

Секция «Экономика социальной сферы и сервисная экономика»

Повышение качества предоставления государственных услуг на основе информатизации процессов управления

Научный руководитель – Молчанов Игорь Николаевич

Титова Анастасия Игоревна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Москва, Россия

E-mail: stasya-titova@yandex.ru

Повышение качества предоставления государственных услуг на основе информатизации процессов управления

Титова Анастасия Игоревна

Аспирант

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
экономический факультет, Москва, Россия*

E-mail: stasya-titova@yandex.ru

В современных реалиях возрастает роль сервисной деятельности государства. В связи с чем приобретает актуальность повышение эффективности и качества оказания государственных услуг, как бизнес-структурам, так и населению путем информатизации, внедрения электронного правительства.

В научной литературе встречаются различные определения государственной услуги, согласно одному из них, «под государственной услугой подразумевается выдача документов, как правило связанная с лицензированием, сертификацией, регистрацией, оформлением права собственности и т.д.» [1, с. 56].

Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация) оказывает обширный перечень государственных услуг в соответствии с принятыми административными регламентами Минэкономразвития России [2]. В условиях ограниченной предельной штатной численности персонала сохраняют актуальность технологические проблемы обработки возрастающих информационных потоков, отражающих потребности заявителей на получение государственных услуг. Государственные услуги по аккредитации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в национальной системе аккредитации являются наиболее трудозатратными. Последствием повышения загруженности работников является неизбежное снижение качества предоставления государственных услуг. Так, в 2015 году 21% от общего количества госуслуг были предоставлены с превышением установленных сроков.

Для повышения эффективности работы с информацией и перевода ее в электронный вид в 2013 году была запущена работа Федеральной государственной информационной системы в области аккредитации (ФГИС Росаккредитации). Ее функциональные возможности позволяют снять с сотрудников часть технической, бумажной работы по предоставлению государственных услуг посредством автоматизации процедур и сокращения времени, затрачиваемого на выполнение каждой операции. Информационная система Росаккредитация решает следующие задачи: подача заявлений и оказание государственных услуг, повышение качества оказания государственных услуг, мониторинг хода оказания государственных услуг, ведение реестров Росаккредитации, интеграция с сервисами федеральных органов исполнительной власти и т.д. Во ФГИС Росаккредитации разработаны личные кабинеты для центрального аппарата Росаккредитации, территориальных управлений Росаккредитации, органов по сертификации, испытательных лабораторий, органов

инспекции, экспертных организаций, экспертов по аккредитации и т.д. Доступ к ФГИС предоставляется безвозмездно. Вход в личный кабинет осуществляется через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

ФГИС обеспечивает участникам национальной системы аккредитации оперативный доступ к информационным ресурсам. В докладе «Об итогах деятельности Федеральной службы по аккредитации за 2015 год и задачах на 2016 год и среднесрочную перспективу» отмечается, что в настоящее время к ФГИС Росаккредитации подключено: 836 органов по сертификации; 4206 испытательных лабораторий; 222 аккредитованных лица в области обеспечения единства измерений; 23 органа инспекции; 410 экспертов по аккредитации; 8 экспертных организаций; 1 аккредитованное лицо по негосударственной экспертизе результатов проектных изысканий [3].

Однако, в настоящее время у ФГИС Росаккредитации недостаточно функциональных возможностей для обеспечения качественного информационного и аналитического сопровождения деятельности ведомства. Для повышения эффективности работы по предоставлению государственных услуг, ФГИС необходимы следующие дополнительные возможности: получение пользователями результатов по заявленным к оказанию услугам полностью дистанционно в электронном виде; минимизация не машиночитаемой информации, размещаемой в системе; совершенствование организации мониторинга процесса оказания услуг путем внедрения автоматизированных систем реагирования на нестандартные действия заявителей, экспертов, экспертных организаций.

Также одной из проблем, обуславливающей недостаточность кадровых ресурсов, является перегруженность сотрудников Росаккредитации технической работой, обусловленная огромным объемом документооборота на бумажных носителях. Учитывая, какую важную роль в деятельности Росаккредитации должны играть информационные ресурсы, необходимо в краткосрочной перспективе начать работу по переходу на внутренний электронный документооборот, который позволит высвободить кадровые ресурсы для реализации целевых задач.

В соответствии с методологией развития предоставления электронных услуг ООН Россия еще не прошла весь путь развития электронного правительства [4]. Внедрение инноваций неизбежно приводит к повышению производительности труда и сокращению численности работников. Содержательное изменение функциональных обязанностей позволит существенно снизить нагрузку на сотрудников Службы, что повысит качество оказания государственных услуг.

Источники и литература

- 1) 1. Экономика и управление социальной сферой / Жильцов Е.Н., Егоров Е.В., Науменко Т.В., Восколович Н.А., Лавров В.А., Липидус Л.В., Казаков В.Н., Косова Ю.А., Романова Н.В., Молчанов И.Н., Коваленко В.В., Морозов В.А., Иванов О.И. Учебник для бакалавров / Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. 496 с.
- 2) 2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // URL: <http://www.consultant.ru/>; (дата обращения: 10.02.2017).
- 3) 3. Доклад «Об итогах деятельности Федеральной службы по аккредитации за 2015 год и задачах на 2016 год и среднесрочную перспективу». URL: [file:///C:/Users/%D0%D1%83%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D0%D1%83%20(1).pdf); (дата обращения: 13.02.2017).

- 4) 4. Рахимов А. Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг // URL: <http://www.slideshare.net/lgsp2013/15-36494758> (дата обращения: 20.02.2017).