; 2016 – 1,8 услуг).

Таким образом, по всем основным показателям мы отмечаем положительную динамику.

Поэтому сегодня, полагаю, наступил момент когда мы должны совместно посмотреть на новые возможности «глазами заявителей». Попробуем объективно понять соответствуют ли созданные государственные сервисы ожиданиям граждан, требованиям современной жизни. Повысилась ли в Ленинградской области доступность получения государственных и муниципальных услуг?

Для оценки текущей ситуации предлагаю проанализировать порядок предоставления наиболее востребованных государственных услуг. Таких, как например, услуги сферы социальной защиты населения, а также услуги труда и занятости. Предварительно оговорюсь, что выявленные сценарии типичны для всех ведомств, предоставляющих услуги.

В начале анализа отмечу, что в настоящее время оба Комитета (Комитет по социальной защите населения, Комитет по труду и занятости) обеспечили выполнение основных показателей:

* Все административные регламенты предусматривают возможность оказания услуги в электронном виде;
* По абсолютному большинству услуг обеспечена техническая возможность получения в электронном виде: по социальной защите - 90% услуг; по сфере труда и занятости – 80% услуг;
* Оба ведомства ведут активную разъяснительную работу с заявителями о преимуществах электронного взаимодействия. Также, уже сформирована практика такого общения с заявителями.

Теперь обратимся к вопросам, озвученным выше. Так стало, например, безработному гражданину в Ленинградской области легче взаимодействовать с Центрами занятости? И на этот прямой вопрос мы понимаем, что ответ скорее будет отрицательным.

Посредством портала госуслуг гражданин передает все необходимые документы, но ведомство не приступает к работе над делом без личной явки заявителя. Единственное что узнает гражданин посредством портала – это дату и время когда его будут ждать. При этом если он зарегистрирован в одном районе Ленинградской области, а проживает в другом, то ждать его будут для постановки на учет по безработице именно по месту регистрации. Согласитесь, коллеги, что для гражданина без постоянного заработка нести транспортные расходы на преодоление сотен километров – это не очень приятная задача. При этом понимаем, что для изменения сложившегося положения дел (в том числе изменения соответствующей нормативной правовой базы) достаточно только желания соответствующего уполномоченного органа.

Со своей стороны Комитет по связи и информатизации готов подбирать технические решения для любых ваших предложений и идей. Например, консультационные услуги предоставляет не только сфера труда и занятости. Полномочиями определен значительный спектр вопросов, по которым осуществляют консультации органы местного самоуправления. Уровень развития информационных технологий сегодня позволяет создать эффект присутствия при (фактическом) удаленном расположении собеседников. Технологии видеосвязи уже активно используются в быту значительным числом домохозяйств региона. При этом для взаимодействия с органами власти такая возможность по непонятным причинам отсутствует. И мы заставляем жителей области менять свой график жизни для явки в ведомство в удобное исключительно для чиновника время.

Развивающая цифровая среда общения общества и власти требует наличия необходимого уровня ИКТ-компетенций всех его участников. Значительное число потребителей услуг сферы социальной защиты населения – это пожилые люди, которые не владеют даже основами компьютерной грамотности. Обеспечить доступность государственных услуг и этой категории граждан – наша прямая обязанность. В настоящее время Комитетом по связи и информатизации совместно с органами местного самоуправления ведется работа по организации работы учебных центров. Для этого в течение октября текущего года мы планируем завершить обсуждение проекта муниципального задания, которое рекомендуется передать на исполнение в муниципальное учреждение. Таким образом, предполагается, что уже с нового (2017 года) центры информационных технологий начнут обучать взрослое население во всех муниципальных районах Ленинградской области.

Одновременно с этим, завершаются работы по созданию дистанционного курса. Обучающий ресурс до первого декабря текущего года будет размещен на портале госуслуг Ленинградской области. Пользователям портала будут предложены различные тематические модули: от основ компьютерной грамотности к практическому применению государственных электронных сервисов. Ресурс будет содержать персонажные анимационные ролики, а также ролики в инфографике и стрим.

Вместе с тем, популяризация новых технологий должна осуществляться не только посредством обучения, но и обеспечиваться личным примером. Для этого работники всей бюджетной системы должны быть активными пользователями информационных систем. Это обеспечит дополнительную уверенность всем потребителям бюджетных услуг, что государственная система в полной мере готова к новым технологиям общения.

Однако в нарушение установленных «дорожной картой» сроков, не все органы исполнительной власти Ленинградской области обеспечили регистрацию работников подведомственных учреждений в ЕСИА. Ниже планового уровня (95%) зафиксированы значения в следующих комитетах:

Комитет по дорожному хозяйству – 7%;

Комитет по строительству – 11%;

Комитет по ЖКХ и транспорту – 21%;

Комитет по культуре – 53%;

Комитет по природным ресурсам – 56%.

Отсутствуют данные по подведомственной сети Комитета по здравоохранению и Архивного управления.

Следующим блоком нашей совместной работы является оптимизация административных процедур в рамках особо строгих услуг, предполагающих различные бюджетные выплаты и государственные льготы. Полноценное электронное взаимодействие по таким услугам возможно только при наличии у заявителя сертификата ключа электронной подписи. При этом в настоящее время на территории Ленинградской области нет ни одного пункта выдачи ключа электронной подписи. Эту задачу также, как и вопросы обучения, Комитет при поддержке органов местного самоуправления планирует решить уже в ближайшем году.

Однако такие услуги предоставляются на портале уже сейчас и спрос на них очень высокий – около 40% от всех электронных обращений. В этой связи мы предлагаем ответственным комитетам предусмотреть порядком предоставления услуги возможность начала работы над поступившим электронным делом *до очного визита* гражданина. При этом решение по делу, не подписанного электронной подписью, принимается *после личной явки* заявителя. Это позволит исключить возможность возникновения дополнительной явки в ведомство в случае недостаточности документов для принятия решения по делу. Одновременно с приглашением на прием, ознакомившись с делом, ведомство сообщает о полноте пакета документов и сведений.

Уважаемые коллеги, я озвучил лишь несколько сценариев нашей практики, которые с точки зрения Комитета требуют оперативного решения. Приводить примеры, к сожалению, можно было бы и дальше, но остановлюсь, так как уверен, что мы одинаково заинтересованы в повышении качества жизни в Ленинградской области и создании позитивного имиджа власти. В «дорожной карте» соответствующее мероприятие установлено пунктом 1.2 и звучит следующим образом: «Анализ фактического порядка предоставления в Ленинградской области государственных и муниципальных услуг на предмет определения направлений оптимизации порядка их предоставления». Срок установлен – ежегодно. То есть в январе 2017 года в сводном отчете мы должны будем представить комплекс соответствующих мер, принятых органами власти Ленинградской области в течение 2016 года.

Важность поставленной задачи обусловлена как ожиданиями граждан, так и оценкой Российской Федерации на международном уровне.

Департаментом экономического и социального развития ООН один раз в два года рассчитывается Индекс развития электронного правительства (E-Government Development Index, EGDI). Индекс демонстрирует степень готовности стран к реализации и использованию услуг электронного правительства. Он подготавливается на основе девяти статистических показателей и данных веб-мониторинга порталов органов власти. Рейтинг охватывает 193 страны.

Эксперты комментируют позиции Российской Федерации в данном рейтинге следующим образом. *В 2012 году* произошел скачок нашей страны   
с 60-ых позиций на 27 место. Это обусловлено очень активными процессами по созданию и наполнению порталов госуслуг. Органы власти на регулярной основе стали вести Реестры госуслуг, информация с которых автоматически попадает на портал. Также, стали активно проводиться работы по размещению на порталах электронных форм для заполнения заявителями.

Однако *в 2016 году* Россия снизила свои позиции, опустившись на 35 место. Комментируя данную ситуацию, эксперты говорят, что для составления рейтинга в текущем году осуществлялись, так называемые, «контрольные закупки». В ходе проведенного исследования выяснилось, что в России за созданием электронных сервисов не последовала соответствующая оптимизация административных процедур. То есть для конкретного заявителя процесс получения услуги не изменился, количество визитов в орган власти осталось прежним.

Как известно, подобное рейтингование является важным информационным источником для принятия решения о выборе страны как для ведения бизнеса, так и места проживания. Такой ресурс является основой для оценки бизнесом уровня административных барьеров в стране и инвестиционной привлекательности.

На фоне непростой внешнеполитической ситуации представляется очевидной задача для руководителей органов государственного управления всех уровней. Мировому сообществу должны быть видны результаты государственной политики в части усиления демократических процессов в Российской Федерации.

Однако создать эффективную систему электронного взаимодействия можно только в диалоге с потребителями услуг. Портал государственных и муниципальных услуг Ленинградской области должен быть, с одной стороны, известен каждому жителю региона. С другой стороны, удобным и надежным ресурсом для решения вопросов в любой жизненной ситуации.

Результаты всех социологических опросов, проведенных независимо друг от друга, однозначно указывают на крайне низкую информированность жителей области о мерах, реализованных Правительством Ленинградской области. Абсолютное большинство респондентов отмечают необходимость дополнительных мер информирования. В этой связи начиная с текущего года, основным исполнителем промо-действий по «дорожной карте» стал уполномоченный орган – Комитет по печати и связям с общественностью.

Это обусловлено также необходимостью профессионального участия в подготовке и выпуске тематических телевизионных и радио-сюжетов. При этом основными участниками таких передач должны стать руководители и работники ведомств, предоставляющих государственные услуги Ленинградской области. Пользуясь случаем, хочу выразить надежду на готовность коллег объяснять жителям области с экранов телевизора на примере услуг ведомства об осуществляемых действиях по повышению доступности государственных услуг.

Со своей стороны, Комитет по связи и информатизации ведет постоянную работу по повышению интерактивности Портала госуслуг, расширения перечня его функциональных возможностей.

Каждое новшество на портале сопровождается опросом мнений пользователей. Тематика для проведения опросов может также определяться и потребностями конкретных ведомств.

С 2015 года на Портале подключен СМС-шлюз. В настоящее время данная возможность обеспечивает автоматическое информирование заявителей о смене статуса заявления. В ближайшее время появится возможность централизованной рассылки сообщений пользователям портала как в личный кабинет на портал, так и СМС. Сообщения могут носить информационных характер. Например, поздравления с праздником от руководства региона или регионального ведомства. А могут быть «завязаны» на предоставление государственной услуги или выполнение государственной функции. Например, в настоящее время в Комитете находится на исполнении заявка Управления по гостехнадзору на организацию СМС-оповещения граждан о дате, времени и месте рассмотрения дела об административном правонарушении.

Руководствуясь рекомендациями экспертов по вопросам электронного правительства, Комитет расширяет практику внедрения технологий реферального маркетинга. В течение 2016 года было организовано и проведено два областных конкурса «Приведи друга», направленного на популяризацию электронной формы получения услуг. Оба конкурса проходили при финансовой поддержке ПАО «Ростелеком». Итоги второго конкурса мы подводим сегодня.

В период с 1 августа по 13 сентября зарегистрировалось 37 конкурсантов, проживающих в Киришском, Приозерском, Лужском, Гатчинском, Волосовском, Подпорожском и Волховском районах, а также в городе Сосновый Бор Ленинградской области. Средний возраст участников – 33 года.

Суммарно конкурсанты привлекли на Портал госуслуг Ленинградской области 1033 человека. Средний возраст привлеченных пользователей – 41 год. Из 1033 (тысячи тридцати трех) голосовавших граждан только 52 человека ранее заказывали на портале услуги. То есть абсолютное большинство привлеченных граждан (95%) благодаря конкурсу впервые узнали о существовании данного информационного ресурса, а также смогли на нем опробовать минимальные технологии коммуникации.

Сегодня мы пригласили трех призеров конкурса «Приведи друга», чтобы вручить ценные подарки и поблагодарить за содействие в продвижении портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области.