

Тема: «Внедрение информационных технологий для повышения качества муниципальных услуг: положительные результаты и проблемные вопросы муниципальной практики»

Докладчик: Рассохин Л.А. - Глава Шатровского района

В рамках внедрения проекта «Электронное правительство», Администрацией Шатровского района организован комплекс мер по предоставлению населению государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде и организации межведомственного электронного взаимодействия.

Целью нашей работы по организации предоставления муниципальных услуг является повышение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг.

В соответствии с 210 Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также для качественной организации предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Шатровского района издано более десяти нормативных правовых актов.

Работа по оказанию муниципальных услуг организована по пяти направлениям:

- разработка и утверждение административных регламентов предоставления услуг;
- размещение информации об услугах в информационной системе;
- перевод услуг в электронный вид;
- организация межведомственного электронного взаимодействия;
- организация предоставления услуг через МФЦ.

В рамках работы первого направления определили перечень в количестве 17 муниципальных услуг, приняв по ним административные регламенты. Внесли информацию обо всех муниципальных услугах в «Реестр муниципальных услуг», которая в дальнейшем была

опубликована на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, были решены первоочередные задачи, поставленные в 2011, 2012 годах.

На сегодняшний день продолжается работа по внесению изменений в нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность в данном направлении.

Проведены семинары с главами и специалистами сельских администраций по организации предоставления населению государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного электронного взаимодействия: по созданию нормативно-правовой базы, по организации работы с программой «Реестр государственных услуг», по регистрации на Портале. Подготовлены и выданы методические материалы.

Это способствовало своевременному проведению работы сельскими администрациями по утверждению перечней муниципальных услуг и административных регламентов, проведению работы по внесению информации о своих муниципальных услугах в программе «Реестр государственных услуг». Основной проблемой, связанной с работой в «Реестре муниципальных услуг» у сельских администраций, является низкая скорость Интернета. Данная программа предполагает внесение информации из административных регламентов по услугам в большом объеме, поэтому не всегда скорость и качество Интернета позволяют сделать это быстро и качественно. Поэтому, не у всех сельских администраций информация в полной мере занесена в программу «Реестр государственных услуг».

По мере необходимости актуализируем информацию о муниципальных услугах в информационной системе «Реестр государственных услуг».

Администрацией района предоставляются муниципальные услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений, культуры, образования и другие. Наиболее востребованы, к примеру, такие услуги, как:

- предоставление информации по документам архивных фондов, находящихся на архивном хранении в отделе «Муниципальный архив» (за 9 месяцев текущего года 1511 услуг);

- зачисление в образовательные учреждения (404 услуги);

- предоставление юридическим и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду, собственность земельных участков (67 услуг) и другие.

Наблюдается увеличение количества муниципальных услуг, оказанных гражданам. Так в 2012 году было оказано 1891 услуга, в 2013 году - 2464 (на 573 услуги больше, чем в 2012 году). С января по октябрь 2014 года предоставлено населению района уже 2767 услуг в традиционном и электронном виде. Но, к сожалению, количества граждан, желающих использовать механизм получения услуги в электронной форме, незначительно.

Проводим работу по переводу муниципальных услуг в электронный вид и организации межведомственного электронного взаимодействия. Составлен план перевода услуг в электронный вид. В настоящее время переведено шесть муниципальных услуг на межведомственное электронное взаимодействие: четыре для Администрации района и две для Администрации Шатровского сельсовета и одна муниципальная услуга в электронный вид. На сегодняшний день граждане имеют возможность получить в электронном виде муниципальную услугу «Выдача градостроительных планов земельных участков» с Единого портала государственных и муниципальных услуг в сети Интернет.

В связи с отсутствием денежных средств в бюджете Шатровского района дальнейший перевод услуг в электронный вид затруднен. ОАО

«Ростелеком», в своем коммерческом предложении, обозначил цены в 2014 году на перевод одной типовой услуги в электронный вид в размере 84 тысячи 847 рублей и перевод одной типовой услуги в электронный вид с межведомственным взаимодействием в размере 186 тысяч 290 рублей. Полнота решения данной проблемы зависит от финансового обеспечения полномочий муниципального уровня.

Специалистами администрации при предоставлении муниципальных услуг в постоянном режиме проводится разъяснительная работа с посетителями о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных услуг, а также оказывается содействие гражданам в регистрации на Портале. 41 сотрудник Администрации района зарегистрирован на Портале.

В местах предоставления услуг, на информационных стендах, размещена информация о Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), об услугах Администрации района размещенных на Портале.

Формируется действенный механизм в рамках межведомственного электронного взаимодействия. Назначены должностные лица администрации, ответственные за межведомственное электронное взаимодействие по предоставлению муниципальных услуг.

Запросы к сведениям Федеральных органов исполнительной власти выполняют специалисты, оказывающие муниципальные услуги с элементами межведомственного взаимодействия. Им изготовлены электронные подписи для «Системы межведомственного электронного взаимодействия», а также на автоматизированных рабочих местах настроен доступ к СМЭВ по программе «Типовое решение межведомственного взаимодействия» и программе «Система исполнения регламентов» по услугам, переведенным по контракту на межведомственное взаимодействие. Главному специалисту по

земельным отношениям изготовлена электронная подпись для портала Росреестра. Таким образом, осуществляется межведомственное электронное взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти (Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Курганской области, ФНС и др.).

В 2013 году специалистами выполнено 568 межведомственных электронных запросов в федеральные органы исполнительной власти, из них 228 через СМЭВ и 340 через портал Росреестра. В 2014 году наблюдается увеличение количества запросов специалистами через портал Росреестра и составило 931 (на 591 запрос больше по сравнению с прошлым годом), а через ТРМВ уменьшение количество запросов на 19 и составило 209.

Специалисты, ответственные за составление запросов и ответов посредством межведомственного электронного взаимодействия, сталкиваются с проблемами неработоспособности программы: программа «зависает», выдает ошибки, при заполнении запроса, переходя с одного шага на следующий, может выдать экранную форму, заполненную чьими-то чужими сведениями, в результате нет возможности исправить и специалисту нужно заполнять запрос с самого начала. С января по май 2014 года, можно было сделать за рабочий день 1-3 запроса к федеральным органам власти через ТРМВ, однако, делая один и тот же запрос по несколько раз, программа выдавала ошибки. Специалисты проводили много времени при составлении запросов к федеральным органам власти через ТРМВ.

В связи с этим специалистам приходится пользоваться порталом государственных услуг Росреестра.

Все проблемы, недочеты по работе в программе ТРМВ и СИР, доводятся до сведения сотрудников управления информационных технологий Правительства Курганской области.

В рамках государственного контракта Правительства Курганской области, установлены защищенные каналы связи и оборудованы рабочие места во всех (17) сельских администрациях нашего района для организации межведомственного электронного взаимодействия. Специалисты сельских администраций имеют электронные подписи и сертификаты безопасности для получения доступа к ТРМВ. Администрация района оказывает им содействие в настройке рабочего места оператора СИР и ТРМВ. Проведены обучающие семинары для глав и специалистов сельских администраций «О порядке организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг с использованием информационных систем СИР и ТРМВ», подготовлены и выданы методические материалы.

В текущем году специалисты всех сельских администраций успешно дают ответы на запросы федеральных органов исполнительной власти в течение 5 рабочих дней и сами делают запросы к федеральным органам через ТРМВ.

4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр.

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам, большим событием для нашего района стало открытие 4 апреля 2014 года Шатровского районного отдела ГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Создано дополнительно 13 рабочих мест в с. Шатрово.

В МФЦ предоставляется 15 федеральных, 24 региональных и 4 муниципальных услуги.

Для обслуживания граждан работает 6 окон.

На сегодняшний день оказано гражданам 3287 услуг. Наблюдается положительная динамика по оказанию услуг населению в МФЦ, так за

второй квартал предоставлено 1011 услуг, а в третьем квартале -1995 (на 984 услуги больше). Специалистами многофункционального центра проведено 518 консультаций для граждан по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Наиболее востребованы услуги:

- государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (2188);
- предоставление сведений, внесенных в Государственный кадастр недвижимости (558);
- государственный кадастровый учет (197);
- выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации (75);
- выдача и аннулирование охотничьего билета (24) и т. д.

Таким образом, открытие МФЦ в районе обеспечивает возможность получения населением государственных и муниципальных услуг в удобное время, в одном месте и в установленные сроки. Раньше, чтобы получить справку, заявитель должен был обойти пять, шесть или еще больше инстанций. Теперь сотрудники МФЦ сами проводят согласования со всеми службами, формируют окончательный документ и выдают человеку в установленный срок (от 1 дня до месяца). Это существенно снизило временные затраты посетителей на ожидание в очереди для подачи документов, получения консультации или результата предоставления услуги.

По результатам телефонного опроса заявителей общая работа Шатровского районного отдела многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг оценена на высоком уровне. Среди высказанных пожеланий заявителей - необходимость наличия касс или терминала для оплаты госпошлины.

В целях повышения эффективности работы и достижения положительных результатов мы постоянно размещаем информацию на

официальном сайте Администрации Шатровского района. Имеем раздел «Муниципальные услуги», где представлены перечень муниципальных услуг, административные регламенты, гиперссылки на Единый портал государственных услуг на каждую муниципальную услугу, предоставляемую Администрацией района.

Проводим информирование населения через районную газету «Сельская новь» и радио, информационные стенды, размещенные в здании Администрации района. В государственных и муниципальных учреждениях на стендах размещены объявления, распространяются буклеты, проводятся консультации для граждан об оказании государственных и муниципальных услуг.

Задачи, которые предстоит нам решать:

1) продолжить работу по приведению нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность по предоставлению муниципальных услуг, в соответствии с действующим законодательством;

2) заносить информацию о муниципальных услугах в программу «Реестр государственных услуг» специалистам сельских администраций в полном объеме;

3) переводить муниципальные услуги в электронный вид;

4) организовать постоянную работу по направлению запросов и формированию ответов в федеральные органы власти в рамках межведомственного электронного взаимодействия.

Наши предложения к Правительству Курганской области:

1) подготовить предложения разработчикам программ ТРМВ и СИР, с указанием всех недостатков, которые выявлены в ходе работы органами местного самоуправления;

2) доходная часть бюджета Шатровского района недостаточная, цены на перевод услуг в электронный вид высокие, поэтому перевод муниципальных услуг в электронный вид затруднен. Полнота решения

данной проблемы зависит от финансового обеспечения полномочий муниципального уровня;

3) усовершенствовать программу «Реестр государственных услуг», уменьшить количество полей для заполнения, чтобы разносить в поля данной программы информацию из административного регламента необходимую только для получения услуги заявителем, а всю остальную информацию о муниципальной услуге публиковать, размещая административный регламент в целом;

4) популяризировать единый портал государственных и муниципальных услуг через телевидение (рекламные, объясняющие ролики, о том, как зарегистрироваться на портале, какие услуги можно получать в электронном виде).

В завершении своего выступления хочу подчеркнуть, что совместными, последовательными и согласованными действиями мы сможем решить поставленные задачи, сохранить положительную динамику по предоставленным муниципальным услугам, обеспечить их качество и доступность для наших граждан.