ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 25 декабря 2013 г. № 2516-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Концепцию развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - Концепция).

2. Установить, что реализация Концепции осуществляется в пределах установленных Правительством Российской Федерации предельной численности и фонда оплаты труда работников центральных аппаратов и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных соответствующим федеральным органам исполнительной власти и государственным внебюджетным фондам в федеральном бюджете на руководство и управление в установленной сфере деятельности.

3. Минкомсвязи России по согласованию с Минэкономразвития России, иными заинтересованными федеральными органами государственной власти и государственными внебюджетными фондами:

до 20 января 2014 г. представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий ("дорожную карту") по реализации Концепции, предусмотрев мероприятия по ее финансово-экономическому обеспечению;

до 1 июня 2014 г. представить на рассмотрение Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности концепцию региональной информатизации.

gost.e-ecolog.ru

4. Федеральным органам исполнительной власти и государственным внебюджетным фондам руководствоваться положениями Концепции при решении задач в сфере повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и обеспечения их доступности.

5. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться положениями Концепции при решении задач в сфере повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и обеспечения их доступности.

Председатель Правительства
Российской Федерации Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 25 декабря 2013 г. № 2516-р

КОНЦЕПЦИЯ

развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

I. Введение

Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - Концепция) разработана во исполнение пункта 4 раздела I протокола заседания Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 19 сентября 2013 г. № 1.

В Концепции устанавливаются основные цели, принципы и направления деятельности по дальнейшему развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на период до 2016 года, определена организационная модель управления этой деятельностью.

Основными направлениями деятельности по развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Концепции определены:

оптимизация процедур предоставления услуг, а также услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), с помощью информационных технологий (далее - услуги);

совершенствование инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления услуг (далее - инфраструктура электронного взаимодействия).

Концепция ориентирована на повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления и иными организациями, в

которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) (далее - органы (организации), предоставляющие услуги), при получении услуг.

Результатами реализации Концепции должны стать повышение доступности услуг для граждан и организаций, упрощение процедур взаимодействия с органами (организациями), предоставляющими услуги, снижение коррупционных рисков, повышение эффективности бюджетных расходов.

1. Место Концепции в системе актов в соответствующей сфере

Концепция предусматривает выполнение мероприятий, необходимых для решения задач по развитию информационного общества, определенных Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

Реализация Концепции направлена на решение следующих задач, обозначенных в Стратегии:

формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг;

повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления.

Концепция учитывает положения Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г. № 2227-р.

Предусмотренные Концепцией мероприятия по развитию инфраструктуры электронного взаимодействия учитывают мероприятия, запланированные государственной программой Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)" (подпрограмма "Информационное государство"), утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р.

В части направлений и мер по оптимизации процедур предоставления услуг в Концепции развиваются положения утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, которые касаются:

приведения административных регламентов в соответствие с пунктом 2 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

обеспечения актуальности и юридической значимости информации об услугах и функциях, размещаемой в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Федеральный реестр услуг) и публикуемой в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

интеграции информационных систем поддержки деятельности многофункциональных центров с автоматизированными системами органов (организаций), предоставляющих услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуг, а также с Единым порталом;

обеспечения получения всех необходимых для предоставления услуг сведений из органов государственной власти и органов местного самоуправления, запрета требования о предоставлении таких сведений от заявителей.

Для продолжения и завершения мероприятий по оптимизации предоставления услуг помимо Концепции Министерством экономического развития Российской Федерации в настоящее время разрабатывается концепция совершенствования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

В целях оптимизации предоставления услуг на уровне субъектов Российской Федерации должна быть разработана концепция региональной информатизации, учитывающая особенности деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Текущее состояние электронного правительства в Российской Федерации

Реализация мероприятий по внедрению информационно-коммуникационных технологий в деятельность органов (организаций), предоставляющих услуги, в 2002 - 2013 годах позволила:

сформировать основы ведомственной, региональной, а в некоторых случаях и муниципальной инфраструктуры электронного взаимодействия;

начать формирование общефедеральной инфраструктуры электронного взаимодействия;

приступить к предоставлению услуг, в том числе с использованием межведомственного взаимодействия;

сформировать основы нормативного правового обеспечения использования информационных технологий в деятельности органов (организаций), предоставляющих услуги.

В то же время практика выполнения мероприятий по формированию электронного правительства выявила ряд проблем, которые снижают эффективность деятельности по переходу на предоставление услуг в электронном виде.

По состоянию на ноябрь 2013 г. более 4,5 процента граждан страны зарегистрированы на Едином портале (по данным Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в 2010 году - 0,15 процента, в 2012 году - 1,8 процента), где опубликованы сведения о предоставлении 627 услуг на федеральном уровне и более 100000 услуг - на региональном и муниципальном уровнях. При этом доля корректной и актуальной информации о предоставлении услуг на федеральном уровне и формах заявлений, опубликованной на Едином портале (I и II этапы перехода на предоставление услуг в электронном виде), по данным Министерства экономического развития Российской Федерации, составляет 53 процента (в 2010 году - 66 процентов, в 2012 году - 43,5 процента). Аналогичный показатель в отношении предоставления услуг на региональном и муниципальном уровнях составляет 55,5 процента.

Техническая возможность подать заявление и получить уведомление об этом через Единый портал (начальная фаза III этапа) реализована для 9,7 процента услуг, предоставляемых на федеральном уровне (61 из 627), и 10,7 процента услуг, предоставляемых на региональном и муниципальном уровнях (оценка по выборке из 4150 услуг), тогда как к настоящему времени переход на III этап должен быть реализован для всех услуг.

Возможность получения результата предоставления услуги через Единый портал (V этап) реализована для 3,3 процента (21 из 627) услуг, предоставляемых на федеральном уровне и не требующих принятия решений в процессе их предоставления. Из 4150 вошедших в выборку услуг, предоставляемых на региональном и муниципальном уровнях, результаты в электронном виде доступны лишь для 47 (1,1 процента) услуг.

Установленные Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" показатели, в частности повышение к 2018 году до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, недостижимы при сохранении текущей динамики.

Основной способ удаленного доступа к услугам - Единый портал недостаточно ориентирован на потребности пользователей. Например, доля услуг, предоставляемых на федеральном уровне, информацию о которых можно найти на Едином портале с помощью поиска и навигационных инструментов, составляет 71 процент (в 2010 году - 76 процентов, в 2012 году - 60 процентов). Размещенные на Едином портале услуги практически не могут быть обнаружены через внешние поисковые системы по ключевым словам. Лишь для малого числа услуг реализована возможность предварительного заполнения электронных форм и заявлений. Не налажено информирование заявителей о текущем статусе предоставления услуг.

Значительное число востребованных услуг, предоставляемых на федеральном уровне, отсутствует на Едином портале и доступно в электронной форме только через официальные сайты органов (организаций), предоставляющих услуги, или через специализированных операторов, в том числе за плату. При этом такие сайты часто не интегрированы с Единым порталом и Единой системой идентификации и аутентификации. Аналогично обстоят дела с услугами, предоставляемыми на региональном и муниципальном уровнях. Указанные обстоятельства требуют от граждан многократных регистраций и предоставления одних и тех же персональных данных различным операторам информационных систем.

При переходе на предоставление услуг в электронном виде, так же как и при организации межведомственного взаимодействия, не проводится оптимизация административных процедур, что не позволяет реализовать преимущества автоматизации. Расходы органов (организаций), предоставляющих услуги, на взаимодействие с заявителями, несмотря на значительные бюджетные расходы на информационно-коммуникационные технологии, не сокращаются.

Не созданы удобные и доступные механизмы перевода документов из бумажной формы в электронную, а правовая база предоставления услуг часто не предусматривает электронной формы взаимодействия. Например,

лишь для единичных услуг установлена допустимость дистанционной подачи заявления и получения результата предоставления услуг, утверждены нормативным правовым актом электронные формы заявлений, а результаты предоставленных услуг имеют все необходимые реквизиты, заверены электронной подписью и могут использоваться при взаимодействии с органами (организациями), предоставляющими услуги, и в гражданском обороте. Использование электронной формы получения услуг в редких случаях уменьшает для заявителя число посещений органа (организации), предоставляющего услуги, или устраняет необходимость подачи бумажных документов.

Аудит текущего состояния инфраструктуры электронного взаимодействия демонстрирует ряд технических и организационных недостатков, ограничивающих развитие электронного правительства, так как она создавалась последовательно, по мере возникновения новых задач, без проектирования технической архитектуры, стандартизации внешних интерфейсов, должного документирования информационных систем и порядка их эксплуатации. Сформированная инфраструктура электронного взаимодействия недостаточно управляема и имеет ограничения по развитию. Избыточные архитектурные решения ведут к завышенным затратам на поддержку и эксплуатацию дорогостоящего и быстро устаревающего оборудования. При этом в силу принятых проектных и организационных решений рост числа пользователей инфраструктуры электронного взаимодействия и нагрузки на нее ведет к ее неоправданному усложнению, повышенной нагрузке на ее элементы, к росту издержек на поддержку и развитие, снижает надежность функционирования.

В настоящее время основными органами, осуществляющими управление и координацию в областях, связанных с формированием электронного правительства, являются:

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

Министерство экономического развития Российской Федерации;

Правительственная комиссия по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности;

Правительственная комиссия по проведению административной реформы.

Нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации полномочия указанных органов распределены следующим образом:

функции по методологической, консультационной поддержке и мониторингу оптимизации порядка предоставления услуг и исполнения функций находятся в ведении Министерства экономического развития Российской Федерации;

остальные функции по развитию электронного правительства, в том числе по формированию инфраструктуры электронного взаимодействия и координации расходов на ведомственную информатизацию, - в ведении Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Правительственная комиссия по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности обладает полномочиями в сфере информатизации государственного управления. Органом, координирующим процесс реформирования государственного управления и ответственным за проведение организационных и управленческих мероприятий по реформированию органов власти, является Правительственная комиссия по проведению административной реформы.

II. Целевая модель

Меры, предусмотренные Концепцией, направлены на повышение эффективности деятельности по формированию в Российской Федерации электронного правительства и предполагают повышение доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, до 70 процентов. Реализация указанных мер также позволит повысить уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления услуг до 90 процентов.

Для достижения указанных показателей необходимо обеспечить гражданам удобство и предсказуемость процедур взаимодействия с органами (организациями), предоставляющими услуги, при получении услуг. Процедуры получения услуг должны отвечать обоснованным ожиданиям граждан, сформированным в результате их опыта взаимодействия с организациями, работающими на конкурентных рынках (интернет-магазинами, банками и др.). Интерфейсы, реализующие взаимодействие с органами (организациями), предоставляющими услуги, должны быть удобными и понятными. Проектирование регламентов взаимодействия и элементов интерфейсов, оценка понимания и удобства

реализованных процедур должна осуществляться на основе изучения сценариев поведения граждан с помощью опросных методов и фокус-групп. Требования к процедурам предоставления услуг, направленные на обеспечение их удобного и понятного использования, должны быть закреплены нормативно.

Заявителю должны предоставляться удобные сервисы идентификации и аутентификации, навигационные и поисковые сервисы, информация о доступных ему услугах, в том числе в привязке к жизненным ситуациям, контекстные подсказки, сервисы автоматизированного заполнения форм заявлений с использованием персональных данных и иных сведений, доступных органу (организации), предоставляющему услуги.

В случае неработоспособности тех или иных сервисов пользователю должна своевременно предоставляться информация об этом, а также о сроке восстановления работоспособности. Заявителю должны быть доступны интерактивные инструменты оценки качества процедур предоставления услуг.

В соответствии с законодательством Российской Федерации заявителю должны предоставляться средства отображения содержания документов, подписываемых им в электронном виде.

Необходимо также минимизировать временные и финансовые расходы граждан, связанные с получением услуг. Заявитель должен получать услуги с минимальными временными затратами, включая затраты на подготовку документов, регистрацию на порталах, обучение работе с новыми технологиями, посещение органов (организаций), предоставляющих услуги, ожидание в очереди, ожидание результата предоставления услуг, а также с минимальными финансовыми затратами, включая как затраты на оплату государственной пошлины, так и сопутствующие неофициальные расходы (обращение к посредникам, приобретение программного обеспечения, консультации и др.). Минимизации также подлежит число посещений ведомства.

Процедуры получения услуг должны быть по возможности формализованы, прежде всего в части причин, касающихся отказа в предоставлении услуг. Все необходимые процедуры, требования к гражданину, критерии принятия решений устанавливаются нормативно, а также дополнительно излагаются на доступном для заявителя языке. Услуги должны пройти аудит и оптимизацию, направленные на

сокращение требований к заявителям, их финансовых и временных расходов.

Важно обеспечить гражданам доступность различных форм (способов) получения услуг. Гражданину должны быть по его выбору доступны следующие способы и формы взаимодействия с органами (организациями), предоставляющими услуги:

очное обращение в территориальное подразделение органа (организации), предоставляющего услуги, или многофункциональные центры предоставления услуг (далее - многофункциональные центры);

обращение в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи через Единый портал или региональные порталы государственных услуг, официальные сайты органов (организаций), предоставляющих услуги;

обращение по каналам телефонной связи, включая мобильную связь, в том числе посредством направления коротких текстовых сообщений;

обращение посредством почтовой (курьерской) связи и др.

Должна быть обеспечена возможность использования различных форм и способов при получении одной услуги, например, подача заявления с использованием персонального компьютера, отслеживание хода предоставления услуг с помощью коротких текстовых сообщений, получение результата услуги в многофункциональном центре по месту временного пребывания. Набор доступных для граждан способов, форм и инструментов взаимодействия должен быть нормативно определен для каждой административной процедуры в составе услуги, предполагающей такое взаимодействие. Не допустима организация доступа к услугам через платных специализированных посредников.

При этом заявитель должен иметь доступ к услугам, предоставляемым на федеральном уровне, при обращении в любой территориальный орган федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда или в многофункциональный центр вне зависимости от места регистрации или пребывания заявителя.

Порядок исполнения прочих процедур в составе услуги, не связанных с взаимодействием с заявителем, не должен зависеть от используемых способов взаимодействия и их формы (очная или электронная). Целесообразно рассмотреть возможность установления разных размеров пошлин и сроков предоставления услуг для различных способов (форм) в зависимости от издержек на их реализацию и технических возможностей, связанных с выбранным способом (формой)

взаимодействия. Не допустимо установление для получателя услуг дополнительной оплаты в связи с обращением к тем или иным посредникам, реализующим доступ к услугам.

Отказ от традиционных (очных) способов предоставления услуг в связи с их переводом в электронный вид не допускается. Такие отказы могут устанавливаться только федеральным законом или законом субъекта Российской Федерации в отношении услуг, предоставляемых соответственно на федеральном и региональном уровнях.

Необходимо обеспечить заявителям единую точку доступа к услугам. Гражданину должен быть доступен сервис, обеспечивающий отображение текущего статуса предоставления услуг, сохранение истории обращений за получением услуг, включая хранение результатов таких обращений, документов в электронной форме, а также отображение информации о ходе рассмотрения жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении услуг, и решений по ним (единый личный кабинет) независимо от того, каким органом (организацией), предоставляющим услугу, и по какой процедуре (традиционной или электронной) предоставлялись услуги или подавалась жалоба.

Гражданин должен иметь возможность предоставлять в орган (организацию), предоставляющий услуги, документы (подтверждать юридические факты), хранящиеся в едином личном кабинете.

Для достижения целей и решения задач, предусмотренных Концепцией, должны быть реализованы мероприятия по следующим направлениям деятельности:

оптимизация процедур предоставления услуг;

совершенствование инфраструктуры электронного взаимодействия;

совершенствование инструментов управления формированием электронного правительства.

III. Оптимизация процедур предоставления услуг

Для оптимизации процедур предоставления услуг необходимо сформировать соответствующую методологию, применив ее в отношении услуг, включенных:

в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти или государственными внебюджетными фондами, согласно приложению № 1;

в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), согласно приложению № 2.

В методологии оптимизации процедур необходимо предусмотреть выполнение следующих мероприятий:

определение требований к пользовательским характеристикам услуг и разработка методических указаний по их реализации;

оптимизация порядка межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении услуг;

оптимизация порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления услуг;

придание правового статуса формам документов, используемым при предоставлении услуг;

оптимизация предоставления услуг.

Переход на предоставление услуг в электронном виде, не вошедших в примерные перечни услуг, предусмотренные приложениями № 1 и 2 к Концепции, осуществляется с учетом положений Концепции и в соответствии с правовыми актами и планами органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов и органов местного самоуправления.

Реализация мероприятий по оптимизации процедур предоставления услуг предполагает внесение изменений в нормативные правовые акты, а также разработку новых актов.

1. Основные принципы оптимизации процедур предоставления услуг

Основными принципами оптимизации процедур предоставления услуг являются:

приоритет дистанционного взаимодействия между заявителем (гражданином или юридическим лицом, обратившимися за получением услуги) и органами (организациями), предоставляющими услуги. Для процедур, связанных с взаимодействием между заявителем и органами (организациями), предоставляющими услуги, должна быть обеспечена возможность осуществлять указанное взаимодействие дистанционно. Обязательность личной явки гражданина должна сохраняться только при необходимости установления личности и очного подтверждения

дееспособности, а также при необходимости представления материальных объектов, которые не могут быть направлены с использованием почтовой (курьерской) связи или через представителя;

приоритет автоматических процедур предоставления услуг. Административные процедуры предоставления услуг должны выполняться в автоматическом режиме без участия ответственного лица, за исключением случаев, когда автоматизация соответствующих действий невозможна или экономически неэффективна. Процедуры, результаты которых определяются действиями или решениями ответственного лица, должны быть выделены и закреплены нормативно. Для процедур, выполняемых в автоматическом режиме, и исполняющих их информационных систем должны быть определены ответственные за их работу должностные лица. Для каждой информационной системы должны быть определены и реализованы совершаемые с их помощью механизмы оперативного регламентированного преодоления ошибочных действий (бездействия);

сокращение сроков предоставления услуг, сокращение числа документов, упрощение процедур. В отношении каждой услуги должна быть рассмотрена возможность сокращения числа входных документов, сокращения сроков предоставления услуги, сокращения числа процедур и другие возможности снижения регулирующего воздействия для заявителей, в том числе отказ от самой услуги в случае признания ее избыточной.

2. Требования к пользовательским характеристикам услуг

В настоящее время требования к пользовательским характеристикам услуг отсутствуют. В законодательстве Российской Федерации дается открытая трактовка понятия "предоставление услуг в электронной форме". Понятие "этапы перехода на предоставление услуг в электронном виде" в нормативно-правовой базе введено, но носит неконкретный характер. Практически отсутствуют методические материалы по переходу на предоставление услуг в электронном виде и обеспечению их качества и потребительских характеристик. Это приводит к произвольному толкованию ведомствами указанных понятий и не позволяет полноценно контролировать и оценивать качество предоставления услуг.

Указанные пробелы необходимо восполнить и рассматривать переход на предоставление в электронном виде не услуги целиком, а отдельных административных процедур, в том числе реализацию в

электронном виде способов взаимодействия с заявителем на различных стадиях предоставления услуг. Услуга должна рассматриваться как совокупность административных процедур (проверка комплектности документов, прием заявления, запись на личный прием, выдача результата услуги и др.), и в отношении каждой процедуры должно приниматься решение о возможности ее выполнения в электронном виде. Для каждого однородного класса административных процедур должны быть выработаны требования к порядку их исполнения в электронном виде и методические рекомендации по обеспечению удовлетворительного для заявителя качества.

3. Оптимизация порядка межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении услуг

Анализ практики межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении услуг (далее - межведомственное взаимодействие) позволил выявить наличие следующих проблем.

Во-первых, порядок проектирования, согласования и осуществления межведомственного взаимодействия на федеральном уровне и между федеральными и региональными (муниципальными) органами отличается. Не урегулировано надлежащим образом участие в межведомственном взаимодействии подведомственных органам государственной власти организаций, кредитных организаций, нотариусов и иных контрагентов, не являющихся органами государственной власти или органами местного самоуправления. Регулирование ограничивается утвержденным Правительством Российской Федерации перечнем документов (сведений), обмен которыми между федеральными органами исполнительной власти и кредитными организациями, Центральным банком Российской Федерации и государственной корпорацией "Агентство по страхованию вкладов" может осуществляться с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - система межведомственного взаимодействия) без регламентации процедур проектирования, согласования и осуществления межведомственного взаимодействия.

Во-вторых, поддержание актуальности закрепленных в технологических картах межведомственного взаимодействия регламентов обмена требует от взаимодействующих сторон значительных организационных и временных ресурсов и на практике зачастую не обеспечивается, а обмены осуществляются без должной правовой основы

на базе фактически реализованных сервисов системы межведомственного взаимодействия.

В-третьих, не установлены специальные требования к мерам по защите персональных данных, отсутствует утвержденный регламент проверки полномочий контрагентов на доступ и оснований для отказа в предоставлении доступа к запрашиваемым сведениям, что становится критичным при расширении круга участников межведомственного взаимодействия.

Должен быть сформирован унифицированный для всех участников порядок проектирования, согласования и осуществления межведомственного взаимодействия. Необходимо перейти от согласования взаимодействия между парами взаимодействующих органов (организаций), предоставляющих услуги, к согласованию и учету порядка доступа любых органов (организаций) к конкретным документам, находящимся в распоряжении иных органов (организаций). Для учета указанных документов необходимо создать реестр межведомственных документов в составе Федерального реестра услуг. Неотъемлемой частью согласованного сценария взаимодействия должны стать составы передаваемых сведений, а также правовые основания взаимодействия. Составы передаваемых сведений также подлежат внесению в реестр межведомственных документов.

Необходимо создать информационную систему ведения реестра межведомственных документов (модуль в составе Федерального реестра услуг) и обеспечить ее взаимодействие с информационными системами, содержащими документы и сведения, необходимые для организации межведомственного взаимодействия (система межведомственного взаимодействия, Единая система идентификации и аутентификации, Единая система нормативно-справочной информации), а также утвердить необходимые нормативные правовые акты.

Отдельной задачей является сокращение перечня документов, обязательных для представления заявителем при обращении за предоставлением услуг. В первую очередь необходимо реализовать меры по формированию единых информационных ресурсов, содержащих документы (записи), выдаваемые управлениями ЗАГС (органы записи актов гражданского состояния), сведения о регистрации по месту жительства и пребывания (Федеральная миграционная служба), а также документы о высшем образовании (Министерство образования и науки Российской Федерации), что позволит органам (организациям),

предоставляющим услуги, получать их по каналам межведомственного взаимодействия.

4. Оптимизация порядка разработки и утверждения административных регламентов

В настоящее время немногим более 50 процентов сведений, размещенных в Федеральном реестре услуг и опубликованных на Едином портале, отвечают необходимым требованиям и являются надежным источником информирования граждан.

Для обеспечения актуальности указанных сведений необходимо изменить типовой состав административных регламентов, исключив из них часто изменяющиеся положения, которые не затрагивают права, свободы и обязанности заявителей, не устанавливают их правовой статус и не влекут правовые последствия (например, наименования подразделений органа (организации), предоставляющего услуги, адреса, телефоны и др.). Для таких сведений необходимо определить упрощенный по сравнению с административным регламентом порядок разработки, согласования, утверждения и вступления в силу соответствующих правовых актов. Из состава административных регламентов также необходимо исключить положения, которые целесообразно регулировать централизованно на уровне Правительства Российской Федерации (например, порядок обжалования).

5. Придание правового статуса формам документов, используемым при предоставлении услуг

Законодательством Российской Федерации предусмотрено, что формы заявлений и иных документов, которые граждане и организации направляют в органы (организации), предоставляющие услуги, должны утверждаться нормативными правовыми актами. Юридическим фактом обращения заявителя является подача заявления и иных документов по утвержденной форме.

При этом на практике, когда документы подаются посредством заполнения интерактивной формы на Едином портале или официальном сайте органа (организации), предоставляющего услуги, состав и структура такого документа часто отличаются от утвержденной формы. Поэтому направление документов посредством заполнения неутвержденных интерактивных форм в строго юридическом смысле не является

юридическим фактом и не влечет правовые последствия как для заявителей, так и для органов (организаций), предоставляющих услуги.

Для решения указанной проблемы необходимо:

разработать и утвердить требования к порядку подготовки, утверждения и официального опубликования форм документов, необходимых при предоставлении услуг или межведомственном взаимодействии (формы документов должны утверждаться в виде стандартизованных машиночитаемых представлений структурированных данных (далее - схемы данных), определить органы государственной власти, осуществляющие унификацию и стандартизацию документов в электронном виде и схем данных, а при необходимости - их согласование;

проанализировать целесообразность формирования реестра схем данных, необходимых при предоставлении услуг или при межведомственном взаимодействии (далее - реестр схем данных), обеспечивающего поддержку процессов подготовки, утверждения и официального опубликования документов в электронной форме. Кроме того, должна быть проанализирована возможность реализации на базе реестра схем данных сервисов заполнения интерактивных форм заявлений о предоставлении услуг, проверки корректности вводимых данных, преобразования схем данных (в том числе в удобную для восприятия человеком форму), средств визуального редактирования и публикации форм на Едином портале и иных порталах (используемые при проектировании схем данных и интерактивных форм технологии должны на основе стандартизации обеспечивать их повторное использование).

Ведение реестра схем данных осуществляется оператором реестра схем данных - уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. В обязанности оператора целесообразно включить:

экспертизу схем данных на соответствие техническим требованиям и их регистрацию в реестре;

экспертизу соответствия форм, размещаемых на Едином портале, официальных сайтах органов (организаций), предоставляющих услуги, и на сайтах многофункциональных центров, утвержденным требованиям;

ведение справочников и классификаторов, необходимых для упорядочения процессов создания, регистрации и использования схем данных;

стандартизацию и унификацию документов в электронном виде.

Следует проанализировать целесообразность создания реестра схем данных на базе Федерального реестра услуг или в виде отдельной информационной системы.

Документы в электронном виде, направляемые заявителю органом (организацией), предоставляющим услуги, должны по составу и структуре соответствовать формам, зарегистрированным в реестре схем данных, иметь все установленные реквизиты и быть подписаны квалифицированной электронной подписью.

Необходимо урегулировать условия и порядок постоянного и временного хранения архивных документов в электронном виде, находящихся в ведении органов государственной власти или относящихся к документам Архивного фонда Российской Федерации, порядок передачи документов в электронном виде на архивное хранение, порядок обеспечения их доступности, сохранности и юридической значимости, определить ответственные органы, их полномочия и обязанности, а также виды документов, архивное хранение которых производится только в форме электронного документа.

6. Мероприятия по оптимизации предоставления приоритетных услуг

Ведомствами, уполномоченными на предоставление услуг, должны быть осуществлены мероприятия по их оптимизации в соответствии с утвержденными правовыми актами и с учетом принципов оптимизации процедур предоставления услуг, предусмотренных Концепцией.

Каждая услуга подлежит декомпозиции. Необходимо определить типы заявителей, для которых порядок предоставления услуг имеет свои особенности, все документы, которыми обмениваются участники взаимодействия в ходе предоставления услуг, административные процедуры и действия в составе услуг, прежде всего процедуры принятия решений должностными лицами.

Анализ порядка предоставления услуги включает в себя:

выявление документов (сведений), содержание которых не влияет на результат предоставления услуг и (или) достоверность сведений в которых может быть проверена без участия заявителя;

выявление взаимодействия, которое может быть осуществлено дистанционно, и доступных для заявителей способов и форм взаимодействия;

выявление процедур, исполнение которых может осуществляться в автоматическом режиме и содержание которых не влияет на результат

предоставления услуг, и процедур, сроки исполнения которых могут быть сокращены;

определение допустимых способов и стоимости осуществления каждой из процедур с учетом применяемых способов взаимодействия;

выявление критериев принятия решений государственными и муниципальными служащими;

определение допустимых методов идентификации и аутентификации заявителя при предоставлении услуг на разных стадиях взаимодействия.

Отдельной составляющей оптимизации предоставления услуг является выделение в их составе административных процедур, которые не затрагивают права и обязанности заявителей и не изменяют их правовой статус (не влекут правовые последствия). В отношении таких процедур, к которым относятся взаимодействие с заявителем и принятие формализованных процедурных решений, должна быть проанализирована возможность и целесообразность передачи их исполнения внешним (по отношению к органам (организациям), предоставляющим услуги) организациям. Для таких процедур должны быть определены регламенты их исполнения, параметры качества обслуживания заявителей, порядок и размеры финансирования исполнения указанных процедур.

В отношении прочих административных процедур, затрагивающих права и обязанности заявителей, должна быть проанализирована целесообразность перевода их исполнения в центральный аппарат органа (организации), предоставляющего услуги, и централизации (вертикальной интеграции) поддерживающих эту деятельность информационных ресурсов и систем. К числу основных критериев принятия решения относится возможность унификации порядка исполнения процедуры, экономическая целесообразность и снижение коррупционных рисков. Должны быть также определены требования к порядку исполнения указанных процедур, обеспечивающие заявителям доступность различных способов и форм взаимодействия по их выбору.

По итогам оптимизации предусматривается внесение изменений в нормативные правовые акты, устанавливающие порядок предоставления услуг, применение организационно-технических мер по обеспечению изменения порядка предоставления услуг, включая разработку (доработку) ведомственных информационных систем.

IV. Совершенствование инфраструктуры электронного взаимодействия

1. Основные направления совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия

Основными направлениями совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия являются:

развитие способов и форм доступа к услугам;

формирование и ведение модели данных, используемых при предоставлении услуг;

обеспечение доверенного взаимодействия;

развитие системы межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия;

формирование инструментов управления качеством предоставления услуг;

формирование инженерной инфраструктуры электронного правительства.

Реализация мероприятий по совершенствованию инфраструктуры электронного взаимодействия предполагает внесение изменений в нормативные правовые акты, а также разработку новых актов.

2. Основные принципы совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия

Основными принципами совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия являются:

отчуждаемость инфраструктуры электронного взаимодействия от ее разработчиков, поставщиков и эксплуатирующих организаций. Порядок разработки, ввода в эксплуатацию и модернизации информационных систем, входящих в состав инфраструктуры электронного взаимодействия, должен предусматривать документирование всех используемых технологий и проектных решений, а также независимый от оператора инфраструктуры электронного взаимодействия контроль условий сборки и выполнения программного обеспечения. Необходимо обеспечить обладание Российской Федерацией имущественными правами на разработанное для целей формирования инфраструктуры электронного взаимодействия программное обеспечение, а также на программное обеспечение, необходимое для ее функционирования;

определенность порядка использования инфраструктуры электронного взаимодействия. Порядок подключения к инфраструктуре

электронного взаимодействия, порядок использования и размер платы за использование инфраструктуры электронного взаимодействия, а также требования, предъявляемые со стороны компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия к взаимодействующим с ними информационным системам (далее - внешние системы), должны закрепляться нормативными правовыми актами;

взаимная совместимость информационных систем инфраструктуры электронного взаимодействия. Доступ к сервисам информационных систем, входящих в инфраструктуру электронного взаимодействия, должен обеспечиваться посредством единообразных программных и аппаратных интерфейсов, отвечающих критериям открытых стандартов. Указанные интерфейсы должны быть исчерпывающе документированы и бесплатно доступны для реализации и использования без обращения к оператору инфраструктуры электронного взаимодействия или иному третьему лицу. К внешним системам при их подключении к информационным системам инфраструктуры электронного взаимодействия не должны предъявляться требования по использованию программного или аппаратного обеспечения конкретных наименований или платформ, по обращению к тем или иным конкретным поставщикам и правообладателям;

стабильность и преемственность характеристик инфраструктуры электронного взаимодействия. Операторами информационных систем инфраструктуры электронного взаимодействия должна обеспечиваться неизменность протоколов, форматов и регламентов функционирования компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия в течение определенного времени. В случае ее модернизации в течение определенного времени должна быть обеспечена поддержка выбывающих протоколов и форматов, а также обратная совместимость их версий;

максимальное использование возможностей рынка. В случае если для выполнения какой-либо инфраструктурной или смежной функции, необходимой для работы электронного правительства (например, оплата услуг, картография, услуги хостинга, поисковые и навигационные сервисы, курьерские услуги и др.), имеется конкурентное рыночное предложение, такая функция должна выполняться участниками рынка;

обеспечение безопасности персональных данных и иной информации ограниченного доступа. Инфраструктура электронного взаимодействия должна обеспечивать безопасность персональных данных и иной информации ограниченного доступа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области обеспечения

информационной безопасности. Все процедуры в рамках предоставления услуг, которые могут быть осуществлены в обезличенной форме, должны осуществляться без обработки персональных данных.

3. Развитие способов и форм доступа к услугам

В соответствии с задачами, определенными в разделе II Концепции (в первую очередь обеспечение возможности получить услугу с использованием наиболее удобных для заявителя форм взаимодействия), необходимо провести анализ актов, регламентирующих порядок предоставления конкретных услуг, выделив все процедуры взаимодействия с заявителями и определив для каждой из них доступные заявителю способы и формы. К числу доступных заявителю способов и форм взаимодействия относятся:

традиционные способы - личное взаимодействие с заявителями в органах (организациях), предоставляющих услуги, или в многофункциональных центрах, взаимодействие посредством почтовой (курьерской) связи;

телекоммуникационные каналы с использованием электронной подписи - Единый портал, официальные сайты органов (организаций), предоставляющих услуги, региональные порталы государственных услуг, в том числе адаптированные для мобильных устройств и планшетов, иные электронные способы (интерактивные инфоматы, в том числе с функцией видеоконференцсвязи, автоматические телефонные информаторы, электронная почта, каналы мобильной связи).

В отношении каждого способа разрабатывается нормативная правовая и методическая база, определяющая порядок его использования, и формируются технологические инструменты, обеспечивающие интеграцию информации о всех взаимодействиях в процессе предоставления услуг в рамках единого личного кабинета гражданина.

Приоритеты и направления развития прочих способов и форм доступа к услугам должны быть определены при разработке концепции совершенствования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Развитие Единого портала

Развитие Единого портала должно осуществляться по следующим направлениям:

повышение доступности процедур регистрации на Едином портале;

обеспечение понимания и удобства использования Единого портала;

информирование пользователей о доступных им услугах;

обеспечение открытой сервисной архитектуры Единого портала.

Для повышения доступности для заявителей сервисов электронного правительства необходимо обеспечить возможность регистрации заявителей уполномоченными сотрудниками отделений федерального государственного унитарного предприятия "Почта России" и многофункциональных центров.

Планируется проанализировать возможность наделения соответствующими полномочиями также сотрудников аккредитованных удостоверяющих центров и нотариусов. Пользователям должна быть доступна регистрация на Едином портале в электронной форме посредством электронной почты заявителя или с помощью коротких текстовых сообщений.

Для каждого способа регистрации и каждого вида сертификата ключа проверки электронной подписи должен быть установлен круг доступных пользователю услуг, определенный исходя из оценки рисков наступления неблагоприятных последствий, рисков для персональных данных пользователя и иной информации ограниченного доступа.

Для обеспечения понятного и удобного использования Единого портала необходимо провести эргономическое тестирование и оптимизацию способов навигации, поиска и предоставления информации заявителям, процессов заполнения форм, компоновки страниц Единого портала, информирования заявителей о ходе получения услуг и др. Также предусматривается создание отсутствующих сегодня инструментов семантического поиска, голосового способа ввода информации для людей с ограниченными возможностями и др. Указанная функциональность реализуется в виде независимых программных модулей для их повторного использования в других государственных информационных системах.

Основным способом обеспечения качественных потребительских свойств Единого портала является изучение сценариев поведения пользователей, выявление их потребностей и типичных затруднений. Указанную деятельность необходимо осуществлять на постоянной основе с соответствующей оперативной доработкой Единого портала.

По желанию заявителя должно осуществляться его упреждающее информирование о доступных ему услугах, в том числе в форме подготовки необходимых для их получения документов и сведений и автоматического заполнения форм заявлений. Информирование

потенциального заявителя осуществляется на основе анализа содержащейся в его личном кабинете информации, предоставленной заявителем для этих целей, по следующим направлениям:

получение услуг, ставших доступными заявителю по результатам получения им других услуг (например, получение пособий по результатам регистрации рождения ребенка);

получение услуг, ставших доступными по наступлению того или иного события или жизненной ситуации (например, получение паспорта по истечении срока действия предыдущего паспорта);

обжалование действий (бездействия) уполномоченных лиц по результатам получения тех или иных услуг (например, ошибочно наложенного штрафа о нарушении правил дорожного движения).

Для реализации указанной функциональности необходимо разработать соответствующие методики и при необходимости нормативные правовые акты, а также специализированный модуль Единого портала, поддерживающий их исполнение (по результатам анализа необходимо рассмотреть целесообразность реализации указанной функциональности в рамках отдельной информационной системы). Информирование потенциальных получателей услуг осуществляется по выбранным им способам и формам взаимодействия.

В связи с тем что получение тех или иных услуг, как правило, связано с различными негосударственными бюджетными и коммерческими сервисами (например, уплата пошлины или штрафа, получение необходимых и обязательных услуг), пользователи могут быть заинтересованы в формировании единой точки доступа к таким смежным (сопутствующим) услугам.

Для получения таких сопутствующих услуг через Единый портал необходимо его модернизировать, обеспечив открытость его архитектуры. Это должно позволить размещать на Едином портале сервисные модули сторонних, в том числе негосударственных, организаций. Размещение сторонних сервисов на Едином портале должно осуществляться в соответствии со следующими подходами:

прозрачность, формализованность и недискриминационность доступа поставщиков услуг (аккредитации поставщиков услуг) к Единому порталу;

прозрачность ценовой политики подключения к Единому порталу;

единство цветографических и иных интерфейсных решений всех предъявляемых пользователю информационных и интерактивных сервисов;

сохранение за пользователями права выбора предпочтительного для него поставщика смежных услуг независимо от того, представлен ли он на Едином портале.

Указанные подходы должны быть закреплены правовыми актами, утверждающими порядок и техническую политику доступа поставщиков услуг к Единому порталу. Необходимо также разработать бесплатно доступные программные модули, обеспечивающие прозрачную интеграцию внешних систем с Единым порталом.

К числу сервисов, подлежащих приоритетному размещению на Едином портале, относятся возможность уплаты пошлин и иных обязательных платежей в бюджеты через электронные платежные системы, возможность подачи в электронном виде исковых заявлений в суды, картографические сервисы.

Развитие иных способов доступа к услугам

Многофункциональные центры, официальные сайты органов (организаций), предоставляющих услуги, региональные порталы государственных услуг являются наряду с Единым порталом важными способами доступа к услугам. Они должны быть интегрированы с информационными системами органов (организаций), предоставляющих услуги, и компонентами инфраструктуры электронного взаимодействия, обеспечивать единую авторизацию и использование единого личного кабинета. В частности, сведения о ходе предоставления услуг, инициированных обращением заявителя в многофункциональный центр или через официальный сайт, должны:

отображаться в едином личном кабинете получателя услуг;

передаваться в подсистему системы межведомственного взаимодействия, обеспечивающую мониторинг хода предоставления услуг.

Особое внимание следует уделить обеспечению доступа к услугам с помощью мобильных устройств.

Чтобы обеспечить совместимость информационных систем, реализующих интерфейс доступа к услугам, с информационными системами ведомств и компонентами инфраструктуры электронного

взаимодействия (Единая система идентификации и аутентификации, Федеральный реестр услуг, единый личный кабинет и др.) необходимо:

разработать и утвердить стандарты взаимодействия между ними;

установить порядок использования официальных сайтов органов (организаций), предоставляющих услуги, региональных порталов государственных услуг, иных способов доступа к услугам.

Создание единого личного кабинета пользователя

Единый личный кабинет гражданина должен обеспечивать:

доступ заявителей к получению услуг, текущему статусу предоставления услуг, истории обращений за получением услуг независимо от того, посредством какого способа (формы) и каким органом (организацией) предоставляется услуга;

возможность досудебного обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа или должностного лица органа (организации), предоставляющего услуги, а также предоставление пользователям информации о ходе рассмотрения жалобы и результате обжалования независимо от того, посредством какого способа (формы) была подана жалоба;

доступ граждан к юридически значимым документам в электронной форме, включая как документы, изначально выданные в электронном виде, так и электронные копии документов в бумажной форме.

Гражданин должен иметь возможность по своему желанию предоставлять органам (организациям), предоставляющим услуги, а также иным лицам и организациям, с которыми он осуществляет взаимодействие в электронном виде, соответствующие документы по регламентированным защищенным процедурам доступа. Органы (организации), предоставляющие услуги, по желанию гражданина обязаны размещать в едином личном кабинете выданные гражданину в результате предоставления услуг документы в электронном виде, а также электронные копии документов, выданных гражданину в бумажном виде. По желанию заявителя на основе сведений, содержащихся в едином личном кабинете, может осуществляться его информирование о доступных ему услугах.

Для реализации указанных сервисов необходимо:

обеспечить взаимную совместимость различных способов и форм доступа к услугам, стандартизовав протоколы обмена информацией с единым личным кабинетом и схемы данных;

разработать программные модули (адаптеры), поддерживающие работу единого личного кабинета;

сформировать нормативнуо-правовую и методическую базу;

организовать службу поддержки и разрешения инцидентов;

провести пилотное внедрение технологии единого личного кабинета для перечней, предусмотренных приложениями к Концепции, и распространить эту практику на прочие услуги.

Необходимо обеспечить доступ граждан к единому личному кабинету по выбранному ими способу (форме) доступа к услугам.

Создание единого платежного шлюза

В связи с тем что подключение инструментов приема платежей в электронном виде для каждого отдельного ведомственного или регионального портала требует от органов (организаций), предоставляющих услуги, финансовых и организационных ресурсов, необходимо сделать единый платежный шлюз самостоятельным элементом инфраструктуры электронного взаимодействия, осуществив его интеграцию с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее - информационная система о платежах), и обеспечить взаимодействие плательщиков с организациями, осуществляющими электронные платежи, с применением форматов электронных документов, используемых в системе бюджетных платежей.

Создание единого платежного шлюза позволит избежать указанных расходов и исключит ситуацию искусственного ограничения доступа кредитных организаций к ведомственным и региональным порталам государственных услуг, в настоящее время приводящего к завышенным ставкам комиссии за прием платежей.

Необходимо нормативно закрепить обязанность использования единого платежного шлюза органами, принимающими платежи в электронном виде, параметры качества обслуживания со стороны единого платежного шлюза, тарифы и комиссии.

Подключение кредитных организаций, осуществляющих прием платежей, должно происходить на добровольной основе с использованием прозрачной, не допускающей дискриминации схемы подключения.

4. Формирование и ведение модели данных, используемых при предоставлении услуг

Развитие Единой системы нормативно-справочной информации

Системой, обеспечивающей интеграцию, совместимость и управление качеством данных, используемых в государственных и муниципальных информационных системах, является Единая система нормативно-справочной информации (далее - система справочной информации), в состав которой входят:

реестр нормативно-справочной информации, в котором содержится систематизированная совокупность сведений о справочниках и классификаторах;

реестр базовых государственных информационных ресурсов, в котором содержатся систематизированные сведения о базовых государственных информационных ресурсах (далее - базовые ресурсы);

собственно данные справочников и классификаторов, включенных в реестр нормативно-справочной информации, ведущиеся или размещаемые в системе справочной информации.

Основным направлением развития и совершенствования системы справочной информации является формирование единого федерального реестра нормативно-справочной информации, определение органов власти, ответственных за компоненты системы справочной информации, определение способов актуализации справочников и классификаторов и их предоставления заинтересованным лицам. Необходимо завершить формирование реестра базовых ресурсов, выявить эталонные и дублирующие сведения, создаваемые при ведении базовых ресурсов, и их идентификаторы, выработать предложения по оптимизации порядка ведения базовых ресурсов.

В дальнейшем должна быть разработана и внедрена единая информационная и организационная модель ведения системы справочной информации и реестра базовых ресурсов, обеспечивающая единство представления справочников и классификаторов, используемых в государственных и муниципальных информационных системах, что потребует решения следующих задач:

формирование базовой классификации субъектов и объектов правоотношений, сведения о которых формируются при ведении базовых ресурсов, включающей в себя ограниченный перечень универсальных

классов объектов типа "человек", "организация", "адрес", "транспортное средство" и расширений базовых классов, специфичных для того или иного базового ресурса и конкретной сферы правоотношений (например, подклассы "гражданин", "физическое лицо", "налогоплательщик" класса "человек");

формирование правил расширения базовой классификации (наследование классов объектов), позволяющей повторно использовать ранее описанные классы с сохранением взаимной совместимости новых классов;

формирование уполномоченным на ведение системы справочной информации федеральным органом исполнительной власти описаний базовых классов объектов и формирование федеральными органами исполнительной власти в сфере своей компетенции расширений базовых классов в виде стандартизованных машиночитаемых описаний;

создание и ведение реестра базовых классов объектов и их расширения и необходимой для этого нормативно-правовой и нормативно-технической базы.

Формирование и определение основных направлений развития системы справочной информации будет осуществляться во взаимосвязи с определенными Правительством Российской Федерации мероприятиями по формированию методологии систематизации и кодирования информации, а также по совершенствованию и актуализации общероссийских классификаторов, реестров и информационных ресурсов.

Развитие Федерального реестра услуг

Федеральный реестр услуг в настоящее время среди прочих функций обеспечивает ведение в электронной форме реестра услуг и предоставление указанных сведений для публикации на Едином портале.

Основными направлениями развития Федерального реестра услуг являются:

доработка Федерального реестра услуг для поддержки структурированной формы представления административных регламентов, обеспечения жизненного цикла их разработки, экспертизы, утверждения и официального опубликования;

повышение эргономических характеристик пользования Федеральным реестром услуг, обеспечение автоматизированного контроля целостности и актуальности сведений, содержащихся в административных регламентах;

доработка Федерального реестра услуг для размещения в нем сведений о сотрудниках, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб;

выработка подходов к стандартизации и унификации (типизации) состава и наименований наиболее массовых и социально значимых услуг, формирование соответствующих справочников и классификаторов и доработка модели данных Федерального реестра услуг;

доработка модели данных Федерального реестра услуг для обеспечения возможности размещения в нем сведений об услугах, предоставляемых организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ);

поддержка жизненного цикла проектирования, согласования и ведения межведомственного и межуровневого взаимодействия, ведение и предоставление в режиме реального времени внешним системам подтверждения прав доступа к запрашиваемым сведениям;

интеграция Федерального реестра услуг с информационной системой о платежах с целью получения актуальных реквизитов, необходимых для оформления платежных документов на уплату государственной пошлины и других обязательных платежей;

интеграция с системой справочной информации для обеспечения совместимости моделей данных, используемых в Федеральном реестре услуг, на Едином портале и в иных информационных системах, в том числе получение справочников из системы справочной информации (например, общероссийских справочников и классификаторов), и передача информации, формируемой в Федеральном реестре услуг, в систему справочной информации (например, классификаторы услуг);

интеграция с Единой системой идентификации и аутентификации в части синхронизации справочников федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов и подведомственных организаций;

формирование машиночитаемых моделей административных регламентов предоставления услуг.

5. Обеспечение доверенного информационного взаимодействия в юридически значимых правоотношениях

Использование бумажных и электронных форм документов

Целесообразно провести анализ необходимости реализации доступных для граждан организационно-правовых механизмов использования бумажной и электронной форм документов, сохраняющих

их юридическую значимость и применимость для получения услуг, прохождения контрольно-надзорных мероприятий и в гражданском обороте.

Необходимо проанализировать законодательство Российской Федерации о нотариате в отношении обращения документов в электронном виде и наделения нотариусов полномочиями совершать соответствующие правовым нормам нотариальные действия, проработать вопрос о возможности выдачи (подачи) документов (предусматривающих в настоящее время только бумажную форму) в электронном виде:

по месту выдачи документа в органе государственной власти, органе местного самоуправления и многофункциональном центре;

самостоятельно получателями услуг (ответственное декларирование заявителем определенных юридических фактов, подтвержденных имеющимися у него документами).

Применимость каждого способа должна быть установлена для определенных жизненных ситуаций с учетом правовых и имущественных рисков общими нормативными правовыми актами, а также соответствующими административными регламентами применительно к каждому конкретному документу, необходимому для предоставления услуги.

Предусматривается оценка практической необходимости хранения в едином личном кабинете гражданина электронных образов (копий) бумажных документов и их использования для получения услуг.

Создание единого пространства доверия электронной подписи

В настоящее время появилась необходимость создания в Российской Федерации единого пространства доверия электронной подписи, в рамках которого целесообразно обеспечить признание усиленной квалифицированной электронной подписи во всех видах правоотношений, включая предоставление услуг. Планируется разработать единые принципы взаимодействия аккредитованных удостоверяющих центров, а также прозрачные механизмы контроля за их деятельностью.

Формирование единого подхода к регулированию отношений, возникающих в области использования электронных подписей при совершении гражданско-правовых сделок, оказании услуг, исполнении государственных и муниципальных функций, иных юридически значимых действий, также является важной задачей.

Необходимо выработать механизмы подтверждения выполнения законодательно установленных условий признания электронной подписи, в том числе в рамках исполнения положений Соглашения о применении информационных технологий при обмене электронными документами во внешней и взаимной торговле на единой таможенной территории Таможенного союза, заключенного 21 сентября 2010 г. правительствами государств - членов Таможенного союза в рамках Евразийского экономического сообщества, и иных предусматривающих трансграничный обмен документами в электронном виде международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

Одним из возможных механизмов выполнения таких функций является формирование института "доверенной третьей стороны".

Для реализации указанной задачи необходима разработка нормативной базы использования "доверенной третьей стороны", в частности, законодательное закрепление использования "доверенной третьей стороны" для признания иностранной электронной подписи и основных правовых условий деятельности "доверенной третьей стороны".

Предусматривается проработка механизмов обеспечения идентификации, аутентификации и авторизации заявителя при предоставлении услуг.

В настоящее время законодательством Российской Федерации не определены процессы идентификации заявителя в информационных системах, используемых при предоставлении услуг. Процесс идентификации неразрывно связан с процессом подписания документа, использования заявителем электронной подписи. Такой подход представляется не полностью удовлетворяющим интересам государства и граждан. На практике не каждое взаимодействие гражданина с органами (организациями), предоставляющими услуги, может требовать запрос об услуге, часть из них предусматривает доступ заявителя к определенной информации, содержащейся в государственных информационных системах и информационных ресурсах. При этом не представляется необходимой обязанность заявителя формировать запрос в электронном виде с последующим подписанием и направлением в орган, уполномоченный на раскрытие такой информации. Необходимо оценить эффективность механизма идентификации лица в информационной системе, предусматривающего проверку полномочий лица на получение той или иной информации.

Одной из задач будет являться практическая оценка механизмов идентификации, аутентификации и авторизации заявителя в информационных системах, используемых при предоставлении услуг.

6. Развитие системы межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия

Для повышения надежности работы системы межведомственного взаимодействия необходимо оптимизировать ее архитектуру, доработать существующие функции и разработать новые, включая:

маршрутизацию сообщений к зарегистрированным электронным сервисам и гарантированную доставку сообщений, осуществляемую за счет механизма повторных вызовов электронных сервисов при сбоях;

динамический мониторинг событий и оповещение оператора системы межведомственного взаимодействия и пользователей информационных систем о сбоях и иных событиях в системе межведомственного взаимодействия;

атрибутирование входящих и исходящих сообщений (привязка к услугам, функциям, взаимодействующим органам и организациям, правовым основаниям для обмена и др.) и формирование динамической статистики использования сервисов системы межведомственного взаимодействия;

мониторинг статусов хода предоставления услуг с использованием системы межведомственного взаимодействия, а также взаимодействия с заявителем;

динамический мониторинг хода рассмотрения запросов, поданных через систему межведомственного взаимодействия;

ведение в режиме реального времени исчерпывающей статистики, связанной с использованием системы межведомственного взаимодействия, в разрезе органов государственной власти и отдельных операторов информационных систем.

Необходимо реализовать технологию асинхронного доступа к сервисам, предоставляемым через систему межведомственного взаимодействия, что позволит устранить ее перегрузки, исключив повторные обращения потребителей информации к сервисам поставщиков информации в случае, когда синхронная обработка запроса оказалась невозможной. Время выполнения запросов в системе межведомственного взаимодействия должно быть сокращено за счет реализации очереди

заявок и приоритезации обслуживания заявок, также должно быть реализовано многоканальное обслуживание очереди заявок.

Чтобы сократить расходы и уменьшить сроки, необходимые для подключения к системе межведомственного взаимодействия и адаптации электронных сервисов при изменении нормативных правовых актов, следует перейти к использованию единых технологических стандартов, классификаторов и описаний структур данных.

Для обеспечения безопасного и устойчивого применения системы межведомственного взаимодействия с целью обмена информацией с органами и организациями, не являющимися органами власти и органами местного самоуправления (подведомственными организациями, банками, нотариусами и др.), исключения незаконного доступа к персональным данным и иной информации ограниченного доступа необходимо разработать регламенты подтверждения полномочий взаимодействующих контрагентов как при подключении к сервисам системы межведомственного взаимодействия, так и при обработке текущих запросов. Должна быть реализована интеграция системы межведомственного взаимодействия с информационной системой ведения Федерального реестра услуг для динамической проверки прав доступа к сведениям, запрашиваемым потребителями.

Для контроля потребительских качеств услуг, контроля достижения установленных правовыми актами целевых индикаторов и соблюдения прав заявителей необходимо сформировать подсистему системы межведомственного взаимодействия, выполняющую мониторинг статусов хода предоставления услуг (подсистему мониторинга) и обеспечивающую:

применение единого идентификатора услуги при использовании различных способов взаимодействия в ходе предоставления услуги, при оценке заявителем качества обслуживания, а также при обжаловании действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления услуги;

предоставление пользователям через единый личный кабинет информации, связанной с получаемыми ими услугами или с событиями межведомственного или межуровневого взаимодействия по этим услугам (кроме случаев, когда предоставление такой информации ограничено законодательством Российской Федерации);

предоставление пользователям через единый личный кабинет информации, связанной с рассмотрением жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении услуг;

учет предоставленных услуг, а также ключевых событий при предоставлении услуг (проверка заявления, прием заявления, запись на прием, выдача результата услуги, отказ в предоставлении услуги и др.);

мониторинг и учет межведомственных и межуровневых запросов в привязке к конкретным получателям услуг;

мониторинг и учет инцидентов, связанных с предоставлением услуг (нарушение установленных сроков, использование форм документов, не внесенных в реестр схем данных, невыполнение требований по взаимодействию с единым личным кабинетом и др.);

сравнительную оценку количественных и временных затрат, связанных с предоставлением услуг;

предоставление посредством Единого портала для всеобщего доступа агрегированной и статистической информации о предоставляемых услугах.

Необходимо сформировать правовую и методическую базу функционирования подсистемы мониторинга и обеспечить ее интеграцию с ведомственными информационными системами и информационными системами многофункциональных центров, системой справочной информации, Федеральным реестром услуг, Единым порталом, единым личным кабинетом пользователя и информационно-аналитической системой мониторинга качества предоставления услуг.

7. Формирование инструментов управления качеством предоставления услуг

Для обеспечения планомерного и управляемого развития информационных систем инфраструктуры электронного взаимодействия, выбора наилучших с точки зрения надежности и эффективности вариантов их развития необходимо создать стенд главного конструктора, представляющий собой комплекс программно-технических средств, предназначенный для экспериментальной отработки и тестирования проектируемых и эксплуатируемых компонентов и подсистем инфраструктуры электронного взаимодействия, а также федеральный ситуационный центр, обеспечивающий управление качеством обслуживания пользователей, непрерывностью и доступностью услуг и сервисов инфраструктуры электронного взаимодействия, формирование отчетности по ее работе, управление информационной безопасностью и управление инцидентами в работе инфраструктуры электронного взаимодействия.

8. Формирование инженерной инфраструктуры электронного правительства

Формирование единой информационно-технологической инфраструктуры электронного правительства необходимо осуществлять по следующим направлениям:

развитие механизмов распределенной обработки данных;

развитие единой сети передачи данных;

повышение надежности и масштабируемости инфраструктуры электронного правительства;

внедрение современных методологий приемки и ввода в эксплуатацию программного обеспечения.

Формирование инфраструктуры обработки и хранения данных

Для оптимизации расходов на информационные технологии органов государственной власти и органов местного самоуправления и повышения уровня их информатизации необходимо развивать национальную платформу распределенной обработки данных, реализующую сервисы удаленной обработки и хранения данных. Планируется реализовать модель предоставления сетевого доступа к общему комплексу конфигурируемых вычислительных ресурсов (сетей, серверов, систем хранения, приложений и сервисов), которые могут быть динамически предоставлены и освобождены с минимальными усилиями по управлению и без необходимости взаимодействия с их поставщиком.

Принципами создания и развития национальной платформы распределенной обработки данных являются:

недискриминационный доступ органов (организаций), предоставляющих услуги, прозрачная ценовая политика использования ресурсов национальной платформы распределенной обработки данных;

стандартизация принципов поставки вычислительных ресурсов для национальной платформы распределенной обработки данных, порядка размещения в ней информационных ресурсов, их эксплуатации и удаления;

обеспечение доступа к ресурсам национальной платформы распределенной обработки данных организациям, принимающим участие в проектировании, разработке, тестировании и внедрении государственных информационных систем, а также во взаимодействии с ними на основе прозрачной политики аккредитации.

Национальная платформа распределенной обработки данных будет формироваться по гибридной модели, представляя собой композицию нескольких самостоятельных частных или государственных платформ распределенной обработки данных, работающих совместно на основе стандартизованных технологий, обеспечивающих переносимость данных и приложений между ними. Такая модель позволит использовать на единых принципах уже созданные центры обработки данных и обеспечить оптимальное использование их вычислительных ресурсов.

По мере развития облачных сервисов для оптимизации бюджетных расходов необходимо будет уточнять политику в области координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов (организаций), предоставляющих услуги.

Формирование единой сети передачи данных

В настоящее время отсутствует единый подход к организации передачи данных органами государственной власти (в части строительства, аренды и эксплуатации сетей передачи данных). Сети передачи данных или каналы связи создаются или арендуются органами государственной власти независимо друг от друга и часто с дублированием мощностей по географическому признаку. Бюджетные расходы не оптимальны из-за отсутствия возможности прямой аренды каналов связи у региональных операторов связи, не имеющих собственных магистральных сетей связи федерального масштаба, в связи с тем что закупки, как правило, осуществляются по принципу "один лот - вся ведомственная сеть передачи данных".

Основной целью создания единой сети передачи данных является формирование общего телекоммуникационного пространства органов государственной власти, повышение качества услуг и снижение затрат на передачу данных за счет использования ресурсов единой сети, функционирующей по единым стандартам на основе единого каталога услуг с установленным уровнем качества обслуживания. Необходимо обеспечить единое централизованное управление всеми элементами единой сети передачи данных, возможность ее динамической модификации, масштабирования, технического переоснащения, а также ее готовность к внедрению новых технологий и сервисов. Необходимо

централизовать закупки и аренду сетевой инфраструктуры, продуктов и услуг.

Внедрение современных методологий приемки и ввода в эксплуатацию информационных систем инфраструктуры электронного взаимодействия

В настоящее время остро стоят проблемы преемственности процессов эксплуатации, поддержки и развития информационных систем инфраструктуры электронного взаимодействия. Программное обеспечение инфраструктуры электронного взаимодействия (далее - программное обеспечение) не проходит должного контроля во время приемо-сдаточных испытаний, в том числе контроля качества исходных кодов и эксплуатационной документации, соответствия программного обеспечения заложенным в технических проектах архитектурным решениям, достаточности имущественных прав Российской Федерации для поддержки и развития программного обеспечения.

Модернизация процессов приемки программного обеспечения, включая проведение приемо-сдаточных испытаний и ввод его в эксплуатацию, требует создания системы управления версиями программного обеспечения и его автоматизированного тестирования, что позволит повысить показатели преемственности исходных кодов программного обеспечения. Утверждение методик и стандартов по автоматизированной сборке и тестированию исходного кода программного обеспечения позволит повысить его качество и снизить затраты на проведение приемо-сдаточных испытаний.

Создание на платформе стенда главного конструктора репозитория исходных кодов программного обеспечения и принятие методик и требований по его использованию разработчиками информационных систем даст возможность контролировать актуальность и документированность передаваемых исходных кодов программного обеспечения, отслеживать изменения и используемые версии программного обеспечения, контролировать следование утвержденным стандартам, а также использование компонентов и библиотек сторонних производителей.

Для реализации указанных мероприятий необходимо разработать и утвердить:

методологию проведения передачи, сборки и тестирования программного обеспечения с использованием указанных подходов;

стандарты кодирования, определяющие качественные характеристики передаваемых исходных кодов программного обеспечения, в том числе его оформления и документирования;

требования к платформам и комплектности средств автоматизированной сборки программного обеспечения;

требования к платформам и комплектности средств автоматизированного тестирования;

критерии оценки качества и полноты передаваемых исходных кодов программного обеспечения.

Реализация и апробация этих мероприятий позволит сформировать базу знаний, алгоритмов и лучших практик разработки программного обеспечения электронного правительства, обеспечить повторное использование исходных кодов программного обеспечения, библиотек и модулей, а также модернизировать стандарты автоматизации и разработки программного обеспечения для нужд органов государственной власти.

9. Нормативно-правовое и нормативно-техническое обеспечение использования инфраструктуры электронного взаимодействия

Для использования инфраструктуры электронного взаимодействия органами государственной власти, органами местного самоуправления и иными организациями, а также для обеспечения совместимости компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия и взаимодействующих с ними внешних систем необходимо сформировать нормативно-правовое и нормативно-техническое обеспечение использования инфраструктуры электронного взаимодействия.

В нормативно-правовое и нормативно-техническое обеспечение, определяющее порядок использования компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия внешними системами, необходимо включить:

спецификации технических и семантических интерфейсов компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия (форматов данных и протоколов взаимодействия), которые должны поддерживаться взаимодействующими с инфраструктурой электронного взаимодействия информационными системами, а также порядок подтверждения соответствия технических характеристик таких систем установленным требованиям;

регламент подключения и использования компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия, включая сроки исполнения тех или иных процедур и ответственных за это органов и организаций;

порядок изменения технических характеристик и регламентов подключения и использования компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия, обеспечивающий их стабильность в течение определенного времени, порядок и сроки поддержки выбывающих протоколов, форматов и регламентов в случае модернизации компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия, а также регламенты поддержания жизненного цикла программного обеспечения компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия;

порядок определения экономически обоснованных расценок на подключение и использование компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия органами государственной власти, органами местного самоуправления и иными организациями, а также сами расценки;

требования к функциональным, техническим характеристикам компонентов инфраструктуры электронного взаимодействия, а также к параметрам качества обслуживания пользователей инфраструктуры электронного взаимодействия.

Для облегчения выполнения указанных требований органами и организациями, являющимися операторами внешних систем, взаимодействующих с компонентами инфраструктуры электронного взаимодействия, необходимо сформировать пакет требований и методических материалов, описывающих порядок проектирования, разработки, введения в эксплуатацию, модернизации и выведения из эксплуатации таких информационных систем. Это также позволит сократить расходы на создание и эксплуатацию указанных информационных систем и будет способствовать повышению их взаимной совместимости.

Указанные требования и методики необходимо разрабатывать с учетом приоритетов государственной политики в сфере информатизации, нормативных правовых актов и методических документов в сфере координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственной власти.

V. Совершенствование инструментов управления формированием электронного правительства

В рамках совершенствования механизмов управления формированием электронного правительства необходимо:

увязать деятельность по информатизации ведомств с деятельностью по оптимизации их полномочий, для чего обеспечить координацию работы Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности и Правительственной комиссии по проведению административной реформы;

обеспечить при планировании деятельности по формированию электронного правительства использование объективных и измеримых целевых индикаторов, характеризующих результат деятельности и увязанных с потребительскими характеристиками результата. Требования к порядку определения целевых индикаторов для мероприятий, связанных с формированием электронного правительства, должны быть разработаны и утверждены Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В рамках координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственной власти предусматривается проведение оценки наличия в ведомственных мероприятиях информатизации деятельности, направленной на:

повышение потребительских характеристик услуг (в том числе наличие у мероприятий, связанных с предоставлением услуг, измеримых целевых показателей);

выполнение требований законодательства Российской Федерации к предоставляемым услугам и иных требований, связанных с предоставлением услуг (например, требований к ведению базовых государственных информационных ресурсов, к порядку использования инфраструктуры электронного взаимодействия и др.).

Мероприятия, не содержащие измеримых индикаторов, отвечающих установленным требованиям, целесообразно не финансировать.

Для реализации Концепции также предусматривается:

обеспечить независимый мониторинг потребительских характеристик услуг в привязке к способам и формам взаимодействия с заявителем и к установленным индикаторам, что предполагает развитие как пользовательского мониторинга качества предоставления услуг и

статистического наблюдения, так и методов автоматизированного контроля;

обеспечить методологическую и организационную поддержку деятельности ведомств, связанной с формированием электронного правительства.

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерство экономического развития Российской Федерации в рамках своей компетенции будут обеспечивать разработку методических материалов и проведение обучающих мероприятий.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Концепции развития механизмов
предоставления государственных и
муниципальных услуг в электронном виде

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ

государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти или государственными внебюджетными фондами

		Уполно-моченный орган	Заявитель
1.	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество	Росреестр	гражданин (юридическое лицо)
2.	Прием и регистрация заявлений граждан об установлении им пенсий в соответствии с федеральными законами "О трудовых пенсиях в Российской Федерации" и "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации"	Пенсионный фонд Российской Федерации	гражданин
3.	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	Росреестр	гражданин (юридическое лицо)
4.	Государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	ФНС России	гражданин (юридическое лицо)

		Уполномоченный орган	Заявитель
5.	Предоставление сведений из Единого государственного реестра налогоплательщиков	ФНС России	гражданин (юридическое лицо)
6.	Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц	ФНС России	гражданин
7.	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и месту жительства в пределах Российской Федерации	ФМС России	гражданин
8.	Выдача на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок, оформленных в установленном порядке, санитарно-эпидемиологических заключений	Роспотреб-надзор	юридическое лицо
9.	Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним	МВД России	гражданин (юридическое лицо)

		Уполно-моченный орган	Заявитель
10.	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического или юридического лица, включая сведения о наличии исполнительного производства, сведения о наложенных ограничениях (запретах) в отношении физического или юридического лица, а также сведения о ходе исполнительного производства, в том числе сведения о наличии неурегулированных претензий к заявителю со стороны ФССП России	ФССП России	гражданин (юридическое лицо)
11.	Оформление и выдача паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	ФМС России	гражданин
12.	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	Пенсионный фонд Российской Федерации	гражданин
13.	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала	Пенсионный фонд Российской Федерации	гражданин

		Уполно-моченный орган	Заявитель
14.	Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	ФМС России	гражданин
15.	Прием квалификационных экзаменов на получение права на управление автомототранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	МВД России	гражданин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Концепции развития механизмов
предоставления государственных и
муниципальных услуг в электронном виде

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ

государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ)

		Заявитель
1.	Подготовка и выдача разрешений на строительство	гражданин (юридическое лицо)
2.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	гражданин (юридическое лицо)
3.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	гражданин (юридическое лицо)
4.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	гражданин
5.	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	гражданин

		Заявитель
6.	Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте	гражданин
7.	Выдача охотничьих билетов единого федерального образца	гражданин
8.	Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам	гражданин
9.	Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей, в случаях, когда выплата таких пособий отнесена к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации или к полномочиям Российской Федерации, переданным для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации	гражданин
10.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций	юридическое лицо
11.	Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения	гражданин
12.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	гражданин
13.	Прием заявок (запись) на прием к врачу	гражданин

	Заявитель
14. Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования	гражданин
15. Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака	гражданин
16. Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака	гражданин
17. Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения	гражданин
18. Прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения)	гражданин
19. Прием и выдача документов о государственной регистрации смерти	гражданин
20. Прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени	гражданин

gost.e-ecolog.ru