

**Миронов****Олег Вячеславович,**

старший специалист по особым поручениям
Управления развития внешнего электронного
взаимодействия и мониторинга качества
предоставления государственных услуг ДИТСиЗИ МВД
России, к.ю.н., майор внутренней службы

За последние десятилетия информационные технологии прочно вошли в повседневную жизнь общества. Ещё 20 лет назад казалось немислимым, что любой гражданин сможет получить нужную ему государственную услугу, даже не выходя из дома. Сегодня это становится не только возможным, но и вполне обыденным явлением.

Многие уже давно привыкли пополнять счета мобильных телефонов, оплачивать жилищно-коммунальные услуги через сеть «Интернет», не тратя на походы по учреждениям лишнего времени. Точно также и с государственными услугами: у общества давно созрела потребность в получении государственных услуг при минимуме затрат времени и денег.

25 декабря 2013 года Правительством Российской Федерации утверждена «Концепция развития механизмов предоставления государственных услуг в электронном виде», в которой устанавливаются основные направления деятельности государственных органов по совершенствованию качества предоставления государственных услуг. Реализация Концепции позволит достигнуть установленных указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 показателей в части, касающейся удовлетворённости граждан

Использование информационных технологий при предоставлении государственных услуг МВД России

качеством предоставления государственных услуг и доли государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.

Суть Концепции отражает тот факт, что наконец-то оказание государственных услуг представляется как удовлетворение естественной потребности общества, как прямая обязанность государства по отношению к его гражданам. Как и любая иная услуга, государственная услуга должна оцениваться по критериям доступности, быстроты и высокого качества обслуживания.

Основными «вехами» Концепции являются следующие направления совершенствования:

Обеспечение возможности получения всего спектра государственных, региональных и муниципальных услуг органов исполнительной власти в одном месте — на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее ЕПГУ). Таким образом, гражданину для получения государственных услуг, предоставляемых разными ведомствами, не требуется каждый раз проходить утомительную процедуру регистрации и аутентификации, запоминать адрес сайта ведомства, чтобы узнать результат оказания государственной услуги. Вместо этого он может, один раз зарегистрировавшись на ЕПГУ, видеть все свои заявления, статус их рассмотрения и даже получать результат предоставления государственной услуги в электронном виде.

Сокращение количества посещений ведомства. Идеальный вариант, когда заявителю вообще не требуется посещения ведомства для получения государственной услуги. Однако в большинстве случаев в части, касающейся

государственных услуг МВД России, идеальный вариант воплотить возможным не представляется. Но это не значит, что нельзя оптимизировать предоставление государственной услуги так, чтобы заявителю потребовалось не более 1–2 посещений ведомства.

Сокращение перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги. С развитием информатизации органов государственной власти, а также межведомственного электронного взаимодействия, у поставщиков государственных услуг появляется возможность получать всю необходимую для предоставления государственной услуги информацию без участия заявителя. Обеспечить максимально возможное взаимодействие органов исполнительной власти по предоставлению необходимой для оказания государственных услуг информации — одна из важнейших задач государства, стремящегося к полной информатизации и минимизации административных барьеров для граждан и бизнеса.

Сокращение времени, необходимого на подачу заявления. Как театр начинается с вешалки, предоставление государственной услуги начинается с подачи заявления. Основная цель государства — сделать процесс подачи заявления максимально быстрым, а процесс его заполнения — максимально простым. Решение этого вопроса можно считать идеальным, когда заявитель может подать заявление в электронном виде, при этом лишь подписав заявление.

Сокращение сроков оказания государственных услуг. Реализация указанных выше задач в конечном итоге позволяет государственным органам в значительной степени



сократить время, необходимое для подготовки результата предоставления государственных услуг, что, несомненно, повышает удовлетворенность граждан.

Следует отметить тот факт, что Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) является уникальным проектом, не имеющим аналогов в мире по масштабу и уровню информатизации, а реализация поставленных Концепцией задач требует от государственных органов самого обширного использования информационных технологий в своей деятельности.

МВД России, среди всех федеральных органов исполнительной власти, по праву занимает лидирующее положение по предоставлению государственных услуг в электронном виде. Всего МВД России предоставляется 36 наименований государственных услуг в электронном виде. Только за I квартал 2015 года ведомством предоставлено более 3,5 млн. таких услуг. Однако работа МВД России не ограничивается только предоставлением уже существующих услуг — постоянное участие в различных пилотных проектах, активное развитие собственных информационных систем, а также совершенствование административных процедур оказания государственных услуг — всё это позволяет МВД России идти в ногу со временем, поддерживая высокие стандарты качества предоставления государственных услуг.

В научном сообществе до сих пор не существует устоявшейся универсальной классификации государственных услуг. В рамках данной статьи наиболее оптимальным было бы разделить государственные услуги по степени вовлеченности в процесс их предоставления заявителя:

1. Государственные услуги, требующие непосредственного присутствия заявителя в органах государственной власти более одного раза.
2. Государственные услуги, требующие присутствия заявителя в органах государственной власти только при получении результата предоставления государственной услуги или при подаче заявления.
3. Государственные услуги, не требующие присутствия заявителе-

м в органах государственной власти.

Исходя из данной классификации, можно утверждать, что в настоящее время большинство государственных услуг МВД России относится к первой категории. Несмотря на специфику государственных услуг ведомства, в связи с которой заявителю обычно приходится посещать места непосредственного предоставления государственных услуг, МВД России продолжает оптимизацию административных процедур, а также обеспечивает максимальный уровень прозрачности и удобства получения государственных услуг на местах.

Можно выделить **два основных направления** совершенствования механизмов предоставления государственных услуг:

1. Улучшение процедур предоставления государственных услуг для граждан. К нему относятся обособление мест оказания государственных услуг системой управления очередью, а также совершенствование электронных форм заявлений на ЕПГУ.
2. Автоматизация деятельности сотрудников органов внутренних дел, предоставляющих государственные услуги. В это направление входят работы по совершенствованию информационных систем и развитие межведомственного электронного взаимодействия.

В 2014 году МВД России создана единая система управления электронной очередью, которая, наряду со стандартными функциями электронных очередей, обеспечивает возможность оценки качества предоставления государственных услуг заявителями, информирования об административных штрафах в области безопасности дорожного движения, предварительной записи в другое подразделение, а также подробное информирование о порядке предоставления государственных услуг. С января 2015 года МВД России обеспечена возможность предварительной записи на прием через ЕПГУ по государственным услугам в 25 подразделениях Госавтоинспекции. Уже сейчас данный функционал показал высокий уровень востребованности среди граждан, в связи с чем работа по обеспечению такой возможности будет про-

должена и в отношении других государственных услуг МВД России.

Таким образом, для граждан обеспечивается должный уровень комфорта при оказании государственных услуг на местах, когда заявитель может достаточно точно планировать своё время.

Отдельное внимание стоит уделить ещё одному аспекту, в значительной степени влияющему на простоту и оперативность предоставления государственных услуг. Это совершенствование интерактивных форм заявлений, размещённых на ЕПГУ. Именно интуитивность и простота заполнения формы заявления играет решающую роль в желании или нежелании заявителя обратиться в ведомство в электронном виде. Согласитесь, что интерактивная форма, требующая от заявителя заполнения большого количества непонятных ему полей, не вызывает оптимизма и желания разбираться. Именно поэтому в 2015 году МВД России запланирована глобальная переработка всех интерактивных форм заявлений с целью упрощения их заполнения и исключения полей, по которым информация уже есть в информационных системах МВД России и других ведомств.

Говоря об автоматизации работы сотрудников, непосредственно оказывающих государственные услуги, необходимо отметить, что основными проблемами предоставления государственных услуг МВД России является большое количество объектов оказания государственных услуг, расположенных по всей территории Российской Федерации. Ещё несколько лет назад используемые ранее информационные системы в каждом регионе, а иногда и внутри региона, были разными, что создавало множество неудобств для граждан. В 2014 году были закончены основные работы по созданию единых сервисов, участвующих в предоставлении государственных услуг, входящих в единую систему информационно-аналитического обеспечения МВД России, а также по объединению всех объектов предоставления государственных услуг в единую автономную сеть. Такой подход обеспечивает возможность получения уже имеющейся в распоряжении органов внутренних дел Российской Фе-



дерации информации о заявителе, что удобно и для гражданина, например при переезде, и для сотрудника органа внутренних дел, который может видеть все ограничения, наложенные на гражданина.

Такая же работа проводится и с федеральными органами исполнительной власти. Для предоставления государственных услуг зачастую требуется информация, находящаяся в распоряжении других ведомств. Федеральный принцип построения информационных систем позволяет использовать СМЭВ централизованно, а не регистрировать информационную систему каждого региона.

В целом работа МВД России по совершенствованию механизмов предоставления государственных услуг сейчас находится в самом зените: созданы условия для качественного оказания государственных услуг, однако сделать предстоит не меньше.

Прежде всего, необходимо продолжить развитие интерактивных форм заявлений. Уже сейчас на ЕПГУ у гражданина имеется два официально подтверждённых документа — СНИЛС и Паспорт гражданина Российской Федерации. При формировании заявлений эти данные должны заполняться автоматически. Кроме того, нет абсолютно никакой необходимости требовать от заявителя информацию, которая уже содержится в информационных системах МВД России. Таким образом, по большинству услуг МВД количество необходимых к заполнению полей будет минимальным, а по некоторым услугам будет достаточно просто подписать заявление.

Аналогичную работу необходимо провести и при предоставлении государственных услуг непосредственно при личном приёме. Уже сейчас во многих программах существует возможность сканирования (фотографирования) стандартных образцов документов, которые автоматически распознаются системой с последующим заполнением необходимых полей заявления. Кроме того, при использовании электронной очереди необходимо предусмотреть возможность автоматической подгрузки информации из базы данных на основе введённых гражданином ФИО. Это избавит сотрудника, оказывающего госу-

дарственную услугу, от необходимости тратить лишнее время на самостоятельный поиск заявителя в базе и даже, если в базе будет более одного совпадения, сотруднику будет достаточно просто выбрать из ограниченного списка нужную информацию.

При этом дальнейшее развитие сервисов ИСОД МВД России позволит обеспечить сотрудника органов внутренних дел единым информационным пространством, в котором будет содержаться вся необходимая информация о заявителе, имеющаяся в базах данных не только МВД России, но и других федеральных органов исполнительной власти.

Модернизация работы электронной очереди — не менее важное направление деятельности МВД России. Необходимо осуществить полную интеграцию существующей единой системы управления электронной очередью с ЕПГУ, чтобы было возможно выбрать удобное время приема не только по каждой государственной услуге, но и при каждом этапе её оказания, требующем непосредственного присутствия заявителя. Не лишним было бы обеспечить не только информирование об имеющихся у граждан штрафах, но и возможность их оплаты непосредственно на местах оказания государственных услуг.

Нельзя забывать и об удобстве граждан помимо процесса предоставления государственных услуг. В распоряжении МВД России находится немало открытой информации, которая может быть полезна гражданину. Необходимо создать на ЕПГУ возможность для граждан получить эту информацию, например, используя так называемые «полезные сервисы». В качестве примера — информирование об истории транспортных средств, наличии лицензии у частных детективов, частных охранных организациях, информация о действительности удостоверения частного охранника, приём заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях и т. п.

При дальнейшем развитии ЕПГУ возможна более серьёзная интеграция информационных систем МВД России, участвующих в оказании государственных услуг.

Например, для человека, хотя бы раз обращавшегося в ведомство за услугой через ЕПГУ, было бы очень удобным разработать механизм уведомления о приближающемся окончании лицензии, разрешении или какого-либо права с возможностью сразу же создать новое заявление на получение государственной услуги по их продлению. Кроме того, ЕПГУ можно использовать как единую площадку, где гражданин в своём личном кабинете сможет увидеть все свои официальные документы, начиная от паспорта и водительского удостоверения и заканчивая имеющимися разрешениями на хранение оружия и особыми правами, дающими те или иные льготы.

Заглядывая дальше в будущее, несложно себе представить, что с достигнутыми в России темпами развития информатизации общества через 10 лет, а то и раньше, все официальные документы, выданные государственными органами исполнительной власти, будут заменять электронный паспорт гражданина или даже специальное приложение на смартфоне.