**О реализации в Ленинградской области работы, направленной на достижение показателя доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601**

ТЕКСТ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Уважаемый Николай Анатольевич!

Уважаемые участники заседания!

С учетом докладов, представленных другими регионами на предыдущих заседаниях Подкомиссии, сразу замечу, что действия в Ленинградской области по достижению показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в большей степени идентичны работе коллег.

В этой связи в докладе не будет представлен исчерпывающий перечень реализуемых мер. Остановлюсь только на действиях, имеющих *особый* результат. К «особым результатам» отношу и достижения, позволившие сделать новый, качественный шаг в выполнении поручения Президента России, а также проблемы, существенно препятствующие этому процессу.

Итак, работы по достижению показателя в Ленинградской области организованы в соответствии с утвержденной региональным Правительством «дорожной карты». Такая практика действует уже третий год. Однако только в середине прошлого года были найдены «интересные» правила подведения ежемесячных итогов хода выполнения плана. В настоящее время действует следующая схема:

1. Органы исполнительной власти Ленинградской области, ответственные за выполнение мероприятий плана, представляют отчет в Комитет по связи и информатизации Ленинградской области;
2. Обобщенный отчет Комитет направляет в Аппарат Губернатора и Правительства Ленинградской области;
3. Аппарат ежемесячно основные итоги выносит на рассмотрение кадрового совета при Губернаторе Ленинградской области.

Такая схема позволила существенно повысить исполнительную дисциплину всех участников данного процесса.

«Дорожная карта» в Ленинградской области состоит из четырех направлений деятельности.

**Первое** – это меры, направленные на проникновение электронных услуг в практику деятельности обоих уровней власти (регионального и муниципального).

На текущую дату работы по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид в Ленинградской области, можно сказать, находятся в завершающей стадии. Еще в 2015 году мы завершили перевод всех приоритетных услуг. А от общего числа услуг, зарегистрированных в реестре, в настоящее время переведено 80% государственных и 50% муниципальных услуг. Работы по муниципальным услугам организованы как и в других регионах: в электронный вид переводится типовая услуга, а потом осуществляется ее автоматическое тиражирование.

Данной работе, безусловно, предшествовал длительный этап приведения в соответствие административных регламентов услуг нормам и правилам их предоставления в электронном виде.

В этой связи, на данном этапе основные силы и внимание направлены на т.н. оптимизацию административных процедур, поиск резервов для привлечения интереса заявителей к электронной форме взаимодействия. В качестве примера можно привести следующие:

1. В настоящее время выдача результата услуг для охотников (например, выдача охотничьего билета) в случае направления заявления через портал уполномоченным органом осуществляется без очереди.
2. Управление ЗАГС планирует начать практику предложений по регистрации брака в пятницу (особо востребованный день недели) преимущественно по электронным заявлениям.

В случае первого примера мы сразу заметили интенсивный рост обращений на портал за услугами соответствующего ведомства.  И сегодня эти услуги в числе наиболее популярных на портале.

Анализ востребованности электронных услуг в Ленинградской области нагляднее продемонстрировать на примере услуги «Запись в первый класс». Данной услугой пользуется абсолютное большинство социальных групп населения, то есть максимально точно позволяет оценивать общее настроение граждан.

Также, мы понимаем, что обращения в первый день открытия записи осуществляются гражданами, для которых решение данного вопроса представляется наиболее сложным (с точки зрения конкуренции). Соответственно, каждый гражданин выбирает для себя самый надежный способ решения вопроса. В течение двух лет в регионе действует три точки обращения за услугой – это портал услуг, МФЦ и портал «Образование», который фиксирует в том числе очную явку в школу.

Если анализировать динамику вопроса за два года, то отмечается следующее:

* В прошлом году обращения были от жителей 14-ти из 18-ти районов области. В текущем году – от всех районов.
* В прошлом году доля граждан, обратившихся через портал, составляла 15%. В текущем году – 24%. При этом общее число заявлений, поступивших в первый день записи в январе этого года, превысило в два раза значение аналогичной даты прошлого года.

Обратная ситуация, и примером нереализованных резервов являются услуги труда и занятости. В целом, данные услуги относятся к группе высоко востребованных. Однако административным регламентом предусматривается предоставление только при личной явке в ведомство. Поскольку регламент по данным услугам устанавливается федеральным органом, то пользуясь случаем, прошу рассмотреть возможность включения данного вопроса в план работы Подкомиссии на текущий год.

**Второе направление**, предусмотренное региональной «дорожной карты» - это меры по регистрации в ЕСИА.

Эта работа в регионе построена с учетом особых подходов к различным категориям граждан.

Во-первых, регистрация в ЕСИА государственных и муниципальных служащих, а также работников государственных и муниципальных организаций необходима для качественного исполнения должностных обязанностей, в том числе оказания государственных и муниципальных услуг. Это обусловлено необходимостью работы в различных гос-информ-системах, предусматривающих авторизацию через ЕСИА. По данной целевой группе сейчас достигнуто значение – 81%.

Во-вторых, проводится централизованная регистрация в ЕСИА на территории крупных предприятий региона. Для мотивации работодателей в числе основных преимуществ, представляется эффективное расходование работниками служебного времени.

Третьей целевой группой являются безработные граждане. В настоящее время в ЕСИА зарегистрирован 71% граждан, стоящих на учете в центрах занятости населения Ленинградской области.

Вместе с тем, Ленинградская область занимает лишь 67-ое место по данному показателю. И это у нас вызывает высокое беспокойство.

На начальном этапе (2014 год) мы пытались решать вопрос с использованием административного ресурса. Показатель стал расти. Однако «обратная связь» показала, что мы делаем антирекламу электронным услугам. И от данной тактики пришлось отказаться.

Мы полагаем, что рассматривать удельный вес зарегистрированных в ЕСИА необходимо не как самостоятельный показатель, а во взаимосвязи с числом заказов наиболее популярных электронных услуг. Например, в рейтинге субъектов России можно использовать статистику по услугам МВД. На региональном уровне мониторинг проводится по муниципальным образованиям в сопоставлении с услугой «Запись в школу».

Вместе с тем, замечено, что граждане с высокой степенью доверия относятся к информации, получаемой из близких источников: друзья, родственники, знакомые. В этой связи в прошлом году были проведены два областных конкурса «Приведи друга», а сейчас проходит конкурс «Фотография для портала». Общий принцип построения конкурсов основан на вовлечении конкурсантами в процесс получения электронных услуг наибольшего числа граждан.

Анализ результатов конкурса показывает, что такие мероприятия приносят больший эффект в сравнении с традиционной информационной кампанией. При этом меры по популяризации электронных услуг также предусмотрены «дорожной картой» и являются **третьим направлением**деятельности.

К основным видам промо-действий в регионе относятся:

* публикации в печатных и электронных СМИ;
* распространение полиграфической рекламной продукции;
* реклама на телевидении.

Из перечисленных видов деятельности, с учетом «обратной связи» и результатов проведенных опросов общественного мнения, наиболее эффективным каналом воздействия является телевидение.

Вместе с тем, мы понимаем, что только вызвать у граждан интерес к электронным услугам недостаточно. Во-первых, абсолютно все граждане, независимо от возраста и образования, должны владеть соответствующими компетенциями.

Для решения данной задачи, стартовал проект «Электронный гражданин». В настоящее время он представлен только электронным учебным ресурсом. Но поскольку востребованность данного ресурса высокая, то уже в ближайших планах расширение данного проекта. Будем организовывать центры очного обучения, а также прорабатывать вопрос трансляции видео-уроков на областном телеканале.

**Четвертое направление**«дорожной карты» - меры по техническому обеспечению.

В данной части замечу, что наиболее значимые результаты достигнуты благодаря инициированным Минкомсвязью различным проектам. Ленинградская область старается в числе первых принимать такие предложения.

Один проект, с неожиданно быстрым эффектом, стал проект по внедрению виджетов «Открытая платформа ЕПГУ». В прошлом году мы внедрили на региональном портале виджеты по двум услугам Налоговой службы и уже с первого дня их размещения начались обращения. Сегодня на региональном портале – это самые востребованные услуги. Среднее число обращений по одной услуге – 20 запросов в день.

Завершаются работы по внедрению виджета услуги по выдаче загран.паспорта. А гос.заказом на текущий год предусмотрено дополнительно внедрить не менее трех виджетов.

Также, значительное число пользователей регионального портала заинтересовал появившийся сервис Единого личного кабинета. В прошлом году выполнены работы по передаче данных из личного кабинета регионального портала в личный кабинет Единого портала. За один месяц эксплуатации сервиса около 65% пользователей этого года выразили согласие на передачу данных. В текущем году запланированы работы по интеграции в обратную сторону.

Уважаемый Николай Анатольевич, в завершение выступления разрешите выразить слова благодарности Минкомсвязи России за системную методическую и организационную помощь в реализации мероприятий, направленных на выполнение поручения Президента России.

Однако, мы понимаем, что данный показатель – это не ведомственный проект и может быть выполнен в полной мере только при эффективной работе всех ведомств. В этой связи для нас исключительную значимость представляют решения, вырабатываемые Подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.