**Министерство связи и информационных технологий   
Архангельской области в соответствии с пунктом 7.2. протокола заседания комиссии по бюджетным проектировкам от 09 октября 2017 года предоставляет информацию о направлениях цифровизации государственных услуг Архангельской области**

**По направлению «Электронные услуги»**

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»   
(далее – Федеральный закон), с целью реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в Архангельской области обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг   
в электронной форме. Услуги предоставляются в электронной форме   
с использованием следующих государственных информационных систем:

Архангельской региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – РСМЭВ);

Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://pgu.dvinaland.ru>) (далее – Портал);

Архангельского регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Реестр);

Архангельской региональной системы исполнения регламентов   
(далее – СИР).

Оператором всех вышеуказанных информационных систем является министерство связи и информационных технологий Архангельской области.

Исполнительные органы государственной власти Архангельской области (далее – ИОГВ) и органы местного самоуправления Архангельской области   
(далее – ОМСУ) обеспечивают занесение в Реестр информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг. По состоянию   
на сегодняшний день в Реестре содержится информация о 125 государственных услугах и 625 муниципальных услугах.

Доступ граждан и организаций к сведениям, размещенным в Реестре, обеспечен с использованием Портала.

Портал также обеспечивает заявителям возможность:

подать заявку в электронной форме на предоставление государственных   
и муниципальных услуг (по состоянию на сегодняшний день такая возможность обеспечена с Портала по 115 государственным и 625 муниципальным услугам);

получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги, поданного в электронной форме с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг или через отделения многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Архангельской области (далее – МФЦ) (по состоянию на сегодняшний день такая возможность обеспечена с Портала по 115 государственным и 625 муниципальным услугам);

получения заявителем результатов предоставления услуги в электронной форме на Портале (по состоянию на сегодняшний день такая возможность обеспечена   
с Портала по 75 государственным и 617 муниципальным услугам).

Для обработки заявок, поступающих с Портала, ИОГВ и ОМСУ активно используют СИР. С января по сентябрь 2017 года органами власти Архангельской области обработано в электронной форме с использованием СИР 61 000 заявок   
от жителей Архангельской области на предоставление государственных   
и муниципальных услуг (для сравнения за 2016 год – 68 000 заявок).

В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг органам власти необходимо получать сведения, находящиеся в ведении иных органов власти. В Архангельской области межведомственное взаимодействие органов власти федерального, регионального, муниципального уровня между собой осуществляется в электронной форме с использованием РСМЭВ, которая подключена к Единой системе межведомственного электронного взаимодействия. В настоящее время через РСМЭВ организовано предоставление 458 видов сведений. За 9 месяцев 2017 года через РСМЭВ органами власти направлено через РСМЭВ 358 550 запросов на предоставление указанных выше видов сведений   
(для сравнения за 2016 год – 303 348 запросов).

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации   
№ 236 от 26 марта 2016 года субъекты Российской Федерации должны обеспечить до 31 декабря 2018 года предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствие с установленными указанным Постановлением федеральными требованиями. С целью обеспечения федеральных требований субъекты Российской Федерации должны доработать региональные информационные системы, используемые для предоставления услуг в электронной форме.

В связи с этим на 2018 год запланировано обеспечить разработку и запуск   
в промышленную эксплуатацию следующих сервисов:

сервис, оптимизирующий работу заявителя на Портале при подаче заявки   
в электронной форме (автоматический переход с ЕПГУ на РПГУ (в случае если   
на ЕПГУ нет кнопки «получить услугу»); возможность копирования и сохранения запроса; возможность печати на бумажном носителе копии запроса; сохранение ранее введенных значений; направление сформированного и подписанного запроса заявителем);

сервис, оптимизирующий работу заявителя на Портале при получении результата предоставления услуги в электронной форме (получение заявителем   
в МФЦ документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом власти; получение заявителем информации из государственных информационных систем);

сервис, оптимизирующий работу заявителя на Портале при мониторинге хода рассмотрения его заявки в органе власти (уведомление заявителя о факте получения информации об оплате);

сервис, обеспечивающий заявителю возможность с Портала записаться   
на прием в орган власти;

сервис, обеспечивающий заявителю возможность оплатить с Портала государственные пошлины за предоставление услуг и иных платежей, взимаемых   
в соответствии с законодательством Российской Федерации;

сервис, обеспечивающий заявителю возможность оценить с использованием Портала качество предоставления услуги;

сервис, обеспечивающий заявителю возможность через Портал осуществлять досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198   
«О федеральной государственной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Также в 2018 году планируется продолжить работу:

по переводу процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму;

по оптимизации процессов предоставления услуг в электронной форме;

по увеличению количества видов сведений, которые органы власти смогут запросить в электронной форме через РСМЭВ.

**По направлению «МФЦ»**

Проект по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – проект) реализован в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

На сегодняшний день значение показателя охвата сетью   
МФЦ по Архангельской области составляет 98,13 процентов (при плановом значении – «не менее 90 процентов»). На территории Архангельской области действуют 30 отделений МФЦ на 192 окна приема, а также 95 территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) МФЦ на 99 окон приема в поселениях с численностью более 1 тыс. жителей.

В настоящее время через отделения МФЦ осуществляется предоставление   
53 государственных услуг федеральных органов государственной власти   
и государственных внебюджетных фондов, 62 государственных услуг исполнительных органов государственной власти Архангельской области,   
224 услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области, 6 услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства».

Популярность МФЦ среди населения подтверждается ежегодным увеличением количества обращений за услугами. Статистика количества заявлений на предоставление услуг, поданных в МФЦ имеет неуклонных рост   
(в 2014 году – 146,775 тыс. заявителей, в 2015 году – 214,1 тыс. заявителей,   
в 2016 году – 344,6 тыс. заявителей, в I полугодии 2017 года – 226,5 тыс. заявителей). Ежедневно МФЦ принимает и выдает более 1000 пакетов документов.

Наиболее востребованными и массовыми из предоставляемых через   
МФЦ услуг являются:

регистрация прав на недвижимость земельные участки, иные услуги   
в области земельных и имущественных отношений,

государственный кадастровый учет недвижимого имущества,

услуги по приему заявлений и документов для оформления паспортов гражданина Российской Федерации и заграничных паспортов,

услуги Пенсионного Фонда Российской Федерации – предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно пенсионерам, услуги в области строительства.

Согласно Бюджетному кодексу Российской Федерации за организацию предоставления государственных услуг ФОИВ через МФЦ предусмотрена компенсация расходов субъектов Российской Федерации в размере 50 процентов   
от размера государственной пошлины (далее – компенсация). Размер компенсации, перечисляемой в бюджет Архангельской области, ежегодно возрастает за счет расширения спектра предоставляемых государственных услуг и увеличения популярности МФЦ среди населения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | **2016** | **2017**  **(I полугодие)** |
| Поступления в бюджет Архангельской области от расщепления государственной пошлины, тыс. руб. | 66 388,4 | 86 409,7 | 48 111,1 |

Активное развитие сети МФЦ и рост количества и востребованности предоставляемых через МФЦ услуг на сегодняшний день позволяют сделать вывод об успешности реализации данного проекта на территории Архангельской области. Наряду с этим, остро встает вопрос поддержания достигнутых значений показателей по уровню удовлетворенности и времени ожидания в очереди   
при существующей пропускной способности отделений и ТОСП МФЦ.

Основными направлениями развития МФЦ определены:

расширение перечня предоставляемых в МФЦ услуг;

организация предоставления услуг для предпринимательского сообщества;

переход на предоставление нескольких связанных государственных (муниципальных) услуг в МФЦ посредством подачи заявителем единого заявления;

повышение рейтинговой оценки деятельности сети МФЦ;

сочетание получения результатов услуги в МФЦ с запросом услуги   
в электронном виде;

поэтапное сокращение времени приема заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти   
и местного самоуправления до полного исключения необходимости явки заявителей в органы власти;

организация работы МФЦ в труднодоступных районах;

перевод клиентов в удаленные каналы обслуживания;

повышение мотивации специалистов МФЦ;

завершение внедрения единого фирменного стиля «Мои документы».

Расширение перечня услуг

Протоколами комиссии по вопросам совершенствования государственного управления на территории Архангельской области от 01 февраля 2017 года № 1   
и от 15 июня 2017 года № 4 утверждены соответствующие планы, которые включают в общей сложности 45 государственных и муниципальных услуг.

С целью организации предоставления услуги Министерства внутренних дел Российской Федерации по оформлению и выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации   
за пределами Российской Федерации, содержащих электронные носители,   
на 2018 год запланировано приобретение необходимого оборудования   
и технических средств.

В рамках исполнения планов мероприятий по реализации целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности требуется обеспечить предоставление через МФЦ услуг коммерческих организаций, в том числе обеспечивающих подключение к сетям водо-, газо-, тепло- и электроснабжения. В качестве пилотного проекта в настоящее время ведутся переговоры по организации на базе МФЦ приема заявок   
в открытое акционерное общество «Архэнергосбыт» на подключение   
к электрическим сетям.

Организация предоставления услуг для предпринимательского сообщества

В целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства организовано расширение перечня услуг, оказываемых   
по принципу «одного окна» и предоставляемых на базе МФЦ.

Во всех отделениях МФЦ каждого муниципального образования Архангельской области индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам доступны государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в рамках жизненной ситуации «Открытие своего дела».

В каждом отделении МФЦ представители предпринимательского сообщества могут получить 46 государственных услуг, в том числе предоставляемых Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра   
и картографии (далее – Росреестр) по Архангельской области и Ненецкому автономного округу, Управлением Федеральной налоговой службы   
по Архангельской области и Ненецкому автономного округу, Архангельским региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации.

Наиболее востребованы в настоящее время такие услуги,   
как государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, а также предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

В 2017 году перечень услуг, оказываемых по принципу «одного окна» и предоставляемых на базе МФЦ увеличен за счет организации предоставления услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого   
и среднего предпринимательства» (далее – Корпорация).

Согласно статистическим данным в первом полугодии 2017 года   
за получением услуг Корпорации в отделения МФЦ обратились более 400 предпринимателей.

Работа с предпринимательским сообществом ведется при активном взаимодействии с уполномоченным при Губернаторе Архангельской области   
по защите прав предпринимателей (далее – бизнес-омбудсмен). В рамках действующего соглашения о взаимодействии между бизнес-омбудсменом и МФЦ, специалисты МФЦ обеспечивают прием обращений и жалоб от субъектов предпринимательской деятельности с последующей передачей их на рассмотрение бизнес-омбудсмену.

Единое заявление для нескольких услуг

Проектом Федерального закона № 217713-7 «О внесении изменений   
в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных   
и муниципальных услуг» предлагается закрепить возможность предоставления   
в МФЦ нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления.

Принятие законопроекта позволит реализовать один из главных принципов «одного окна», увеличить количество наиболее востребованных и социально значимых услуг на базе МФЦ, а также будет способствовать уменьшению финансовых и временных издержек граждан.

Архангельская область обеспечит реализацию данного направления после утверждения необходимой нормативной правовой базы на федеральном уровне.

Повышение рейтинговой оценки деятельности сети МФЦ

В соответствии с перечнем поручений Президента Российской Федерации   
от 11 января 2017 года № Пр-161 Правительству Российской Федерации необходимо обеспечить оценку степени выполнения регионами мероприятий   
по организации предоставления услуг по принципу «одного окна»   
в МФЦ (далее – оценка). При расчете оценки используются критерии, утвержденные протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 09 сентября 2014 года № 140, в том числе:

значение показателя по охвату сетью МФЦ;

реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ;

соответствие МФЦ Правилам организации деятельности МФЦ, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации   
от 22 декабря 2012 года № 1376;

соответствие перечня государственных услуг, предоставление которых фактически организовано по принципу «одного окна» федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов   
в МФЦ требованиям Постановления Правительства Российской Федерации   
от 27 сентября 2011 года № 797;

соответствие информационно-технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Министерства экономического развития Российской Федерации (далее – Минэкономразвития России) от 22 января 2014 года № 21, приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 года № 844;

соответствие МФЦ фирменному стилю, разработанному в соответствии   
с поручением Председателя Правительства Российской Федерации   
от 04 декабря 2013 года;

использование информационно-аналитической системы мониторинга качества услуг для оценки качества предоставления услуг в МФЦ;

наполнение автоматизированной информационной системы мониторинга развития сети многофункциональных центров.

Министерством экономического развития Российской Федерации установлены следующие степени оценки: высокая, средняя, удовлетворительная   
и низкая степень эффективности.

Оценка Архангельской области за 4 квартал 2016 года составила   
51,15 процента (средний показатель по Российской Федерации составил   
53,82 процента), за 1 квартал 2017 года – возросла до 76,41 процента (средний показатель по Российской Федерации составил 78,69 процента), что позволило региону войти в группу средней степени эффективности.

Министерством связи и информационных технологий Архангельской области совместно с МФЦ проводятся мероприятия по повышению оценки.

Получение результатов услуги в МФЦ с запросом услуги в электронном виде

Перспективным направлением является интеграция автоматизированной информационной системы (далее – АИС) МФЦ с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), что позволит заявителям, направившим заявление в электронной форме, получить результат предоставления услуги в МФЦ. В свою очередь, сведения о ходе предоставления услуг, в том числе в случае обращения за услугой в МФЦ, должны направляться   
в единый личный кабинет заявителя на ЕПГУ. Это позволит связать два канала взаимодействия – традиционный и электронный – и получить выгоду   
от их взаимного дополнения.

Сведения о технической готовности ЕПГУ к такому взаимодействию   
и требования по доработке АИС МФЦ отсутствуют. Вместе с тем, в настоящее время производится оценка целесообразности реализации такого взаимодействия   
по региональным и муниципальным услугам на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ).

Сокращение приема заявителей в органах власти и местного самоуправления

Определенным ресурсом для пополнения бюджетов субъектов Российской Федерации является сокращение мест присутствия федеральных, региональных   
и муниципальных органов, предоставляющих услуги. Положительным примером такого рода может служить практика сокращения числа офисов приема граждан Росреестра и передачи функции приема и выдачи документов в МФЦ.

В настоящее время Министерством экономического развития Российской Федерации проводится сбор предложений по корректировке нормативных правовых актов для реализации данного комплекса мероприятий.

Организация работы МФЦ в труднодоступных районах

В настоящее время министерством связи и информационных технологий Архангельской области совместно с МФЦ реализуются мероприятия по созданию ТОСП в муниципальном образовании «Малошуйское» Онежского муниципального района.

Финансовое обеспечение организации работы вышеуказанного ТОСП производится за счет оптимизации расходов МФЦ.

Вместе с тем, необходимо выработать критерии оценки необходимости открытия новых ТОСП в труднодоступных районах Архангельской области, включающие в себя оценку возможности получения услуг в электронной форме, степени востребованности ТОСП для граждан, объема необходимых затрат   
и готовность администраций муниципальных образований к предоставлению надлежащих помещений в безвозмездное пользование.

Перевод клиентов в удаленные каналы обслуживания

С учетом расширения спектра услуг и увеличения популярности МФЦ среди граждан Архангельской области остро встает вопрос поддержания достигнутых значений показателей по уровню удовлетворенности и времени ожидания   
в очереди при существующей пропускной способности отделений и ТОСП МФЦ. Одним из вариантов решения вопроса является перевод заявителей на получение услуг в электронной форме – на ЕПГУ или РПГУ.

С этой целью во исполнение распоряжения Правительства Архангельской области от 26 января 2016 года № 16-рп МФЦ проводит мероприятия   
по регистрации граждан в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг   
в электронной форме» (далее – ЕСИА), в том числе с выездами на крупные предприятия в Архангельской области.

Количество граждан, зарегистрированных в ЕСИА специалистами МФЦ   
за 7 месяцев 2017 года составило 40 112 человек (в 2016 году – 12 591 человек).

Повышение мотивации специалистов МФЦ

Важнейшим направлением работы является повышения уровня профессиональной подготовки и мотивации персонала МФЦ.

С учетом реализации принципа одного окна требуется подготовка универсальных специалистов, поэтому в МФЦ проводится большая, системная работа по обучению персонала.

В этом году будет проведен внутренний профессиональный конкурс после проведения которого, планируем принять участие и во всероссийском конкурсе.

С учетом постоянного увеличения объема услуг, для сохранения их качества и удержания подготовленных высококлассных специалистов, назрела необходимость пересмотра материального поощрения работников МФЦ.

На материальное стимулирование работников МФЦ может быть, например, направлена часть ежегодно возрастающих поступлений в бюджет Архангельской области от расщепления государственной пошлины за организацию предоставления государственных услуг ФОИВ через МФЦ.

Фирменный стиль «Мои документы»

На сегодняшний день 25 отделений МФЦ соответствует единому фирменному стилю «Мои документы».

В 2017 году планируется завершить необходимые мероприятия в 5 отделениях, открытых до утверждения единого фирменного стиля «Мои документы». Реализация этого направления будет учтена при проведении Министерством экономического развития Российской Федерации оценки выполнения в 2017 году мероприятий   
по организации предоставления услуг по принципу «одного окна»   
в многофункциональных центрах предоставления государственных   
и муниципальных услуг, а также поспособствует созданию единого визуального облика МФЦ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_