



ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ФОРМАТ В ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

РАКОВ ЯРОСЛАВ ЮРЬЕВИЧ

Министр по информатизации, связи
и вопросам открытого управления
Тульской области



Задача:

**Перевод МСЗУ до конца 2021 года
в электронный формат.**

Результат:

**80 МСЗУ Тульской области
переведены на ЕПГУ в 2021 году**

Новые задачи:

1. Переход к предоставлению абсолютного
большинства государственных и
муниципальных услуг в режиме 24/7

2. Создание регионального центра
компетенций

3. Внедрение цифровых регламентов

Решение:

1. разработка региональных методик

2. распределение ресурсов исходя из
лучших практик региона

3. использование современных
организационно-технических решений



На территории Тульской области в 2021 году предоставлялось 80 МСЗУ

45 - государственных услуг

15 - государственных и муниципальных услуг

20 - муниципальных услуг.

На текущий момент в перечень МСЗУ Тульской области включено 87 услуг

50 – государственных услуг

16 - государственных и муниципальных услуг

21 - муниципальная услуга

ПГС

2021: 48 услуг
2022: 44 услуги

ФГИС

2021: 2 услуги
2022: 2 услуги

ВИС

2021: 30 услуг
2022: 41 услуга



Взаимодействие по вопросам улучшения услуг с коллегами из ФОИВ в виде официальных обращений, а также в рабочем порядке.

Назначены ответственные руководители ОИВ и ОМСУ за перевод МСЗУ в электронный формат

ЦИФРОВИЗАЦИЯ МСЗУ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

НАЗНАЧЕНИЕ
ОТВЕТСТВЕННЫХ

01

КОМИССИЯ ПО
ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА
УСЛУГ

02

ПОРУЧЕНИЯ ПО
ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

03

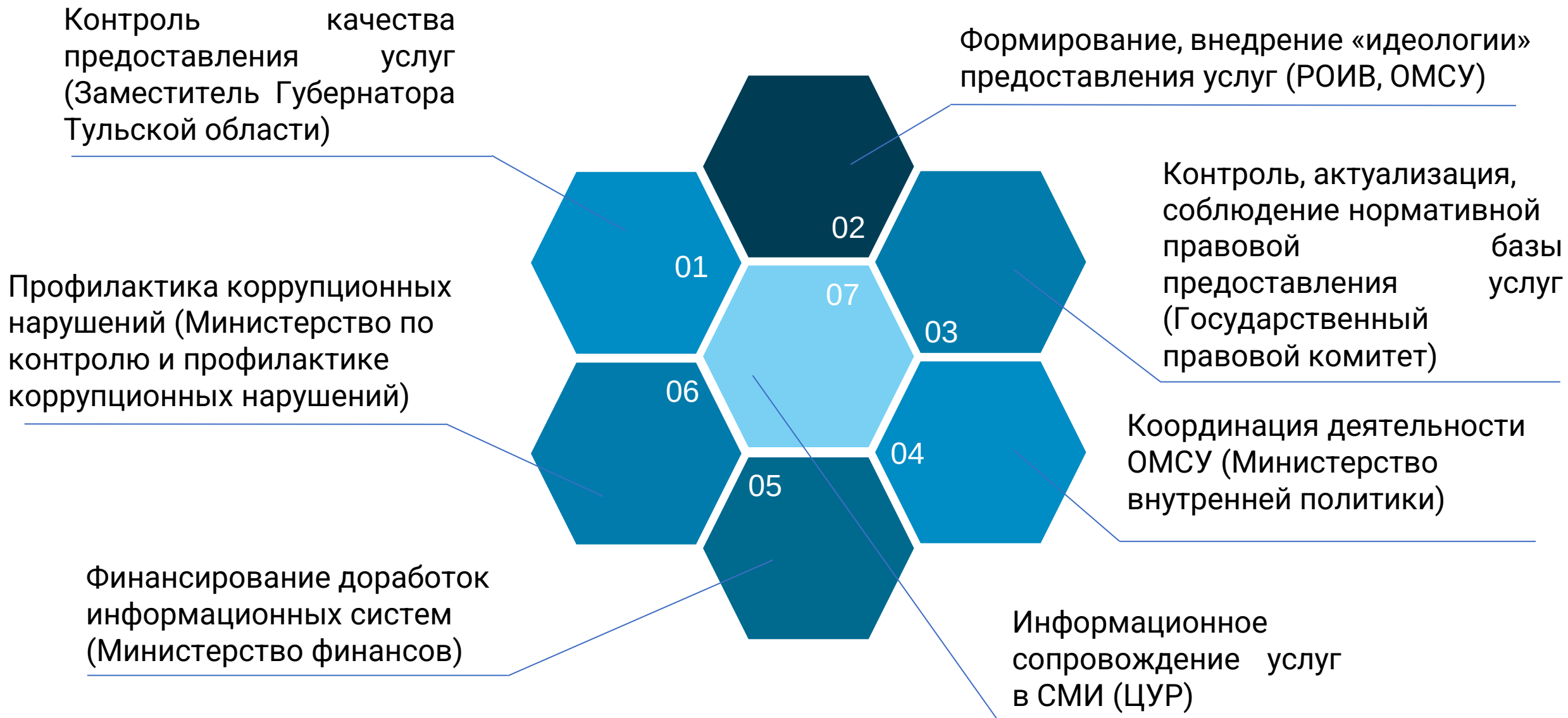
ПРЕДЛОЖЕНИЯ
В ФОИВ
ПО УЛУЧШЕНИЮ
УСЛУГ

04

На комиссии рассматриваются:

- действующие регламенты;
- доля обращений граждан за электронными услугами и сервисами;
- соблюдение сроков предоставления услуг
- клиентский путь, пользовательский опыт

Комиссия по повышению качества услуг при Заместителе Губернатора Тульской области с ОИВ, ОМСУ, представителями ФОИВ





AS-IS

РПГУ

Сведения запрашивались из СМЭВ вручную сотрудником

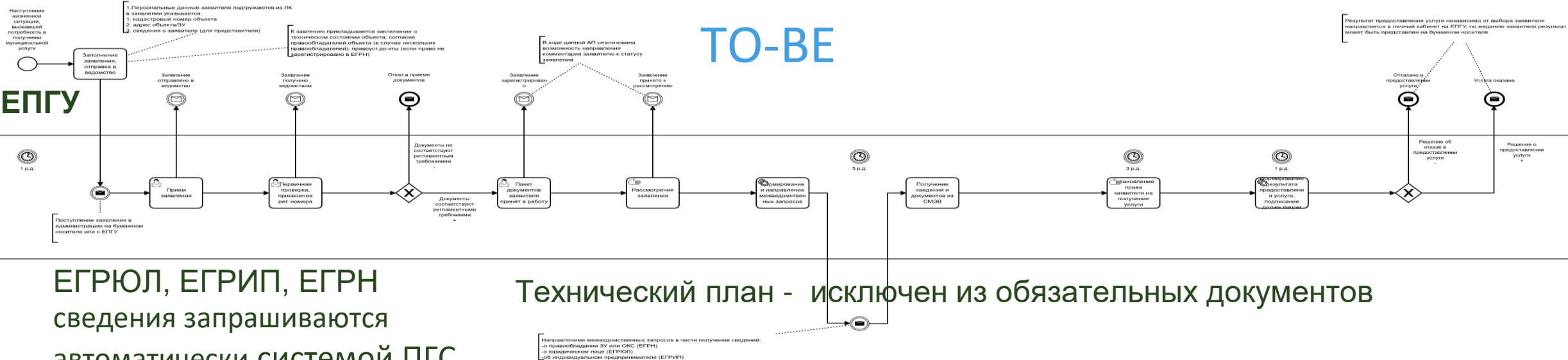


TO-BE

ЕПГУ

Технический план - исключен из обязательных документов

ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ЕГРН
сведения запрашиваются
автоматически системой ПГС





Аналитика бизнес-процессов
предоставления услуг

Изучение нормативной
правовой базы

1 Аналитика бизнес-
процессов

2 Адаптация,
сопровождение методики

3 Оптимизация
клиентского пути

Аналитика и формирование
предложений по оптимизации
клиентского пути,
взаимодействие с ФОИВ в
режиме 24/7

Подготовка и адаптация для ОИВ
и ОМСУ методических
материалов для перевода МСЗУ
(ФТ, Типовые разделы, типовые
административные регламенты),
проведение обучения



Результат: оперативное взаимодействие по переводу услуг, методическая поддержка в режиме 24/7

Результат: приняты замечания региона в части нормативной правовой базы предоставления услуг, МСЗУ приведены в соответствие законодательству

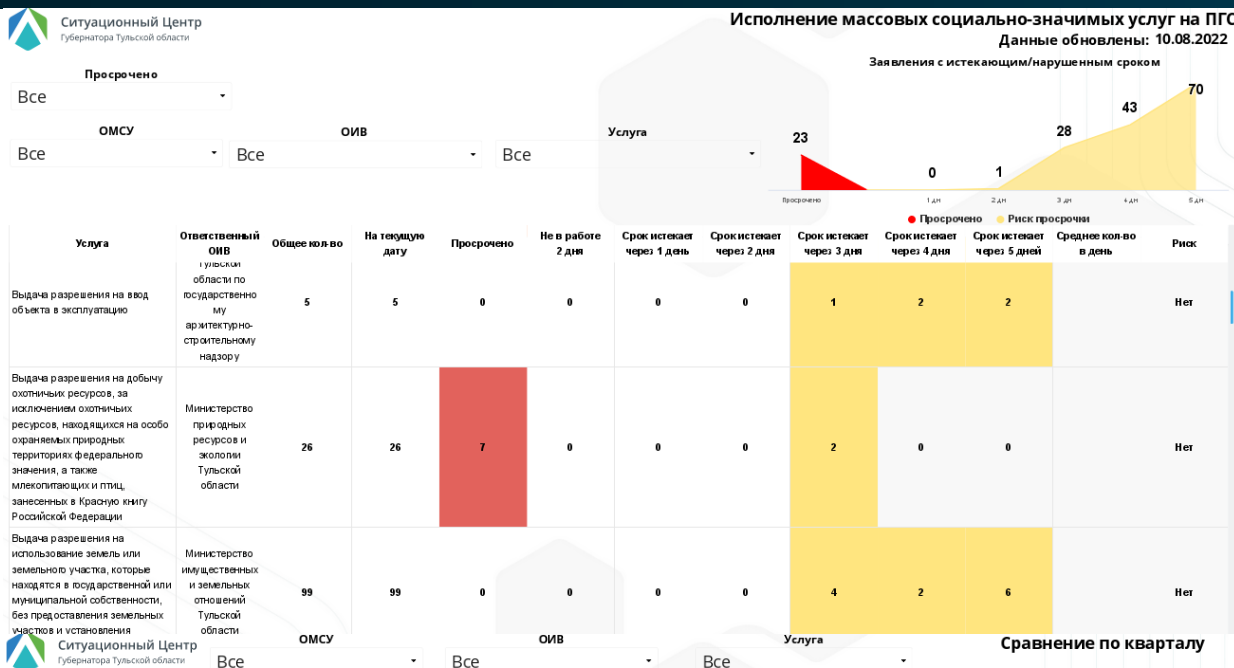
Результат: в рамках повышения качества предоставления услуг рассмотрены лучшие практики региона



Результат: услышаны предложения региона относительно МСЗУ, скорректированы формы услуг на ЕПГУ и ОЦС

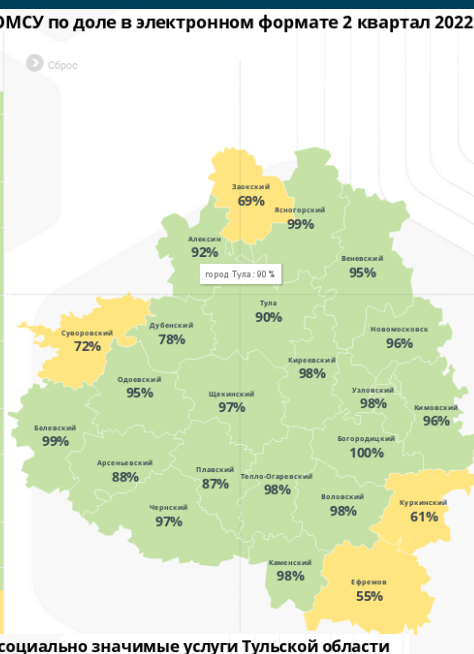
Результат: перед релизом услуг учтена обратная связь от региона

08 ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ

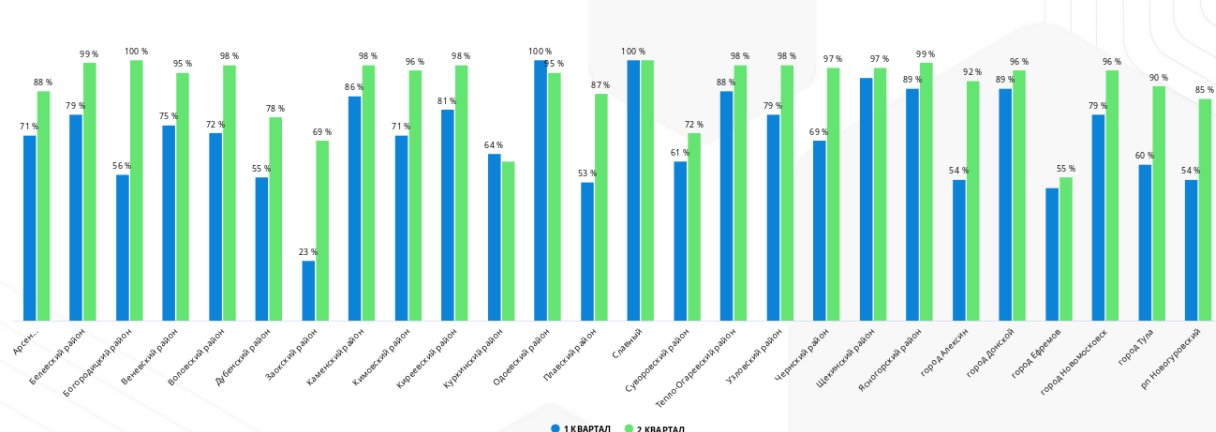


ОМСУ

	Общее количество	Через МФЦ	Личные обращения	Иным способом	В электронном виде	Доля в электронной форме
Богородицкий район	779	0	0	0	779	100%
Славянский	63	0	0	0	63	100%
Белевский район	443	0	5	0	438	99%
Ясногорский район	829	11	0	0	818	99%
Воловский район	180	0	1	3	176	98%
Каменский район	85	0	2	0	83	98%
Киреевский район	1310	0	24	0	1286	98%
Тепло-Огневский район	199	1	2	0	196	98%
Узловский район	1399	0	26	0	1373	98%
Чернский район	250	5	0	3	242	97%
Щекинский район	3054	37	64	3	2950	97%
Кимовский район	857	3	34	0	820	96%
г. Донской	968	3	33	0	932	96%
г. Новомосковск	3781	57	84	0	3640	96%
Веневский район	755	26	8	0	721	95%
Одоевский район	132	0	2	5	125	95%
г. Алексин	1692	123	4	2	1563	92%
г. Тула	14030	625	726	0	12679	90%
Арсеньевский район	147	0	18	0	129	88%
Плавский район	351	0	45	0	306	87%
г.п. Новогорова	26	0	2	2	22	85%
Дубенский район	240	5	49	0	186	78%
Суворовский район	575	81	81	0	413	72%
Завоковский район	963	10	285	0	668	69%



* для возможности просмотреть данные по оказанным услугам в муниципальном образовании используйте drill down (двойное нажатие на интересующий муниципалитет)



Ситуационный Центр
Губернатора Тульской области

Общее количество
принятых заявлений
34 007

Принятых через МФЦ
1 042

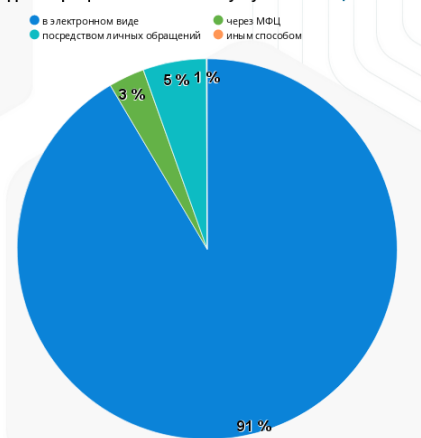
В электронном виде
31 113

Иным способом
18

Посредством личного приема
1 834

Доля в электронной форме
91 %

Доля обращений за массовыми услугами 2 квартал 2022 г.





ТЕКУЩИЕ ЗАДАЧИ

Перевод МСЗУ IV очереди

Информационное
сопровождение МСЗУ

Оптимизация услуг

Увеличение обращений граждан
за электронными услугами



РЕГУЛЯРНЫЕ ЗАДАЧИ

Улучшение качества
предоставления услуг

Улучшение клиентского опыта

Контроль сроков
предоставления услуг

Развитие СМЭВ