



# Электронное правительство Московской области 2015

---

Министерство государственного управления, информатизации и связи Московской области

# МИНУСЫ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ АРХИТЕКТУРЫ

## НЕ УДОБНО ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ

- при подаче заявления в электронном виде через РПГУ ни по одной услуге количество очных посещений не сокращается, заявитель вынужден нести все документы в ведомство и, в случае ошибки, приносить их повторно
- нет возможности записаться на конкретное время посещения – приходится стоять в очереди
- нет ни одной значимой услуги, которую можно получить в полностью электронном виде

## НЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ВОЗМОЖНОСТИ МФЦ

- при подаче электронного заявления через РПГУ у заявителя нет возможности выбрать в качестве места подачи документов и получения результата МФЦ
- нет возможности ускорить сдачу документов в МФЦ, предварительно заполнив заявление в электронном виде на РПГУ

## УСЛОЖНЯЕТСЯ РАБОТА ДЛЯ ВЕДОМСТВ

- При подаче электронного заявления через РПГУ в ведомстве все равно вынуждены перебивать все данные в свои ВИС вручную – таким образом для ведомств нагрузка возрастает

# ГЛАВНЫЙ ПРИОРИТЕТ РАЗВИТИЯ



При этом в текущем положении мы можем:

- ✓ переводить услуги в более удобный формат для жителей
- ✓ и одновременно существенно снижать трудозатраты Ведомств и МФЦ

**ПЕРЕВОДИМ УСЛУГИ В БОЛЕЕ УДОБНЫЙ ФОРМАТ,  
ОДНОВРЕМЕННО СНИЖАЯ ТРУДОЗАТРАТЫ  
ВЕДОМСТВ И МФЦ.**

# КЛЮЧЕВОЕ ИЗМЕНЕНИЕ В АРХИТЕКТУРЕ

## МФЦ ДОЛЖНЫ СТАТЬ ЧАСТЬЮ АРХИТЕКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

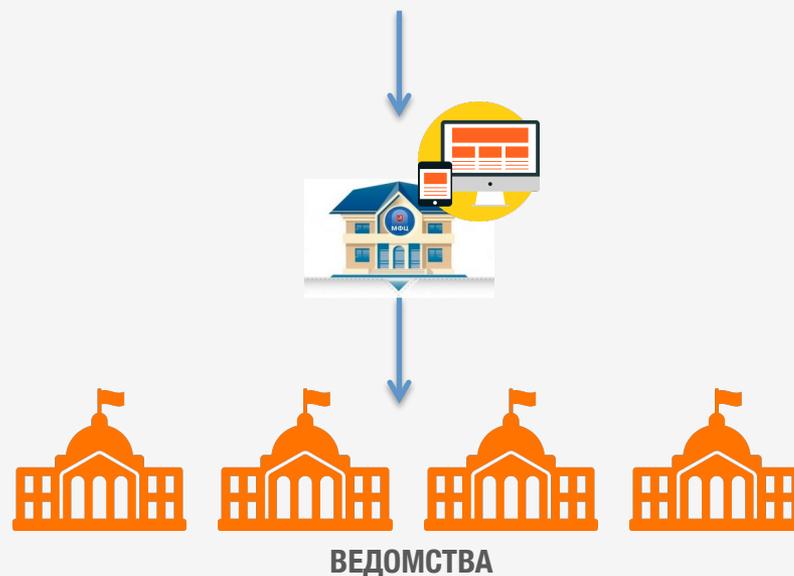
### БЫЛО:

- Три несвязанных между собой способа обратиться с Заявлением.
- При этом, на самом деле, подача заявления через портал ничем не отличалась от обращения в Ведомство, потому что заявитель все равно вынужден идти с документами в ведомство – поэтому можно считать, что такого способа нет
- При этом при обращении через Портал нельзя было выбрать в качестве места сдачи документов МФЦ – только Ведомство.



### СТАНЕТ:

- Заявитель всегда должен обращаться через МФЦ.
- При этом у него есть возможность ускорить процедуру и/или сократить посещения оформив Заявление в электронном виде через портал госуслуг.
- Прямое обращение в Ведомство будет осуществляться только в исключительных случаях.



# КАК БУДЕТ ДОСТИГАТЬСЯ СНИЖЕНИЕ ЧИСЛА ПОСЕЩЕНИЙ?

## 1. ДЛЯ ВСЕХ УСЛУГ РЕАЛИЗУЮТСЯ НОВЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЦЕНАРИИ ОКАЗАНИЯ, АДАПТИРОВАННЫЕ ПОД ПОДАЧУ ЧЕРЕЗ РПГУ И ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ В МФЦ

- В новых сценариях учтено, что в процессе оказания услуги между РПГУ и Ведомством может включаться МФЦ
- В новых сценариях допускается, что ведомство во время оказанию услуги работает с электронными копиями документов, которые, при необходимости, будут сотрудником МФЦ сопоставлены с оригиналами в момент выдачи результата
- Новые сценарии переключают значительную часть трудозатрат по формированию Заявления и сканирования документов на Заявителя

## 2. МЕЖДУ МФЦ, РПГУ И ВЕДОМСТВАМИ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВЫПОЛНЕН ПЕРЕХОД НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ОБМЕН

- Обмен документами между МФЦ и Ведомством не в электронном виде должен происходить в строго ограниченном числе случаев, в основном для передачи результата из Ведомства в МФЦ

# ТРИ НОВЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЦЕНАРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## Услуга, оказываемая полностью в электронном виде

Пример: Запись в ДООУ, Запись к врачу, Заключение брака



- Заявление подается через РПГУ в эл. виде
- Передается из РПГУ в ведомственную инф. Систему и обрабатывается ведомством
- Результат по готовности в эл. виде выводится в личном кабинете заявителя на РПГУ

## Услуга, с одним очным посещением МФЦ – только за готовым результатом

Пример: большая часть всех услуг - получение архивных выписок, согласование перепланировки и т.п.



- Заявление подается через РПГУ в эл. виде
- Передается из РПГУ в инф. систему МФЦ
- Проверяется сотрудником МФЦ на полноту и правильность заполнения документов
- Загружается в ведомственную инф. систему с пометкой, что оригиналы документов будут проверены при выдаче результата в МФЦ
- Обрабатывается ведомством на основании эл. копий документов
- Результат по готовности передается в МФЦ, заявитель уведомляется о готовности результата
- Заявитель очно посещает МФЦ и представляет оригиналы документов, сканы которых он загружал вместе с Заявлением
- Если оригиналы соответствуют ранее загруженным сканам – заявитель получает результат
- Если не соответствуют – результат отправляется назад в ведомство для аннулирования
- Если ведомству требуются для хранения оригиналы документов – то они изымаются у заявителя и отправляются в ведомство для хранения

## Услуга с возможностью ускоренной сдачи документов в МФЦ

Пример: Большинство услуг, регулируемых федеральным законодательством - Росреестр, Загранпаспорт и т.п., а также услуги связанные с денежными выплатами.



- Заявление подается через РПГУ в эл. виде
- Передается из РПГУ в инф. систему МФЦ
- Проверяется сотрудником МФЦ на полноту и правильность заполнения
- Заявитель уведомляется об ошибках или о готовности принять заявление по ускоренной процедуре
- Заявитель приходит в МФЦ и без очереди в отдельном окне сдает документы
- Сотрудник проверяет комплект и передает его в курьерскую службу (длительность процедуры менее 3 мин.)
- По готовности результата – результат либо загружается в эл. виде на РПГУ, либо передается в МФЦ

## ОСНОВНОЙ СЦЕНАРИЙ №2 – ОДНО ОЧНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ МФЦ

Услуга, по которой заявитель оформляет электронное заявление через РПГУ, после чего оно направляется сначала в МФЦ, а потом в Ведомство.



**При этом Заявитель приходит в МФЦ только один раз – за результатом, и ровно в этот момент предъявляет оригиналы документов для подтверждения представленных при подаче электронного заявления копий документов.**

# ТРАДИЦИОННЫЙ СЦЕНАРИЙ И СЛОЖНЫЕ УСЛУГИ...

1. **Традиционный сценарий, без предварительного обращения в электронном виде через РПГУ, сохраняется в том виде, как есть сейчас для всех услуг**
2. **Для сложных услуг, где сама процедура не укладывается в три шага (прием Заявления, Обработка и Выдача результата) - необходимо реализовать Специальный процессы и электронный сервисы.**

**ПРИМЕР: Получение высокотехнологической медицинской помощи**

**Необходимо сделать электронный сервис:**

- **пошаговая процедура получения нужных документов**
- **оформление заявления и подача документов в электронном виде**
- **отслеживание движения квоты в очереди**
- **получение электронного направления в мед. учреждение**

# ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

1. СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ ВЕДОМСТВ
2. СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ МФЦ
3. ОБЛЕГЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ
4. СНИЖЕНИЕ КОРРУПЦИОННЫХ ФАКТОРОВ
5. УВЕЛИЧЕНИЕ ДОЛИ ЖИТЕЛЕЙ, ПОЛУЧАЮЩИХ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

# 1. СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ ВЕДОМСТВ

---

## ЗАДАЧИ:

- Исключить очный прием Заявлений в Ведомствах, передав эту функцию в МФЦ
- Перевести обмен документами между МФЦ и Ведомством полностью в электронный вид (только результат передавать курьером)
- Реализовать автоматическое комплектование заявлений документами посредством СМЭВ
- Обеспечить первую линию проверки электронных заявлений силами МФЦ, снять нагрузку по основной части консультаций силами МФЦ и ЦТО

## 2. СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ МФЦ

---

### ЗАДАЧИ:

- Реализовать возможность заблаговременно направлять заявление со всеми документами в электронном виде в МФЦ , в т.ч. получать предварительное одобрение и приглашение на ускоренную сдачу оригиналов документов
- Реализовать машиночитаемые формы для заполнения Заявителем во время ожидания в очереди
- Сложные услуги осуществлять только по предварительной записи – при этом стимулировать Заявителей подавать документы в МФЦ в электронном виде

# 3. ОБЛЕГЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ

---

## ЗАДАЧИ:

- По большей части услуг реализовать возможность получения за одно посещение – т.е. приходить только за готовым результатом
- По сложным услугам реализовать возможность заполнения электронной формы и ускоренной сдачи документов в МФЦ без ожидания окна для пред.записи и\или ожидания в очереди
- Реализовать возможность заполнить Заявление в электронном виде заранее и точно узнать, что сведений и документов достаточно для получения услуги
- Реализовать электронную предварительную запись по всем услугам
- Реализовать комплексные услуги – в соответствии с жизненными ситуациями

## 4. СНИЖЕНИЕ КОРРУПЦИОННЫХ ФАКТОРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

---

### ЗАДАЧИ:

- исключить личное взаимодействие между ведомством и заявителем
- обеспечить прозрачный контроль за статусом оказания услуги
- исключить возможность требовать больше документов, чем положено по административным регламентам
- исключить нарушения сроков при оказании услуг, обеспечив регистрацию всех стадий оказания услуги в единой информационной системе оказания услуг

## 5. УВЕЛИЧИТЬ ДОЛЮ ЖИТЕЛЕЙ, ПОЛУЧАЮЩИХ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

### ЗАДАЧИ:

- Для всех порталов Московской области реализовать единый механизм авторизации – через РПГУ (с использованием ЕСИА)
- Все электронные сервисы собрать на одном портале – только на РПГУ (например – поиск школ, запись к врачу, выдача полиса ОМС и т.п.)
- Ввести процедуру автоматической выдачи ЕСИА при обращении в МФЦ с любым запросом, в т.ч. для контроля за статусом оказания услуги в МФЦ на РПГУ
- Реализовать услуги регулярного (постоянного) использования (электронный дневник, запись к врачу, оплата ЖКХ, штрафы ГИБДД)
- Реализовать персональные рекомендации услуг в автоматическом режиме в соответствии с профилем человека (пенсионерам – субсидии, родителя – дневники и т.п.)
- Реализовать возможность подачи заявления в электронном виде при обращении в МФЦ для ускорения процедуры сдачи документов в МФЦ

Гражданин | Чем мы можем быть вам полезны?

ВСЕ УСЛУГИ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ ТЕМЫ ВЕДОМСТВА КАТЕГОРИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Гражданин

Найдите ближайший к вам МФЦ

**МОФЦ КРАСНОГОРСКОГ**  
Московская обл., Красногорск, Отпечинский пер., д. 4

ВСЕ МФЦ

**ОХОТНИЧЬИ БИЛЕТЫ**  
Выдача, аннулирование

**СМП**  
Оказание специализированной мед. помощи

**РЕГИСТРАЦИЯ РОЖДЕНИЯ**  
Государственная регистрация рождения

**РАСТОРЖЕНИЕ БРАКА**  
Регистрация расторжения брака

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ БРАКА**  
Подана заявка, выбор даты регистрации

**Портал госуслуг Московской области**

**КАК ОФОРМИТЬ УСЛУГУ НА ПОРТАЛЕ**  
Видео урок с демонстрацией заказа услуг

ИНСТРУКЦИИ

**Услуги вашего района**  
Выберите ваш населенный пункт, чтобы получить доступ к услугам вашего района.

**РЕГИСТРАЦИЯ ПЕРЕМЕН ИМЕНИ**  
Государственная регистрация перемен имени

**УСТАНОВЛЕНИЕ ОТЦОВСТВА**  
Регистрация установление отцовства

**ВМП**  
Оказание высокотехнологичной мед. помощи

**ВОПРОСЫ-ОТВЕТЫ**  
Не удается войти в личный кабинет, чтобы проверить статус очереди ребенка на детский сад.  
Как формируется очередь и что означает место в очереди?  
Как происходит распределение в детские сады? Когда Ваш ребенок попадет в детский сад?  
Как рассчитывается размер социальной выплаты?  
Хватит ли социальной выплаты на покупку квартиры или придется дополнять?  
На что может быть использована социальная выплата?  
Можно ли приобретенную квартиру оформить в собственность одного из супругов?  
Какие документы необходимы для получения разрешения на строительство индивидуального жилого дома?

**РЕГИСТРАЦИЯ ВАЖНЫХ СОБЫТИЙ**

**СЕМЬЯ**

**ЗДРАВООЩРАНЕНИЕ**

**СПРАВКА О СУДИМОСТИ**  
Отсутствие судимости и преследования в суд.

**НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРОХОЖДЕНИЕ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ...**  
Для определения потребности заявителя в мера...

**МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ**  
Выдача материнского капитала

**ОРГАНЫ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**ЗДРАВООЩРАНЕНИЕ**

**БЕРЕМЕННОСТЬ И РОДЫ**

Загрузить еще

# НОВЫЙ ПОРТАЛ ГОСУСЛУГ

## USLUGI.mosreg.ru

- Помимо услуг на портале будут все полезные электронные сервисы, которые могут помочь жителям решать их задачи (поиск школ, расписание электричек, пополнение карты Стрелка и т.п.)
- На портале будет информация не только по региональным услугам, но и по федеральным и муниципальным
- Для всех услуг будет реализована электронная предварительная запись как в МФЦ, так и в Ведомства
- Новый механизм поиска позволит быстро находить нужную услугу или сервис, так как для каждой услуги и сервиса будут заведены общепотребимые синонимы
- На портале можно будет отслеживать статус всех заявлений, в т.ч. поданных очно в ведомстве и МФЦ.

## **КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ НА БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ**

- 1. СОГЛАСОВАТЬ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ЦЕЛЕВЫМ СЦЕНАРИЯМ**
- 2. ВНЕСТИ НЕОБХОДИМЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ**
- 3. ВНЕСТИ НЕОБХОДИМЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В СОГЛАШЕНИЯ МЕЖДУ МФЦ И ВЕДОМСТВАМИ**
- 4. ПРОКОНТРОЛИРОВАТЬ ВВОД ВСЕХ УСЛУГ В РЕЕСТР ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**
- 5. ПРОКОНТРОЛИРОВАТЬ ПРАВИЛЬНОСТЬ ОТОБРАЖЕНИЯ УСЛУГ НА ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**
- 6. ПРОВЕСТИ НЕОБХОДИМУЮ МОДЕРНИЗАЦИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА**