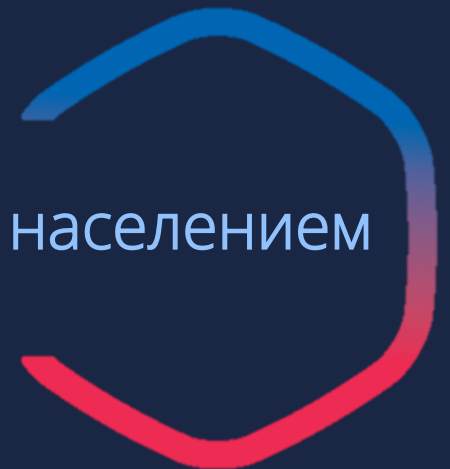


Электронные услуги в Государственном и муниципальном управлении

или ландшафт прямого взаимодействия с населением
страны





Информационные технологии представляет собой программно-технологические средства, которые позволяют обеспечивать оперативные сбор, обработку, использование и распространение информации.



Коммуникативные навыки и способность хорошо работать с разными типами людей очень важны для широкого предоставления электронных услуг.

Инновации в программном обеспечении, как и почти любые другие виды инноваций, требуют способности сотрудничать и делиться идеями с другими людьми, а также садиться и разговаривать с клиентами, получать их отзывы и понимать их потребности.

Без хороших коммуникативных навыков вы не сможете убедить людей следовать за вами, даже если вы видите дальше, а они нет.



Сегодня информационные технологии активно внедряются в общественные отношения, что позволяет решить следующие задачи:

- **обеспечить доступность информации** относительно запроса государственной или муниципальной услуги, в том числе относительно перечня необходимых для предоставления услуги документов, платности или бесплатности услуги и иной значимой информации посредством размещения на информационных порталах в сети Интернет
- **обеспечить оперативное реагирование на запрос заявителя** на предоставление государственной или муниципальной услуги
- **реализовать предоставление государственной или муниципальной услуги наиболее эффективным образом**, то есть, затратив меньше финансовых, организационных, трудовых, временных и иных ресурсов, предоставив заявителю необходимый результат. Так, при функционировании электронных порталов с использованием информационных технологий, позволяющих оперативно обрабатывать поступившую информацию, происходит снижение бюджетных расходов на содержание ГМУ, при этом оперативность предоставления необходимой услуги ее качества возрастают.

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ГМУ

```
X = dataset[:, :-4].astype(float)
y = dataset[:, 8:].astype(float)
# Binarize the output
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 30.12.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., до 25 декабря 2023 г.)

ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА (210-ФЗ)

это **деятельность по реализации функций** соответственно *федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей* в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 30.12.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., до 25 декабря 2023 г.)

МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА (210-ФЗ)

это **деятельность по реализации функций органа местного самоуправления**, которая осуществляется **по запросам заявителей** в пределах полномочий *органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения*, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных в нем норм прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, на участие в осуществлении иных государственных полномочий, на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 30.12.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2022)

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ (МУНИЦИПАЛЬНЫЕ) УСЛУГИ (РАБОТЫ)

это услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством РФ, иными юридическими лицами.


```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

```
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=42)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=42))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

ПОДХОД

ПРАВОВОЙ ПОДХОД

В Конституции Российской Федерации (ст. 8, 74) услуга трактуется как **вид материальной деятельности**.

В Гражданском кодексе Российской Федерации услуга рассматривается как **объект гражданских прав** (ст. 128, 129)б. В 210-ФЗ услуга понимается как **деятельность уполномоченных субъектов** (органов и организаций).

Отдельные аспекты организации услуг регламентируются нормативными правовыми актами соответствующего уровня публичного управления — Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

ПОДХОД

ИНТЕГРИРОВАННЫЙ (ПРОРЫНОЧНЫЙ) ПОДХОД

В его рамках публичная услуга рассматривается как «услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов».

Именно в концепции прорыночного подхода сформировалось понятие «сервисное государство», в соответствии с которым государственные и муниципальные услуги — это услуги, предоставляемые «сервисным» государством.

ПОДХОД

МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД

Основной вопрос при организации услуг в концепции маркетингового подхода — это **определение границ вмешательства органов власти**. Однозначно, что некоторые виды благ могут производиться только государством, потому что издержки их производства делают их невыгодными для бизнеса.

В рамках маркетингового подхода общество (представляющее интересы граждан) рассматривается в роли **«клиента»**, а система административного управления — как **сервисный центр**.

При таком изменении ролей общества и органов власти меняется сущность управления. Его главной целью становится управление, направленное на достижение социально значимых результатов.

ПОДХОД

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

В этом случае организации и оказание услуг рассматривается как «**совокупность последовательных административных процессов и процедур**, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность».

Процесс оказания услуг включает в себя:

- условие;
- основание;
- промежуточный результат;
- конечный результат;
- Эффект

В рамках процессного подхода особое внимание уделяется принципам, на которых реализуется деятельность государственных органов и местного самоуправления, предоставляющих услуги, а также **осуществляются конкретные обязательства**.

ПОДХОД

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ПОДХОД

В рамках такого подхода **под публичной услугой** понимают все добровольные и принудительные формы взаимодействия публично-правового образования и внешнего окружения (населения, бизнеса).

Публичные услуги призваны **удовлетворять общественно значимые потребности различных социальных групп общества.**

В рамках управленческого подхода **государственные и муниципальные услуги рассматриваются как один из элементов деятельности**, предполагающей выполнение функции органом государственной власти, государственным внебюджетным фондом, органом местного самоуправления, на которую влияет такой внешний фактор, как действия в виде запросов граждан, юридических лиц с целью удовлетворения их потребностей.

Государственные и муниципальные услуги рассматриваются как элементы системы публичных услуг.

ПОДХОД

ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ ПОДХОД

В этом случае услуги рассматриваются как **один из элементов деятельности конкретных субъектов и осуществление ими конкретной функции.**

При этом сама услуга, этапы, процессы, виды работ, связанные с ее осуществлением, ресурсы, необходимые для производства, вторичны и зависимы от закрепления этой функции.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Государственные и муниципальные услуги можно рассматривать как **элемент системы государственного и муниципального управления.** В то же время предоставление услуг также может быть рассмотрено как система, включающая в себя совокупность таких подсистем, как нормативно-правовое, кадровое, ресурсное и т. д. обеспечение.

ПОДХОД

ПРИЗНАКИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

- это **деятельность органов государственной власти**, местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, государственных и муниципальных организаций по реализации конкретной функции (организация и оказание услуги);
- деятельность **выполняется только по запросам заявителей**;
- у исполнителей **есть пределы полномочий по оказанию услуг**, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;
- **деятельность связана с реализацией прав и обязанностей заявителей**. 210-ФЗ определил основные принципы оказания государственных и муниципальных услуг.


```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

```
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

МФЦ КАК ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

В 2008 году Правительством Российской Федерации было принято решение о **создании сети многофункциональных центров**. Данная мера была направлена на повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за счет использования со временных технологий и снижение временных издержек потребителей услуг.

В **210-ФЗ** было закреплено следующее определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ): это «организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу “**одного окна**”».

Предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом

МФЦ КАК ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ОДНО ОКНО

это термин, обозначающий технологию предоставления услуг для граждан и бизнеса.

Технология «одно окно» имеет целью **снизить время общения граждан и бизнеса с органами публичного управления**. Данная технология характеризуется тем, что оказание любых услуг концентрируется в одном месте, начиная от подачи заявления и заканчивая выдачей результатов услуги.

Важной составляющей этой технологии является **минимизация количества документов, которые заявитель должен предоставлять в орган власти для принятия решения**. Передача государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется на основе соглашения между органом власти и МФЦЗ.

Ст. 16 210-ФЗ содержит перечень функций, которые осуществляют МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

МФЦ как форма предоставления услуг

ОДНО ОКНО

В субъектах РФ может быть реализовано несколько моделей создания МФЦ.

Субъект РФ **создает уполномоченный МФЦ**, который осуществляет заключение соглашений о взаимодействии с органами и организациями, предоставляющими услуги;

заключение договоров, а также координацию и взаимодействие с иными МФЦ и привлекаемыми организациями, находящимися на территории этого субъекта.

Кроме этого, **уполномоченный МФЦ** ведет реестр заключенных договоров и соглашений, а также **является оператором автоматизированной информационной системы МФЦ**.

МФЦ как форма предоставления услуг

ФУНКЦИИ

- прием запросов заявителей о предоставлении услуг
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг
- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии
- выдачу заявителям документов органов, предоставляющих услуги, по результатам предоставления услуг
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам услуг, а также с организациями, участвующими в оказании услуг
- представление интересов органов, предоставляющих услуги, при взаимодействии с заявителями
- информирование заявителей о порядке предоставления услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг
- иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии

МФЦ как форма предоставления услуг

МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ

Централизованная

создание МФЦ субъектом РФ и формирование в муниципальных образованиях его обособленных подразделений (филиалов)

учредитель МФЦ — головное учреждение МФЦ.

Децентрализованная

создание отдельных (самостоятельных) МФЦ муниципальными образованиями. Учредитель МФЦ — орган МСУ (органы местного самоуправления).

Смешанная

создание МФЦ как субъектом РФ, так и муниципальным образованием

Одним из важнейших элементов обеспечения деятельности МФЦ выступает автоматизированная информационная система МФЦ.

МФЦ как форма предоставления услуг

ФУНКЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

- взаимодействие со всеми информационными системами, участвующими в оказании государственных и муниципальных услуг
- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов и организаций, предоставляющих услуги
- интеграцию с электронной очередью
- экспертную поддержку заявителей, работников МФЦ и центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления услуг
- поддержку деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления услуг
- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении услуги в форме ЭД, иные ЭД, а также электронные образы документов
- поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации

МФЦ как форма предоставления услуг

ФУНКЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ МФЦ

- поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий услугу
- хранение сведений об истории обращений заявителей
- автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра
- использование электронной подписи в соответствии с требованиями
- доступ заявителя к информации о ходе предоставления услуги
- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период
- поддержание информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями
- формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих услуги


```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

```
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

ПОНЯТИЯ И ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, переход к их оказанию в электронном виде является очередным этапом значимых изменений в формате государственного и муниципального управления.

Оказание услуг в электронной форме существенно **влияет на сроки и качество предоставления услуг**, снижают административные барьеры и экономят время населения.

Согласно изменениям, внесенным в **ФЗ-210** в 2011 и 2016 годах, предоставление услуги в электронной форме представляет собой «предоставление государственных и муниципальных услуг **с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала** государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого **предоставления электронного взаимодействия** между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями»

ТИПЫ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Информирование

- Предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги.
- Публикации нормативных правовых актов, контактов органов и организаций, предоставляющих услуги.

Одностороннее взаимодействие

- Размещение в сети Интернет шаблонов документов.
- Потребитель получает шаблон, заполняет и предоставляет в орган, оказывающий услугу.

Двустороннее взаимодействие

- Запись на прием, подача документов или получение результата услуги в электронной форме.

Юридически значимое двустороннее взаимодействие

- Результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.

ТИПЫ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

ПРЕИМУЩЕСТВА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

- **оперативность** — обращение за электронными услугами сокращает временные расходы на их оказание
- **снижение рисков** — отсутствие необходимости личного контакта заявителя с чиновником
- **минимум документов** — при получении услуги в электронной форме исключается необходимость предоставления тех документов, которые уже есть в распоряжении властных органов
- **мобильность** — услуги могут быть получены в любой точке в любое время посредством сети Интернет
- **снижение бюрократических барьеров** — происходит благодаря внедрению системы электронного документооборота (СЭД)
- **контроль** — заявитель может контролировать процесс получения услуги через «Личный кабинет» на портале «Госуслуги»

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде дает возможность для заявителя пройти все этапы — от ознакомления с информацией об услуге до получения результата ее предоставления — посредством электронных коммуникационных средств.

ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. **Подготовка и размещение информации** по государственным и муниципальным услугам ответственными органами государственной власти и местного самоуправления в единой системе реестров
2. **Информирование граждан** и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг
3. **Обеспечение приема и регистрации заявлений** от граждан и организаций в органах государственной власти, органах местного самоуправления, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями
4. **Идентификация граждан** и организаций (дистанционно)
5. **Проведение электронных платежей** за платные государственные и муниципальные услуги (дистанционно)
6. **Передача принятых заявлений** от граждан в ведомственные системы
7. **Реализация досудебного (внесудебного) обжалования** гражданами и организациями решений органов государственной власти и местного самоуправления при получении гражданином неудовлетворительного решения

ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

1. Федеральная государственная информационная система «*Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)*» (**ФРГУ**) создана для обеспечения ведения в электронной форме реестра услуг.
2. Федеральная государственная информационная система «*Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)*» (**ЕПГУ**) — «система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг»

Для граждан

Екатеринбург RUS

Госуслуги Услуги Оплата Поддержка

Личный кабинет

Штрафы без комиссии по карте «Мир»
Оплачивайте картой «Мир» штрафы без комиссии до 23 июня 2020 года

Введите название услуги или ведомства

Вход в Госуслуги

ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

3. Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА) — «система, которая должна обеспечивать санкционированный доступ участников информационного взаимодействия к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также межведомственное электронное взаимодействие»
4. Информационная система головного удостоверяющего центра, функции которого осуществляет уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (ИС ГУЦ) является элементом инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Основная функция данной информационной системы состоит в изготовлении, выдаче и проверке электронной подписи, используемой при межведомственном электронном взаимодействии

ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

5. Единая система межведомственного электронного взаимодействия (**СМЭВ**) является функциональным элементом инфраструктуры Электронного правительства, обеспечивающим главным образом взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в рамках процессов оказания государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.
6. Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (**внесудебного**) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Данная система представляет собой реестр жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные органами, предоставляющими услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими при предоставлении услуг. Жалобы могут поступить посредством любой формы получения услуги (лично, по почте, через ЕПГУ, МФЦ, официальный сайт органа, данный портал) Система функционирует как отдельный веб-портал в Интернете — do.gosuslugi.ru (платформа **ФГИС**)

ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

7. Федеральная государственная информационная система «Единая система нормативной справочной информации» — «система, обеспечивающая автоматизированное формирование, актуализацию и использование реестра базовых государственных информационных ресурсов, а также размещение, хранение и актуализация информации технического характера, используемой в межведомственном электронном взаимодействии для обеспечения единообразного представления объектов информационного обмена, сведения о которых содержатся в государственных и муниципальных информационных ресурсах и используются в деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления при исполнении государственных и муниципальных функций и предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ИС

1. Государственная информационная система «*Государственные и муниципальные платежи*» представляет собой централизованную систему, обеспечивающую прием, учет и передачу информации между ее участниками, которыми являются администраторы доходов бюджета, организации по приему платежей, порталы, МФЦ. Взаимодействие участников с **ГИС ГМП** производится через систему межведомственного электронного взаимодействия. ГИС ГМП позволяет физическим и юридическим лицам получить информацию о своих обязательствах перед бюджетами разного уровня по принципу «единого окна». ГИС ГМП реализуется и размещается на стороне Федерального казначейства.
2. Автоматизированная информационная система «*Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг*» (**ИАС МКГУ**) представляет собой единую базу данных мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых поставщиками сведений, средств их аналитической обработки, хранения и представления результатов мониторинга посредством формирования и направления сводных оценок. Данная АИС обеспечивает возможность гражданам оценить качество предоставления государственных услуг, в том числе путем сбора данных посредством федерального телефонного центра, информационных систем федеральных органов исполнительной власти, МФЦ, опросного модуля ИАС МКГУ.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ИС

3. Автоматизированная информационная система поддержки деятельности МФЦ (**АИС МФЦ**) — программный комплекс, позволяющий автоматизировать основные административно-управленческие процессы, происходящие в рамках МФЦ, и обеспечить в том числе интеграцию процесса предоставления услуг с системой порталов государственных услуг

ПРОБЛЕМЫ ПЕРЕВОДА УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННУЮ ФОРМУ

Оказание государственных услуг в электронной форме оказался сложной задачей.

Пока ни одна из представленных на портале госуслуг не оказывается «в электронном виде» в прямом смысле этого слова, то есть полностью дистанционно, без личного присутствия заявителя, а те, что оказываются, не являются госуслугами в полном смысле этого слова, а являются информационными сервисами.

Отсутствие единой методологии перевода госуслуг в электронный вид — одно из основных препятствий в этом, которое не позволяет обеспечить уровень формализации государственных услуг, необходимый и достаточный для их однозначной интерпретации в процессе подготовки и оказания услуг в автоматизированном виде.

Причины:

- для предоставления практически всех государственных и муниципальных услуг от заявителя требуется представление комплекта документов, часть из которых не может быть получена в рамках межведомственного взаимодействия. Приложенные сканированные копии документов считаются нелегитимными и в большинстве случаев услуги на их основе не могут быть предоставлены.

Личное присутствие заявителя при предоставлении документов личного хранения остается обязательным условием получения услуги.

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ИС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

```
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

СМЭВ

Единая система *межведомственного электронного взаимодействия* — СМЭВ.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск, обработку и представление информации в электронной форме.

В процессе функционирования СМЭВ выполняются три основные роли:

- поставщик информации и материалов
- получатель информации и материалов
- оператор СМЭВ

На техническом портале СМЭВ создан *Кабинет государственного служащего*, который служит для поддержки процессов перевода государственных услуг в электронную форму, — <http://techportal.gosuslugi.ru>.

Кабинет государственного служащего содержит все необходимые нормативно-правовые акты и актуальные версии методических материалов, посвященные вопросу перевода государственных услуг в электронную форму.

ЗАДАЧИ СМЭВ

- обеспечение исполнения государственных и муниципальных функций **в электронной форме**
- обеспечение **информационного взаимодействия** в электронной форме при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций
- обеспечение **предоставления государственных и муниципальных услуг** в электронной форме

Межведомственный документооборот

МЭДО (*система межведомственного электронного документооборота*) — это информационная система, предназначенная для организации взаимодействия «информационных систем электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, а также государственных внебюджетных фондов и государственных корпораций».

Задача МЭДО — это организация обмена документами в электронной форме.

Система МЭДО — это закрытая система, обеспечивающая обмен документами только между федеральными органами исполнительной власти.

Для обеспечения взаимодействия с другими базами и источниками данных была создана СМЭВ.

Под взаимодействием в данном случае понимается обмен между участниками МЭДО электронными сообщениями.

Ключевые элементы

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СМЭВ

- **Передача** (предоставление заявителю) **информации** (запросов, документов и сведений), обработанной в информационных системах участников СМЭВ, в том числе информации о ходе выполнения
- Передача поданной заявителем информации (запросов, документов и сведений), необходимой для получения государственных и муниципальных услуг, **в подключенные к СМЭВ информационные системы**
- **Обмен электронными сообщениями** между участниками СМЭВ

Государственным заказчиком и оператором СМЭВ выступает Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Его задачами является координация деятельности по подключению к СМЭВ, обеспечение функционирования СМЭВ и ведение реестра электронных сервисов

Ключевые элементы

ИНТЕГРАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В РАМКАХ СМЭВ

Интеграция информационных систем в рамках СМЭВ осуществляется в соответствии с техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

Интеграция происходит в два этапа:

1. подключение органа власти или организации к СМЭВ и регистрация электронных сервисов
2. регистрация информационной системы в СМЭВ

Ключевые элементы

УРОВНЕВАЯ СТРУКТУРА СМЭВ

СМЭВ состоит из трех уровней:

- федерального
- регионального
- муниципального

Каждая региональная СМЭВ (РСМЭВ) состоит из информационных систем государственных органов исполнительной власти субъекта РФ, объединенных с помощью сетей передачи данных.

Каждый участник СМЭВ в целях автоматизации процедур передачи данных, находящихся в его ведении, формирует свои электронные сервисы и публикует их в Реестре электронных сервисов

СМЭВ базируется сети передачи данных, защищенной криптографическими средствами, и является полностью защищенной средой.

Ключевые изменения СМЭВ

ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ СМЭВ В 2022 ГОДУ

Передача сведений в режиме онлайн

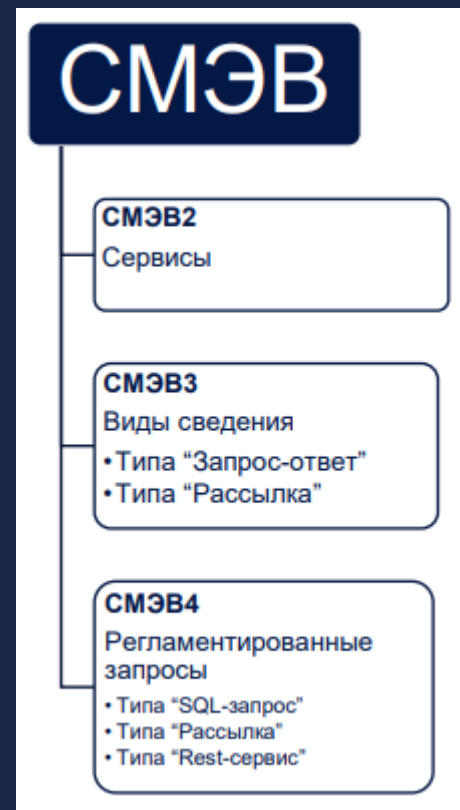
- Внедрение витрин и СМЭВ4
- Закрепление понятия “режима реального времени”
- Контроль за соблюдением скорости и качества функционирования ИС

Удобство и прозрачность

- Развитие средств самообслуживания
- Интеграция ЛКУВ и ЕИП НСУД
- Прозрачность статистики по обменам

Инновационность

- Переход на новую архитектуру онлайн- взаимодействия (от СМЭВ2 к СМЭВ4)
- Отказ от рег.процедур в Ситуационном центре
- Отказ от Тех.портала



Ключевые изменения СМЭВ

Технологические изменения с появлением СМЭВ4



ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СМЭВ3 ЗА 3 ДНЯ

Шаг по подключению к СМЭВ 3	Время	Длительность, день		
		1	2	3
Получить средство КЭП сертификат с ОГРН	3 дня			
Пригласить и добавить сотрудников в группу ЛК УВ	1 день			
Регистрация ИС в СРСМЭВ в ЛК УВ (или Демо-организация)	5 мин			
Получение тестового сертификата ЭП в ЛК УВ	5 мин			
Регистрация ИС в ТСМЭВ в ЛК УВ	5 мин			
Регистрация ИС в ПСМЭВ в ЛК УВ	5 мин			
Разработка артефактов руководства пользователя (xsd-схема, РП, эталонные запросы и ответы)	2 дня			
Проверка xsd-схемы и xml-сообщения в ЛК УВ	5 мин			
Настройка адаптера СМЭВ	1-2 дня			
Регистрация ВС в СРСМЭВ в ЛК УВ	5 мин			
Тестирование ВС и перенос ВС в ТСМЭВ и ПСМЭВ в ЛК УВ	5 мин			

Ключевые изменения СМЭВ

ОТКАЗ ОТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТАЛА СМЭВ

лкув Войти

Подписывайтесь на новостной телеграм канал

Публикации новостей для участников взаимодействия о СМЭВ 3, СМЭВ 4 (ПОДД), ЕСНСИ, ЕИП НСУД, ЛК УВ, ПО витрин, ИУА (Адаптер СМЭВ)

[Перейти](#)

Виды сведений

[Посмотреть все](#)

Поиск по наименованию, описанию, URI (namespace)

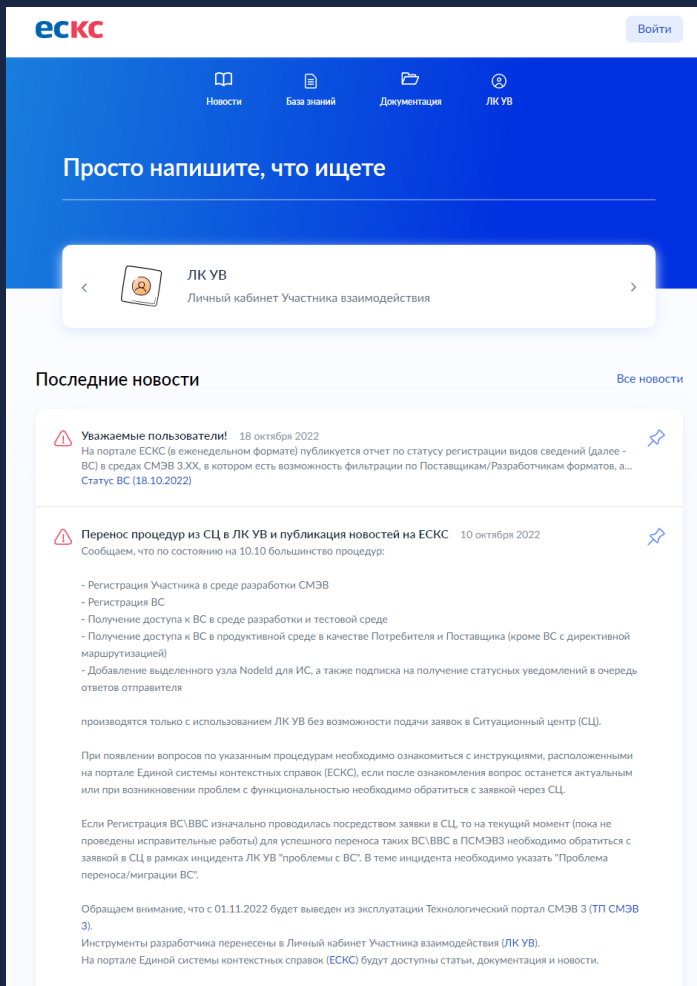
Быстрые действия

- Все виды сведений**
Посмотрите все виды сведений в СМЭВ
[Выбрать](#)
- Судьба сообщения**
Посмотрите судьбу сообщения
[Выбрать](#)
- Проверка корректности xsd-схем**
Проверьте схемы ВС на соответствие методическим рекомендациям СМЭВ
[Выбрать](#)
- Проверка корректности xml-сообщения**
Проверьте xml-сообщение на соответствие схемам единого сервиса СМЭВ
[Выбрать](#)

Перенос инструментов разработчика и каталога вида сведений в ЛК УВ (Личный кабинет Участника взаимодействия - <https://lkuv.gosuslugi.ru/>)

Ключевые изменения СМЭВ

ОТКАЗ ОТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТАЛА СМЭВ



The screenshot shows the ESKC website interface. At the top, there is a navigation bar with the ESKC logo and a 'Войти' button. Below the navigation bar, there are icons for 'Новости', 'База знаний', 'Документация', and 'ЛК УВ'. A search bar is present with the text 'Просто напишите, что ищете'. Below the search bar, there is a highlighted card for 'ЛК УВ' (Личный кабинет Участника взаимодействия). The main content area is titled 'Последние новости' and contains a news article dated 18 октября 2022. The article is titled 'Уважаемые пользователи!' and discusses the migration of procedures from the SMCV portal to the LKUV personal cabinet. The article text includes:

Уважаемые пользователи! 18 октября 2022

На портале ЕСКС (в еженедельном формате) публикуется отчет по статусу регистрации видов сведений (далее - ВС) в средах СМЭВ 3.0Х, в котором есть возможность фильтрации по Поставщикам/Разработчикам форматов, а... Статус ВС (18.10.2022)

Перенос процедур из СЦ в ЛК УВ и публикация новостей на ЕСКС 10 октября 2022

Сообщаем, что по состоянию на 10.10 большинство процедур:

- Регистрация Участника в среде разработки СМЭВ
- Регистрация ВС
- Получение доступа к ВС в среде разработки и тестовой среде
- Получение доступа к ВС в продуктивной среде в качестве Потребителя и Поставщика (кроме ВС с директивной маршрутизацией)
- Добавление выделенного узла NodeId для ИС, а также подписка на получение статусных уведомлений в очередь ответов отправителя

производятся только с использованием ЛК УВ без возможности подачи заявок в Ситуационный центр (СЦ).

При появлении вопросов по указанным процедурам необходимо ознакомиться с инструкциями, расположенными на портале Единой системы контекстных справок (ЕСКС), если после ознакомления вопрос останется актуальным или при возникновении проблем с функциональностью необходимо обратиться с заявкой через СЦ.

Если Регистрация ВС\BVC изначально проводилась посредством заявки в СЦ, то на текущий момент (пока не проведены исправительные работы) для успешного переноса таких ВС\BVC в ПСМЭВ3 необходимо обратиться с заявкой в СЦ в рамках инцидента ЛК УВ "проблемы с ВС". В теме инцидента необходимо указать "Проблема переноса/миграции ВС".

Обращаем внимание, что с 01.11.2022 будет выведен из эксплуатации Технологический портал СМЭВ 3 (ПП СМЭВ 3).

Инструменты разработчика перенесены в Личный кабинет Участника взаимодействия (ЛК УВ).

На портале Единой системы контекстных справок (ЕСКС) будут доступны статьи, документация и новости.

Перенос новостной и справочной информации в ЕСКС (<https://info.gosuslugi.ru/>)

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ

Электронная подпись позволяет идентифицировать участников межведомственного взаимодействия и обеспечивать защиту данной информации. Основные требования к электронной подписи были определены в Федеральном законе от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи».

Электронная подпись предназначена для обеспечения юридической значимости взаимодействия в электронном виде.

Электронная подпись (ЭП) — это «информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию»

ВИДЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ

Простая

- Подтверждает, что электронное сообщение отправлено **конкретным лицом**.

Усиленная

- Не только идентифицирует отправителя, но и подтверждает, что с момента подписания **документ не менялся**.

Квалифицированная

- Подтверждается сертификатом от аккредитованного удостоверяющего центра и во всех случаях **приравнивается к бумажному документу с «живой» подписью**

Согласно Гражданскому кодексу РФ, квалифицированная электронная подпись предназначена для определения лица, подписавшего электронный документ, и является аналогом собственноручной подписи в случаях, предусмотренных законом.

ВИДЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ

Сообщение с **простой** или **усиленной электронной подписью** может (по предварительной договоренности сторон и в специально предусмотренных законом случаях) быть **приравнено к бумажному документу**, подписанному собственноручно.

Какой вид подписи необходимо использовать при предоставлении той или иной госуслуги, определяют конкретные госорганы.

в настоящее время при организации межведомственного взаимодействия в целях предоставления услуг применяется усиленная квалифицированная подпись

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОДВЕДОМСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ

```
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

ОТЛИЧИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ



Функции и полномочия учредителя по отношению к государственным (муниципальным) учреждениям осуществляют:

- федеральные органы исполнительной власти
- органы государственной власти субъекта РФ
- органы местного самоуправления,
- главные распорядители бюджетных средств, в ведении которых находятся государственные казенные учреждения (муниципальные казенные учреждения)

ВИДЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Бюджетная эффективность

- Это относительный **показатель эффекта для бюджета** (федерального, регионального, муниципального) в результате предоставления услуг, определяемый как отношение полученного бюджетом результата к затратам, расходам

Экономическая эффективность

- Определяется путем сопоставления **совокупного эффекта** и затрат на оказание услуг или полученного эффекта и размера программно-целевого финансирования на предоставление услуги

Социальная эффективность

- Выражает **степень удовлетворения услугополучателей**, показывает, насколько деятельность услугодателя отвечает потребностям общества и влияет на социально-экономическое развитие территории, повышает уровень и качество жизни населения

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

```
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

ПОНЯТИЯ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Вопросы обеспечения качества оказания государственных и муниципальных услуг являются одними из приоритетных направлений современной государственной политики. Однако в законодательстве РФ данное понятие четко не определено.

Качество услуг можно рассмотреть в нескольких трактовках:

- **Международный стандарт ИСО 8402–94** «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь» это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности, где требования к качеству — это выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.
- **Стандарт ГОСТ ISO 9000–2011** «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (requirement), где требование — это потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- **Российский стандарт ГОСТ Р 50646–2012** «Услуги населению. Термины и определения» это общая совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя.

ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

- как абсолютная оценка (синоним превосходства)
- как удовлетворение определенных ожиданий и запросов потребителей в отношении той или иной услуг
- как соответствие стандартам (целевым и допустимым значениям тех или иных параметров продукции или услуг)
 - как свойство продукции
 - как соответствие назначению (способность услуги выполнять свои функции)
 - как соответствие стоимости (определяется как соотношение полезности и цены продукта)

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Потребности

- потребности получателей услуг как нужда в каком-либо благе, которое может быть результатом конкретной услуги;
- потребности получателей услуг, возникающие в процессе получения услуги;
- потребности в получении услуг как производные от определения форм, объемов, сроков и т. д., необходимых для удовлетворения нужд населения в определенной услуге

Ожидания

Формируются на основе:

- уже имеющегося у них опыта
- информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Удовлетворенность

Соответствие предварительных ожиданий и реального качества приобретенного услуги

Восприятие

Благодаря такому свойству, как отборочность, одна и та же услуга может восприниматься ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги

Неудовлетворенность потребителей услуги может возникнуть вследствие нескольких разрывов восприятия.

ФАКТОРНАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ (МЕТОДИКА SERVQUAL)

1. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством органа (организации). Должностные лица органов государственной власти и местного самоуправления, руководство организаций не всегда правильно представляют, чего хотят потребители или как они оценивают компоненты услуги.
2. Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия в спецификации качества услуг. Причинами этого может быть отсутствие или нечеткая формулировка требований к качеству услуги; нереальность для исполнения; либо отсутствие со стороны руководства необходимых мер по поддержанию соответствующего уровня качества.
3. Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг. Этот разрыв может быть вызван такими факторами, как, например, неудовлетворительная подготовка персонала, перегруженность работой, низкое моральное состояние служащих.

ФАКТОРНАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ (МЕТОДИКА SERVQUAL)

4. Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией. На ожидания потребителя оказывают влияние обещания, которые содержатся в информации, распространяемой для широкой публики.

В последние годы органы власти заявляют о соблюдении таких требований к предоставлению услуг как время ожидания, не превышающее 15 минут, возможность получения большинства услуг в электронной форме и т. д. На деле не всегда эти характеристики соблюдаются.

5. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг. Он возникает при появлении одного или более из предыдущих разрывов

ПОНЯТИЯ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

ФАКТОРЫ, ОТ КОТОРЫХ ЗАВИСИТ ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ СОСТАВЛЯЮЩИХ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. Возможность потребителя квалифицированно оценить ключевые выгоды продукта
2. Личные особенности потребителя
3. Степень контакта потребителя с персоналом, оказывающим услугу
4. Социальное окружение
5. Фактор воспринимаемой ценности услуги (затраты — результат)

ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ

- **доступность:** услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания;
- **коммуникабельность:** описание услуги выполнено на языке клиента и является точным;
- **обходительность:** персонал приветлив, уважителен и заботлив;
- **надежность:** услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;
- **безопасность:** предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;
- **доверительность:** на фирму и сотрудников можно положиться, так как они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;
- **отзывчивость:** служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;
- **понимание/знание клиента:** служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание;
- **осязаемость:** осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество.

ПОНЯТИЯ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг согласно Указу Президента РФ № 601

Показатель	Значение показателя	Год достижения
Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления услуг	Не менее 90 %	2018
Доступ граждан к получению услуг по принципу «одного окна», в том числе МФЦ	Не менее 90 %	2015
Использование механизма получения услуг в электронной форме	Не менее 70 %	2018
Среднее число обращений бизнес-сообщества в ОГВ РФ для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательства	2 раза	2014
Время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОГВ РФ для получения услуг	До 15 минут	2014

ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления
2. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти и МФЦ
3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ
4. Независимая оценка качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными организациями

Полномочия по организации мониторинга реализуют публично-правовые образования, предоставляющие услуги, то есть субъекты РФ и муниципальные образования **самостоятельно организуют мониторинг** — определяют объект, предмет, методы, этапы, периодичность проведения, а также систему показателей оценки.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГИС ГМУ НА 2022-2024 ГОД

Цель

Агрегация мнения граждан о качестве и условиях предоставления услуг на едином портале

Реализация

1. Реализация сервисного взаимодействия с ГИИС «Электронный бюджет» для получения информации из:

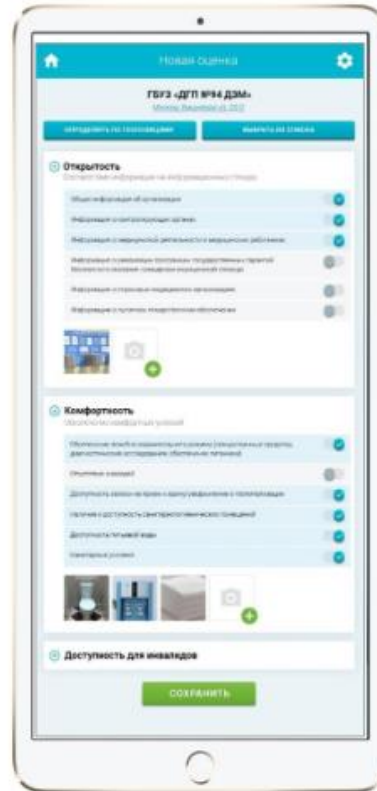
- Реестра исполнителей
- Реестра услуг
- Реестра получателей услуг

2. Реализация в мобильном приложении ГИС ГМУ для граждан и на сайте удобного поиска исполнителей и предоставляемых ими услуг, возможность получателем услуг оценить и оставить отзыв об оказанной услуге, возможность получить информацию о независимой оценке качества условий предоставления услуг.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГИС ГМУ НА 2023-2024 ГОД

Мобильное приложение Исполнителя

Мобильное приложение предоставляет исполнителю возможность распределять время и сотрудников для своевременного оказания услуг в соответствии с планом-графиком. Фиксация выполнения услуги в режиме он-лайн и их качество.



Для Уполномоченных органов:

Контроль качества предоставления услуг

Получение информации о наличии негативных отзывов и низких оценок, для включения в план проверок исполнителей услуг.

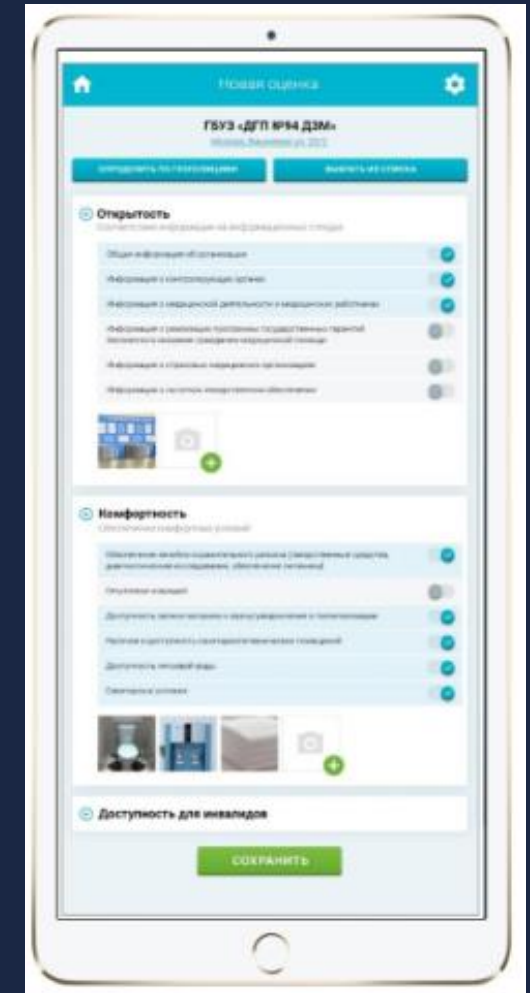
Контроль своевременности предоставления услуг

Получение информации об оказании услуги в соответствии с планом-графиком. Отклонение отчёта об оказании услуг и оплаты услуги при отсутствии зафиксированного в мобильном приложении исполнения услуги.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГИС ГМУ НА 2022-2024 ГОД

Мобильное приложение Исполнителя

Мобильное приложение предоставляет исполнителю возможность распределять время и сотрудников для своевременного оказания услуг в соответствии с планом-графиком. Фиксация выполнения услуги в режиме он-лайн и их качество.



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГИС ГМУ НА 2022-2024 ГОД

Для Уполномоченных органов

Контроль качества предоставления услуг

- Получение информации о наличии негативных отзывов и низких оценок, для включения в план проверок исполнителей услуг.

Контроль своевременности предоставления услуг

- Получение информации об оказании услуги в соответствии с планом-графиком. Отклонение отчёта об оказании услуг и оплаты услуги при отсутствии зафиксированного в мобильном приложении исполнения услуги.

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ПЛАН

ПЕРЕВОДА МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ФОРМАТ

```
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

План перевода массовых социально значимых государственных услуг

Президент России Владимир Путин поручил к 2023 году перевести в электронный формат социально значимые Госуслуги.

"Обеспечить к 1 января 2023 года перевод в электронный формат массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, предусмотрев соответствующие изменения в национальных проектах", - указано в сообщении.

Поручение должно быть выполнено в срок до 1 января 2023 года. Доклад необходимо представлять раз в полгода, начиная с 1 января 2021 года.

До 1 декабря 2022 года кабинет министров должен завершить централизацию основных информационных ресурсов Пенсионного фонда РФ, МВД, Росреестра и других федеральных органов власти в части сведений, используемых для подтверждения данных при получении Госуслуг.

В этот же срок органы власти должны перейти на обработку межведомственных запросов и предоставление сведений с использованием системы электронного взаимодействия в режиме реального времени.

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

```
X = dataset[:, :-4].astype(float)
y = dataset[:, 8:].astype(float)
# Binarize the output
y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
n_classes = y.shape[1]
X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=0)
classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=0))
modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
y_score = modelNT.decision_function(X_test)
print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
# --- save
joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
# --- PLT
fpr = dict()
tpr = dict()
roc_auc = dict()
lw = 2
for i in range(n_classes):
    fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
    roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
for i, color in zip(range(n_classes), colors):
    plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```



Электронное
правительство

Под «Электронным правительством Российской Федерации» понимается **новая форма организации деятельности органов государственной власти**, обеспечивающая за счёт широкого применения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

- повышение **качества и доступности** предоставляемых организациям и гражданам государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с получением государственных услуг, а также внедрение единых стандартов обслуживания граждан;
- повышение **открытости информации** о деятельности органов государственной власти и расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия организаций, граждан и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;
- повышение **качества административно-управленческих процессов**;
- совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности и **полноты контроля за результативностью деятельности** органов государственной власти и обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

ПРИНЦИПЫ И ЦЕЛИ

Ориентация на пользователя. Электронное правительство должно развиваться с ориентацией на потребности пользователей всех категорий путем их постоянного изучения в различных жизненных и деловых ситуациях. Требуется анализ текущих и будущих требований и ожиданий пользователей. Тогда электронное правительство будет способно сконцентрировать свои усилия на выполнении текущих требований потребителей и планировать свою деятельность, ориентируясь на их ожидания.

Эффективность, включая социальную и экономическую. Информационные системы электронного правительства предоставляют возможности для эффективного решения задач государственного и муниципального управления, в том числе за счет его оптимизации, вовлечения в него граждан, поддержки открытого диалога государства с профессиональными и экспертными сообществами.

Всеохватность. Электронное правительство расширяемо для охвата своими возможностями всех ветвей власти, уровней государственного управления и местного самоуправления, а также всех видов организаций, включая самоорганизующиеся сообщества, всех возрастов и групп населения для предоставления им услуг, удобных способов взаимодействия со службами электронного правительства и между собой, совместного использования информации, поддержки совместной деятельности.

ПРИНЦИПЫ И ЦЕЛИ

Безопасность и доверие. Действия пользователей электронного правительства и их данные защищаются; конфиденциальность, целостность и доступность к сведениям обеспечиваются таким образом, что устанавливается доверие между пользователем и электронным правительством, позволяющее передавать во взаимодействиях и доверять хранению персональной и иной конфиденциальной информации.

Гибкость и адаптивность. На фоне изменения технологий, социально-экономических условий, организационной и корпоративной культуры органов государственной власти и местного самоуправления, гибкость и своевременная реакция на эти изменения требуются электронному правительству как критически важная способность.

Ориентация на данные. Перестройка работы электронного правительства на основе использования юридически значимых данных позволит сократить межведомственный документооборот, количество услуг и документов обязательного хранения у граждан и организаций.

Непрерывность функционирования. Устойчивость развития возможностей электронного правительства при изменении условий и внедрении новшеств. Поддержание ранее заданных требований к открытости и оказанию государственных и муниципальных услуг.

http://government.ru/

Правительство России

[О Правительстве](#)
[Новости](#)
[Заседания](#)
[Документы](#)
[Поручения](#)
[Законопроектная деятельность](#)
[Отчёты](#)
[Eng](#)

Председатель Правительства
Вице-премьеры

Министерства и ведомства
Министры

Советы и комиссии
По регионам

Обращения
росуслуги

Работа Правительства

[Работа Правительства](#)

Демография

Здоровье

Образование

Культура

Общество

Государство

Занятость и труд

Технологическое развитие

Экономика. Регулирование

Финансы

Социальные услуги

Экология

Жильё и города

Транспорт и связь

Энергетика

Промышленность

Сельское хозяйство

Региональное развитие

Дальний Восток

Россия и мир

Безопасность

Право и юстиция

Работа Правительства > Государство

Электронное правительство

Информатизация государственного управления. Межведомственное электронное взаимодействие. Внедрение технологий безбумажного документооборота в органах власти и управления. Информационно-телекоммуникационная инфраструктура государственных органов. Вопросы перехода органов власти и управления на отечественное программное обеспечение. Развитие государственной инфраструктуры облачных вычислений. Открытые данные.

Дмитрий Чернышенко
курирующий вице-премьер

Максут Шадаев
Министр цифрового развития, связи и массовых коммуникаций

Ключевые решения | **Документы и события**

20 октября, четверг

20 октября 2022, Электронное правительство

Дмитрий Чернышенко: Курганская область, Санкт-Петербург и Сахалинская область возглавили рейтинг регионов по внедрению платформы обратной связи

28 сентября, среда

28 сентября 2022, Электронное правительство

Дмитрий Чернышенко провёл совещание с руководителями цифровой трансформации

5 сентября, понедельник

5 сентября 2022, МедиаСфера. Интернет

Правительство определило соцсети, где органы власти будут обязаны вести

Календарь | Октябрь 2022

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Электронное правительство — система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

Создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки.

```
try:
    modelNT = joblib.load('train_db/TokenClass.pkl')
except:
```

ДОСТУПНЫЕ УСЛУГИ С 2022

```
    print('No data file for training ...')
else:
    X = dataset[:, :-4].astype(float)
    y = dataset[:, 8:].astype(float)
    # Binarize the output
    y = label_binarize(y, classes=[0, 1, 2, 4])
    n_classes = y.shape[1]
    X_train, X_test, y_train, y_test = train_test_split(X, y, test_size=.5, random_state=42)
    classifier = OneVsRestClassifier(svm.SVC(kernel='linear', probability=True, random_state=42))
    modelNT = classifier.fit(X_train, y_train)
    y_score = modelNT.decision_function(X_test)
    print('new model: score = {}'.format(y_score[:10]))
    # --- save
    joblib.dump(modelNT, 'train_db/TokenClass.pkl')
    # --- PLT
    fpr = dict()
    tpr = dict()
    roc_auc = dict()
    lw = 2
    for i in range(n_classes):
        fpr[i], tpr[i], _ = roc_curve(y_test[:, i], y_score[:, i])
        roc_auc[i] = auc(fpr[i], tpr[i])
    colors = cycle(['khaki', 'yellowgreen', 'skyblue', 'slategray'])
    for i, color in zip(range(n_classes), colors):
        plt.plot(fpr[i], tpr[i], color=color, lw=lw,
```

Правительство с 2022 года расширит перечень услуг, которые граждане и организации смогут получать на портале «Госуслуги». Постановление об этом подписал премьер-министр Михаил Мишустин.

Список пополнят 100 новых пунктов, в том числе:

- назначение некоторых пособий на детей
- проведение техосмотра самоходных машин и других видов техники
- регистрация прав на недвижимость
- прием деклараций по налогу на доходы физлиц
- предоставление выписки из государственного лесного реестра
- получение различных лицензий и разрешений

Например:

- **листки нетрудоспособности.** Оформляются только в электронном виде. Информацию о них можно запросить на Госуслугах в электронном виде больничный лист попадает в единую систему, где его видят работодатели и ФСС для назначения пособий.

Раньше эти услуги предоставлялись только на региональных порталах или вообще не предоставлялись в электронной форме.

СПАСИБО!



Я хочу воспользоваться моментом и искренне поблагодарить вас за то, что позволили мне помочь вам начать ваше обучение правилам и принципам управления электронными услугами в ГМУ.

Цель информационных услуг – это решение реальных проблем населения нашей страны.