A hand in a dark suit jacket is shaking a glowing blue digital circuit board. The board is filled with white lines and dots, representing a network or data flow. The background is a gradient of blue and orange.

Государство - как цифровая сервисная платформа



VI-я Научно-практическая конференция Цифровая экономика
и индустрия 4.0: Форсайт Россия
К.э.н., доцент, А.Сергейчук

Начальник отдела аналитики и организации деятельности
обособленных подразделений ГБУ Ленинградской области
МФЦ



МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги

Национальные и федеральные проекты (программы)

- 1. Демография
- 2. Здравоохранение
- 3. Образование
- 4. Жилье и городская среда
- 5. Экология
- 6. Безопасные и качественные автомобильные дороги
- 7. Производительность труда и поддержка занятости
- 8. Наука
- 9. Цифровая экономика
- 10. Культура
- 11. Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы
- 12. Международная кооперация и экспорт
- 13. Комплексный план модернизации и расширения магистральной инфраструктуры на период до 2024 года

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА "ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"

Краткое наименование национального проекта

- Цифровая экономика

Сроки реализации проекта

- 01.10.2018 - 31.12.2024

Куратор национального проекта

- ~~Акимов Максим Алексеевич, Дмитрий Николаевич Чернышенко~~

Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации

Руководитель национального проекта

- ~~Носков Константин Юрьевич, Максуд Игоревич Шадаев~~ Министр цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Администратор национального проекта

- Кисляков Евгений Юрьевич, Заместитель Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Цели, целевые и дополнительные показатели национального проекта

Увеличение внутренних затрат на развитие цифровой экономики за счет всех источников (по доле в валовом внутреннем продукте страны) не менее чем в три раза по сравнению с 2017 годом

Дополнительный показатель: Внутренние затраты на развитие цифровой экономики за счет всех источников по доле в валовом внутреннем продукте страны, проценты

Создание устойчивой и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения больших объемов данных, доступной для всех организаций и домохозяйств

Доля домохозяйств, имеющих широкополосный доступ к сети "Интернет",
Доля социально значимых объектов инфраструктуры, имеющих возможность подключения к широкополосному доступу к сети "Интернет",
Доля Российской Федерации в мировом объеме оказания услуг по хранению и обработке данных,
Наличие опорных центров обработки данных в федеральных округах,
Средний срок простоя государственных информационных систем в результате компьютерных атак

Использование преимущественно отечественного программного обеспечения государственными органами, органами местного самоуправления и организациями

Стоимостная доля закупаемого и (или) арендуемого федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов и иными органами государственной власти отечественного программного обеспечения,
Стоимостная доля закупаемого и (или) арендуемого государственными корпорациями, компаниями с государственным участием отечественного программного обеспечения

Структура национального проекта

N п/п	Наименование федерального проекта	Сроки реализации
1	Нормативное регулирование цифровой среды	01.11.2018 - 31.12.2024
2	Информационная инфраструктура	01.11.2018 - 31.12.2024
3	Кадры для цифровой экономики	01.11.2018 - 31.12.2024
4	Информационная безопасность	01.11.2018 - 31.12.2024
5	Цифровые технологии	01.11.2018 - 31.12.2024
6	Цифровое государственное управление	01.11.2018 - 31.12.2024

Цифровое государственное управление

нацелено на предоставление гражданам и организациям доступа к приоритетным государственным услугам и сервисам в цифровом виде, создание национальной системы управления данными, развитие инфраструктуры электронного правительства, внедрение сквозных платформенных решений в государственное управление.

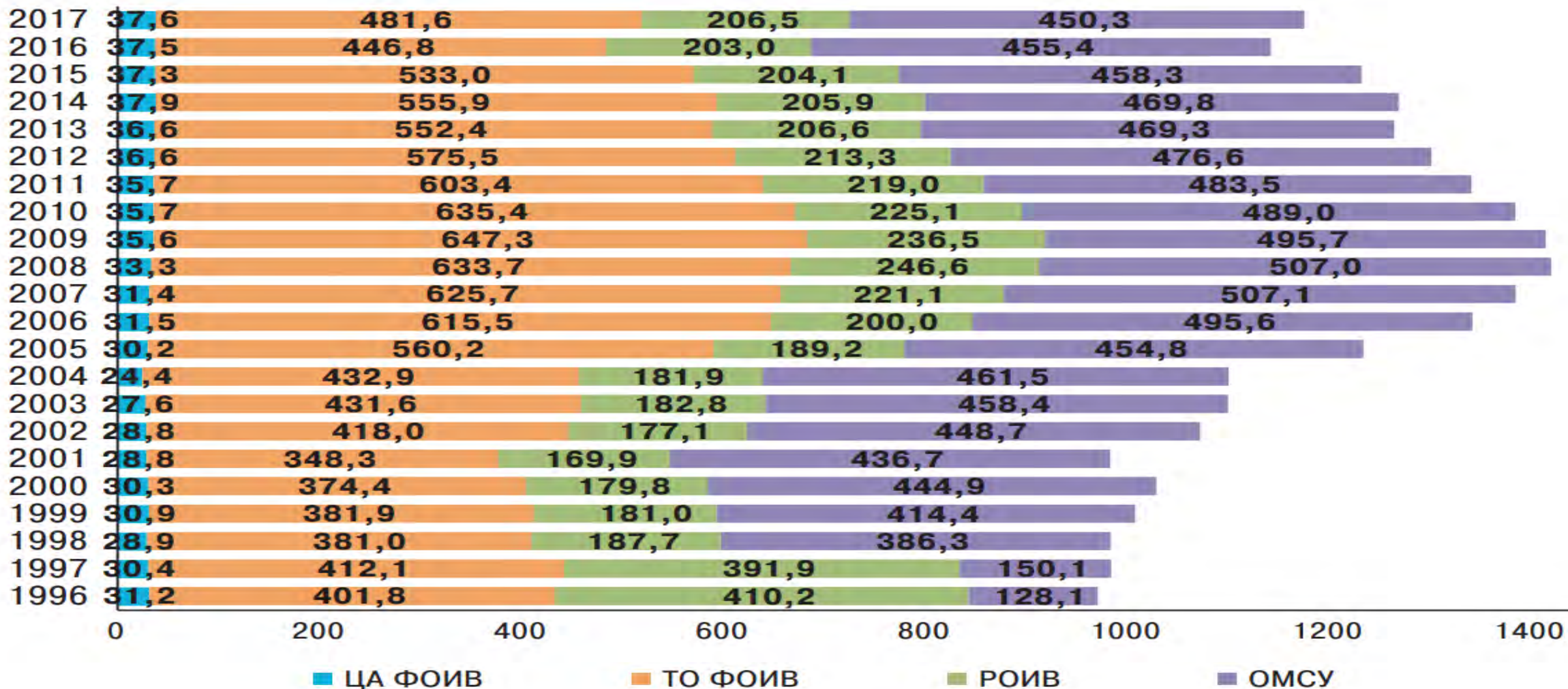
- Среди ключевых показателей, которые планируется достигнуть к 2024 году:
- государственные (муниципальные) услуги предоставляются проактивно и онлайн, действуют 25 цифровых «супер-сервисов» по жизненным ситуациям;
- 90% внутри - и межведомственного юридически значимого электронного документооборота государственных и муниципальных органов и бюджетных учреждений автоматизировано;
- 60% граждан имеют цифровое удостоверение личности с квалифицированной электронной подписью;
- Доля электронного документооборота между органами государственной власти России и государств Евразийского экономического союза (ЕАЭС) в общем объеме документооборота составляет 90 %.

Мероприятия по Цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг

основываются на следующих принципах:

- в государстве нет физических документов кроме удостоверения личности гражданина;
- запрет на запрос у граждан информации, которая имеется в распоряжении государства, все необходимые документы запрашиваются из электронных реестров органов власти;
- принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей посредством суперсервисов;
- минимизация участия чиновников в принятии решений по оказанию услуг, перевод услуг в режим online;
- омниканальность взаимодействия с использованием любых удобных пользователю инструментов обращения за услугами (мобильные устройства, соцсети, сайты, банковские приложения, email);
- проактивное предоставление услуг на основании изменения статусов граждан в ведомственных реестрах;
- исключение бумажных носителей в процессах оказания услуг, межведомственного взаимодействия и документооборота между органами власти.

Численность служащих



Суперсервисы



Рождение ребенка

Путь от беременности до записи ребенка в детский сад без лишней бюрократии



Оформление европротокола онлайн

Документы о ДТП с телефона и заявление в страховую - онлайн



Подача заявлений в правоохранительные органы

Заявления о правонарушениях без походов в органы — через приложение



Утрата близкого человека

Документы, организация похорон и план действий в сложной ситуации — онлайн



Трудовые отношения онлайн

Поиск работы, заключение трудового договора и получение сведений о стаже не выходя из дома



Поступление в вуз онлайн

Выбор заведения, подача документов и зачисление без поездок в другие города



Цифровое исполнительное производство

Онлайн-взыскание и оплата долгов, снятие ограничений



Пенсия онлайн

Размер будущей пенсии и перерасчет стажа — в приложении



Имущество онлайн

Оформление прав на участок и подбор кадастровых инженеров онлайн



Онлайн помощь при инвалидности

Оформление группы инвалидности и получение всех мер поддержки через цифровой профиль



Переезд в другой регион

Одно заявление для документов на себя и членов семьи



Правосудие онлайн

Меньше бумаг, пройденных километров и пропущенных судебных уведомлений на почте



Обжалование штрафов онлайн

С сервисом не пропустите скидку и сможете оплатить штраф с телефона



Мое здоровье онлайн

Врачи, медосмотры и телемедицина — онлайн и для всей семьи



Цифровые документы об образовании онлайн

Аттестат, диплом и результаты экзаменов — онлайн



Социальная поддержка онлайн

Пособия и льготы теперь по данным из цифрового профиля, а получение — без визитов в ведомства



Образование в РФ для иностранцев

Выбор вуза и подача заявки на обучение без визита в Россию и услуг посредников



Цифровое строительство онлайн

Застройщикам: готовые проекты для строительства и рейтинг кадастровых инженеров



Разрешения для бизнеса в цифровом виде

Узнай информацию о старте бизнеса и получи на него разрешения



Регистрация нарушений ПДД и правил благоустройства

Сообщения о неправильной парковке, мусоре и нарушениях на дорогах с помощью смартфона



Трудовая миграция онлайн

Оформление патента, трудоустройство и инструкции по законному пребыванию в России



Мой бизнес

Регистрация бизнеса и открытие счета в банке без бумажных документов



Безбумажные перевозки пассажиров и грузов

Теперь легче отправить и получить груз. Накладные и путевой лист можно оформить онлайн

Новые коммуникации - новые технологии

- цифровизация обладает уникальной трансформационной ценностью
- Антониу Гутьераш: "она оказывала и будет и далее оказывать глобальное преобразующее воздействие на то, как мы живем, работаем и развиваем нашу экономику«
- главное преимущество цифровой экономики - радикальное снижение транзакционных издержек поиска информации и, как следствие, неизбежность исключения из экономических отношений посредников и формирование прямого взаимодействия потребителя и поставщика



Новый уровень управляемости

- Цифровизация начала трансформировать и методы государственного управления по всему миру.
- По мнению авторов японской концепции "Общество 5.0", цифровая трансформация должна привести к новому (пятому) этапу развития человеческого общества после первобытного, аграрного, индустриального и информационного (постиндустриального)



Новый формат мышления

- Революционное воздействие информатизации коснется образа жизни людей, их образования и работы, а также взаимодействия правительств и гражданских обществ.

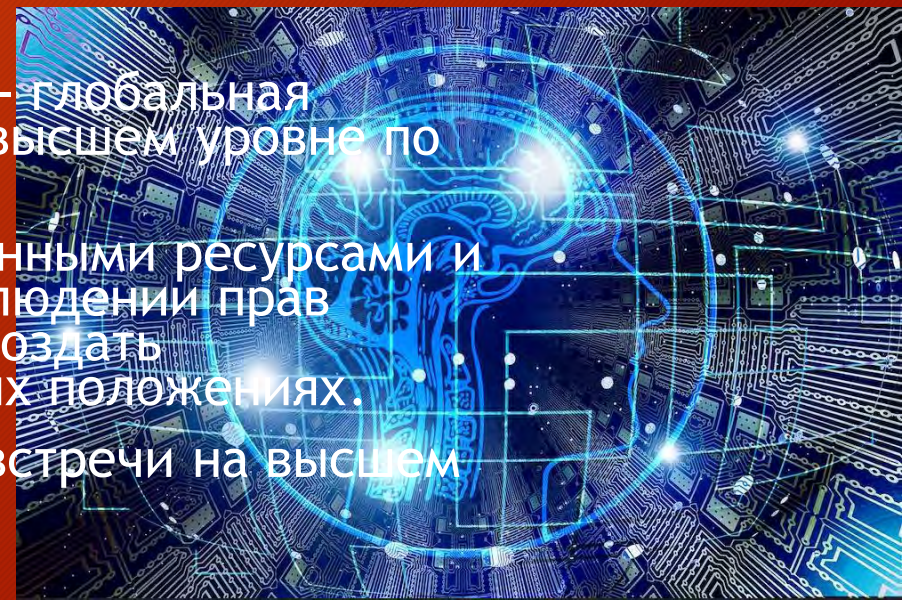
Окинавская хартия глобального информационного общества принята главами государств и правительств "Группы восьми" 22 июля 2000 г.

- Необходимость регулирования Интернета на международном уровне в целях обеспечения справедливого распределения ресурсов, их доступности, гарантии стабильного и защищенного функционирования на принципах многоязычия.

Декларация принципов "Построение информационного общества - глобальная задача в новом тысячелетии", принята на Всемирной встрече на высшем уровне по вопросам информационного общества в 2003 г.,

- Необходимость предотвращения злоупотреблений информационными ресурсами и технологиями в преступных и террористических целях при соблюдении прав человека. Всем правительствам настоятельно рекомендовано создать государственные системы информации о законах и нормативных положениях.

Встреча в Тунисе 16 - 18 ноября 2005 г. (второй этап Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества)



Искусственный интеллект - искусственный мир

- Роботы не только приобретают гуманоидные черты, но и правовой статус.
- Осознание ИИ своего статуса и положения означает начало новой эры развития планеты.
- Реальный человек должен будет еще найти свое место в этой новой реальности



Российские реалии

- В России необходимость перестройки нормативной базы для целей развития цифровых технологий была отмечена в Указе Президента РФ от 9 мая 2017 г. N 203 "О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы".
- Важным этапом развития правовой основы цифровизации стали решения, принятые Высшим Евразийским экономическим советом 11 октября 2017 г. за N 12 "Об основных направлениях цифровой повестки Евразийского экономического союза до 2025 года". Потенциальный экономический эффект от реализации цифровой повестки способен увеличить совокупный ВВП государств-членов вдвое по отношению к размеру его увеличения без цифрового развития.
- Было отмечено, что в результате цифровой трансформации создается широкий спектр вызовов для всех государств - членов Евразийского экономического союза, и прежде всего высвобождение огромных трудовых ресурсов и обесценивание традиционных активов.

Формирование цифровой экономики

- сформировать единую "цифровую среду доверия", которая обеспечит правовое регулирование использования "облачной" и квалифицированной электронной подписи.
- определение статуса совершаемых в электронной форме сделок и автоматизированных ("самоисполняемых") договоров.
- уточнить состав сведений, составляющих банковскую тайну, тайну связи, врачебную тайну, коммерческую и иные виды тайн.
- сформировать правовые условия внедрения и использования инновационных технологий на финансовом рынке, в том числе закон, регулирующий оборот криптовалют, включая их первичное размещение и осуществление краудфандинговой деятельности.
- стимулировать развитие цифровой экономики через корректировку налоговой политики.
- унификация правил подачи процессуальных документов и правил изготовления нотариальных электронных документов и осуществления процессов.
- цифровые технологии для ведения учета данных о трудовой деятельности работников.
- специальное регулирование для киберфизических систем (вычислительных ресурсов, интегрированных в физические сущности любого вида, включая биологические).
- создать особый правовой режим для "регуляторных песочниц" и процессов управления изменениями.
- повышение эффективности использования результатов интеллектуальной деятельности и совершенствование механизмов стандартизации.

АИС МРС Рейтинг субъектов РФ

Рейтинг субъектов РФ. Отчетный период: 3 квартал 2019 г

Северо-Западный федеральный округ

Ленинградская область

Рейтинг субъектов РФ:

89.91 %

88.02 %



0 55 75 85 100

МФЦ 2.0:
новые подходы
к оказанию
государственных
услуг в центрах
«Мои Документы»



МФЦ 2.0: новые подходы к оказанию государственных услуг в центрах «Мои Документы»



За время, прошедшее с момента открытия первых центров «Мои Документы», достигнуты все показатели, которые были поставлены Президентом Российской Федерации в «майском» указе 2012 года:

90,1%
граждан

довольны качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

97,5%
граждан

охвачены «одним окном»

14,6
минут

составляет среднее время ожидания в очереди для получения госуслуги

По многим опросам экспертов, лидеров мнений, граждан, МФЦ стал устойчиво ассоциироваться с новым лицом государства, новым образом — современным и технологичным.


По многим опросам экспертов, лидеров мнений, граждан, МФЦ стал устойчиво ассоциироваться с новым лицом государства, новым образом — современным и технологичным.

→ К 2019 году в России сформирована масштабная сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, насчитывающая 50 тысяч окон в 13 тысячах офисов. В ней работает свыше 70 тысяч специалистов. Ежегодно сеть МФЦ обрабатывает почти 100 миллионов обращений граждан.

МФЦ – «лицо» государства

МФЦ должны стать единым центром взаимодействия граждан и бизнеса с государством, который обеспечивает получение необходимых услуг и сервисов в удобной для клиента форме.

МФЦ – окно в цифровой мир

 В Сингапуре для того, чтобы все граждане могли воспользоваться 1 700 онлайн-сервисами, организована работа 27 стратегически расположенных центров Citizen Connect. Это киоски, предлагающие гражданам бесплатный доступ в Интернет с обученным персоналом, готовым помочь жителям воспользоваться услугами универсального портала для взаимодействия с органами власти – eCitizen. Ежегодно около 10% сингапурцев используют электронные киоски Citizen Connect.

В Шри-Ланке 26% посетителей местных МФЦ с компьютерными зонами для населения признались, что нашли работу, пользуясь услугами доступа к компьютерам и клиентского сопровождения именно в МФЦ. Это говорит о значимости наличия и оказания содействия всем группам граждан в освоении новых цифровых сервисов государства.



БУДУЩИЕ МФЦ – ЭТО ТРИ ЦЕНТРА В ОДНОМ:



Центр взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг



Центр защиты интересов заявителя в органах исполнительной власти



Центр передовых технологий оказания услуг

Механизм оценки качества Ваш контроль

За время работы ИАС
МКГУ граждане оценили

более
72 млн
федеральных
услуг

ВАШ КОНТРОЛЬ.

О проекте

Расскажите нам, где, как и с каким результатом вы получили государственные услуги. Ваши отзывы помогут оценить работу конкретных чиновников и органов власти, чтобы в итоге сделать государство удобным и эффективным.

На нашем сайте не только можно написать, что вы думаете о работе органов власти, но и посмотреть оценки и отзывы других пользователей.

[ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ](#) [ДОКУМЕНТЫ](#) [ВХОД](#) [ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ.](#)

[ЕСЛИ ВЫ НЕ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГИ](#)

915,8 тыс.
ОСТАВЛЕННЫХ
ОТЗЫВОВ

960
ОФИЦИАЛЬНЫХ
ОТВЕТОВ
ЗА НЕДЕЛЮ

524
ОТЗЫВА
ЗА ВЧЕРА

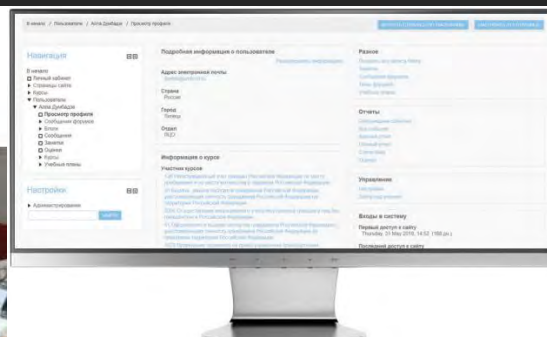
Динамика уровня удовлетворенности



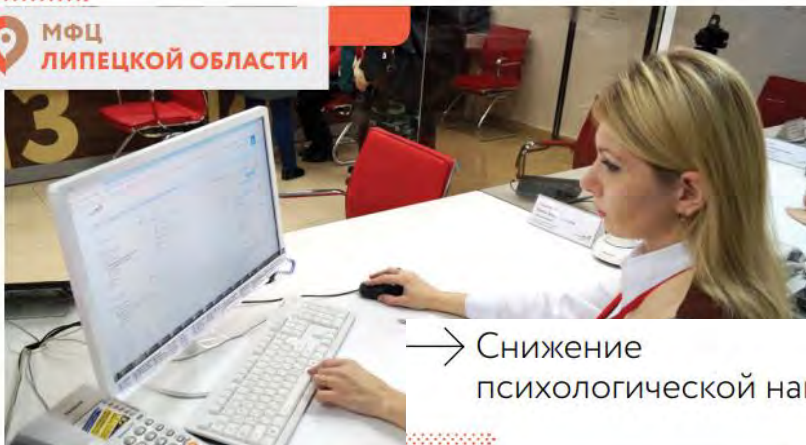
- на основании ИАС МКГУ, согласно постановлению Правительства РФ № 1284 от 12.12.12, проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей

МФЦ – лаборатория идей

→ Система дистанционного обучения сотрудников



МФЦ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



→ Снижение психологической нагрузки

МФЦ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ



Проект реализуется по трем направлениям: повышение клиентоориентированности в работе МФЦ, обучение сотрудников МФЦ, изучение качества работы МФЦ и офисов банка в рамках отдельного проекта «Зеркало».

В рамках проекта «Зеркало» работники Сбербанка и сотрудники МФЦ тайно посещают офисы обслуживания друг друга. Перед «контрольной закупкой» эксперты проходят краткий инструктаж и получают листы наблюдения, что позволяет заранее ознакомиться с корпоративной культурой проверяемой организации и сфокусироваться на конкретном предмете проверки.



МФЦ - непрерывность успехов

Всероссийский конкурс
«Лучший многофункциональный центр России»
2018 года



РАИСА
СПИРИДОНОВА,

 Ленинградская
область

«Мои Документы»
как выбор будущей
профессии



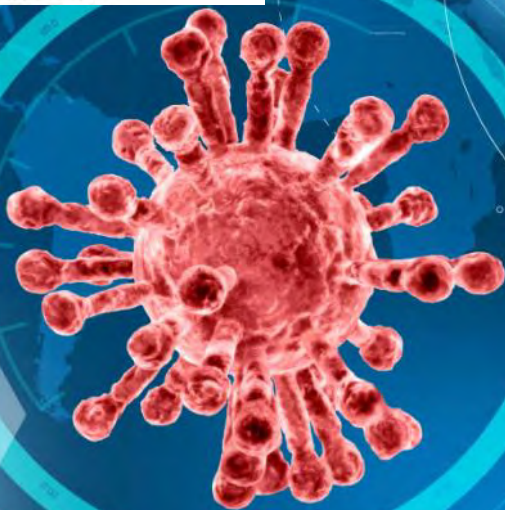
Цифровые технологии и МФЦ - в условиях эпидемиологической угрозы



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 марта 2020 года № 117

О введении на территории Ленинградской области режима повышенной готовности для органов управления и сил Ленинградской областной подсистемы РСЧС и некоторых мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на территории Ленинградской области



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ КОМИТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«20» марта 2020 года № 53

г. Санкт-Петербург

О частичном ограничении приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»