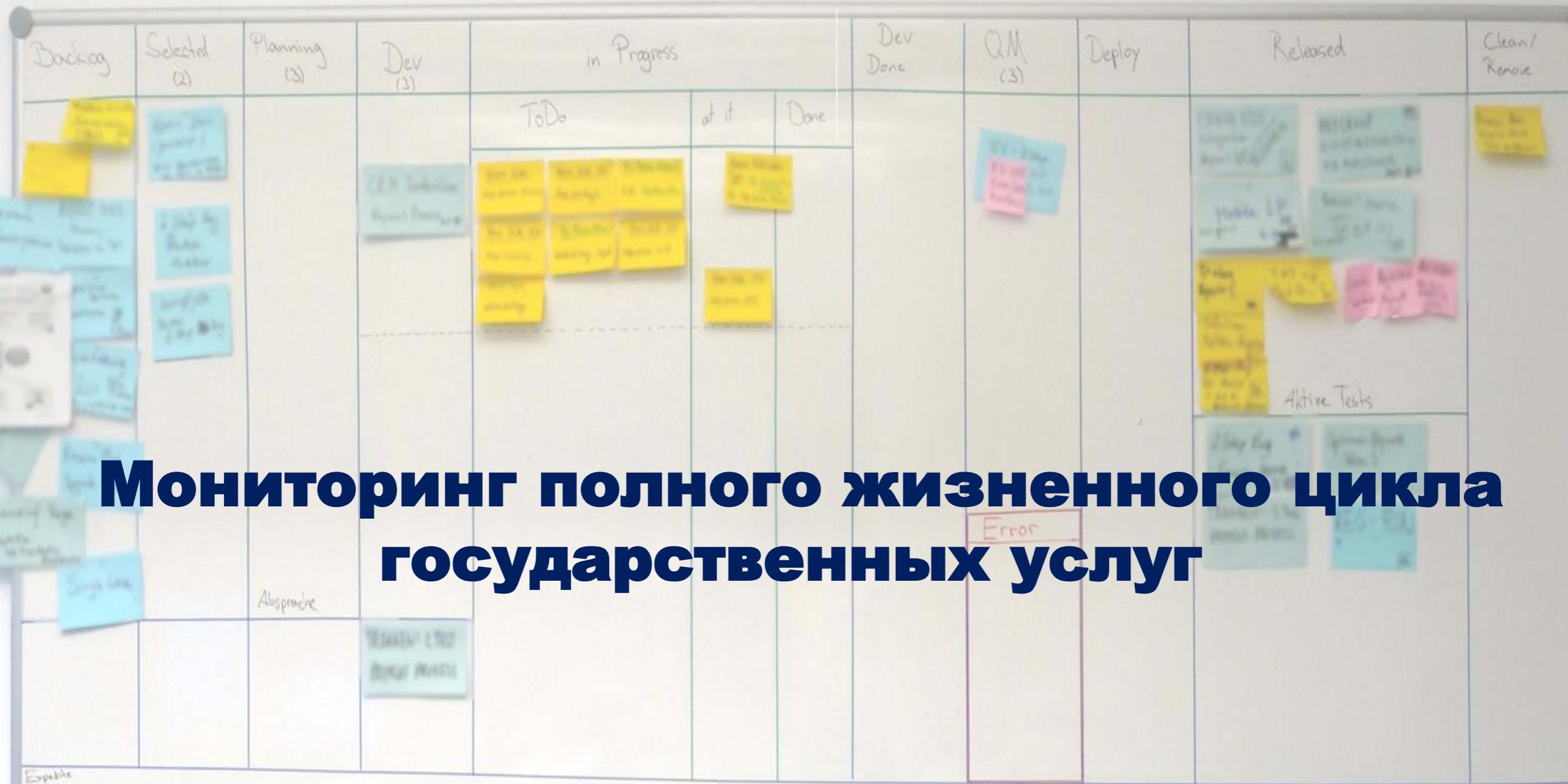


# Мониторинг полного жизненного цикла государственных услуг



Иванов П.Ф., СПб ГУП «СПб ИАЦ»  
Нижний Новгород, 12.04.2017

# Полный жизненный цикл государственной услуги



# Позиция государства

Из доклада Минэкономразвития России:

*«...обеспечить переход от получения государственных услуг к **комплексным сервисам «конечного результата», который и нужен заявителю** (все необходимые действия при покупке жилья, при рождении ребенка, при создании бизнеса и оформлении кредита и др.).»*

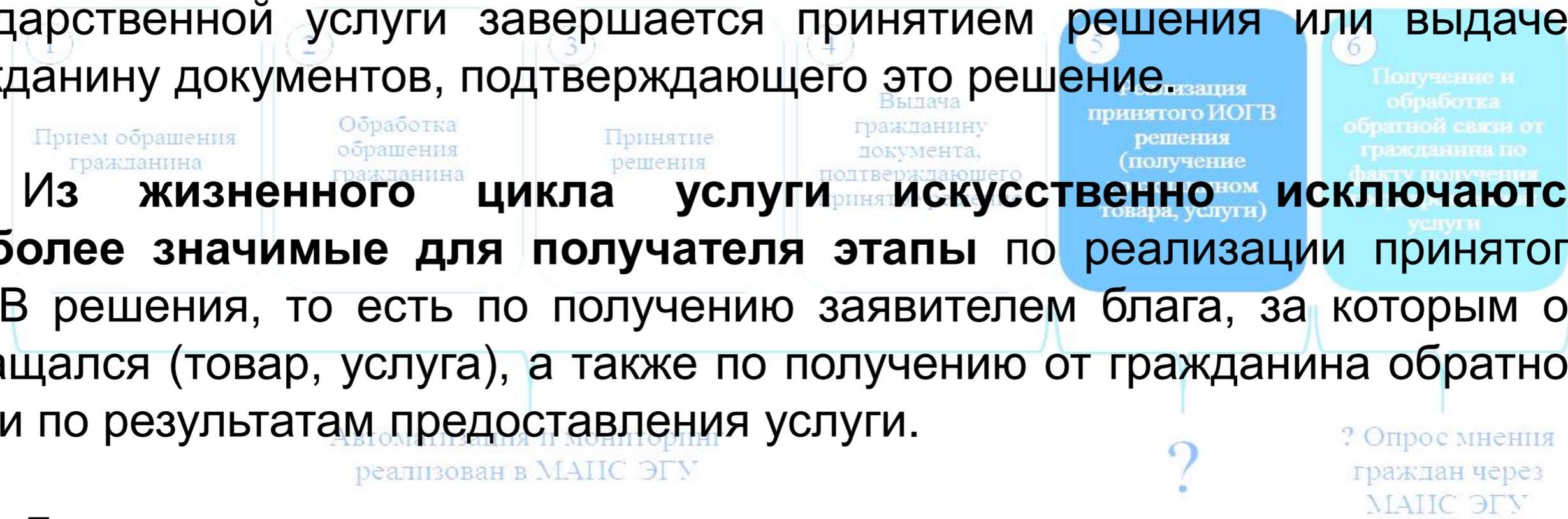
*Государственные услуги **должны «встроиться»** во все удобные и привычные для пользователя интерфейсы и процессы решения его задач, ради которых в настоящее время заявитель вынужден отдельно обращаться за государственной услугой. При этом **реальная жизненная ситуация** чаще всего не связана с необходимостью получения непосредственно самих государственных услуг. В таких случаях они должны стать незаметной для заявителя процедурой в решении реальной жизненной задачи»*

# Практика

В настоящее время в административных регламентах предоставления государственных услуг закреплена **сложившаяся административная практика**, согласно которой жизненный цикл государственной услуги завершается принятием решения или выдачей гражданину документов, подтверждающего это решение.

Из **жизненного цикла услуги искусственно исключаются наиболее значимые для получателя этапы** по реализации принятого ИОГВ решения, то есть по получению заявителем блага, за которым он обращался (товар, услуга), а также по получению от гражданина обратной связи по результатам предоставления услуги.

Данные аспекты предоставления государственных услуг оказываются **неохваченными**, в том числе, и при переводе услуг в электронный вид.



# Анализ практики

В Санкт-Петербурге проводятся **мероприятия по комплексному анализу** процессов реализации исполнительными органами государственной власти их полномочий. В частности, в период с ноября 2016 по февраль 2017 года были детально обследованы 74 полномочия администраций районов в жилищной сфере.

Одним из **основных результатов** обследования на текущий момент можно считать выявление **потребности в расширении спектра процессов, регулируемых административными регламентами** предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, и самого понятия государственной услуги/функции.

# Решение

На текущий момент прорабатывается возможность реализации **«пилотного» проекта по пролонгированию** переводимых в электронный вид процедур предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге на базе ЕСИА и МАИС ЭГУ. Пролонгирование подразумевает **автоматизированный мониторинг и отображение получателю** в электронном виде дополнительных этапов оказания услуги, не учтенных в настоящее время.

Решение проблемы позволит как **усовершенствовать механизмы** взаимодействия с получателями услуг в части их удовлетворенности обслуживанием, так и повысить **прозрачность** исполняемых процедур как для получателей, так и для ИОГВ, в том числе исполняющих **контрольно-надзорные функции**.

# Пилот

«Пилотный» проект может быть реализован в обследуемой на сегодняшний день жилищной сфере. Например, рассматриваются услуги по предоставлению гражданам жилых помещений государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга по договорам социального найма, поскольку при действующем порядке предоставления услуги, даже с учетом подачи заявления через МФЦ или портал государственных услуг, гражданин лично обращается в ИОГВ и подведомственные учреждения для заключения договора социального найма около пяти раз. Большинство этих обращений осуществляется после принятия решения и регламентного завершения представления услуги.

Помимо жилищной сферы в качестве возможного «пилота» рассматривается сфера здравоохранения, в частности услуги по диспансеризации.

## ПРИМЕРЫ УСЛУГ, ТРЕБУЮЩИХ МОНИТОРИНГА ПОЛНОГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

**В установленном порядке предоставлять гражданам жилые помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга по договорам социального найма.**

После принятия положительного решения гражданин **обращается в ИОГВ еще минимум 5 раз** до того момента, когда он фактически заселится в жилье, что по существу и является конечной целью обращения гражданина за услугой. Так, например, после принятия положительного решения по ГУ он приходит за **смотровыми листами** (осмотр жилья, листов может быть несколько), **выписками из распоряжения** администрации о принятом по ГУ решении, **относит выписки сам в ГКУ ЖА, подписывает договор, обращается в эксплуатирующую организацию** для получения ключей. Все эти этапы на текущий момент не отслеживаются в электронном виде, они **искусственно исключены из процесса**. Часть их может быть переведена в электронный вид (формирование смотровых листов, передача выписок в ГКУ ЖА, др.), другая **часть может мониториться** в плане подтверждения того, что данный этап действительно пройден (получение ключей) – когда, как, с возможностью оценки качества прохождения этого этапа гражданином.

# ПРИМЕРЫ УСЛУГ, ТРЕБУЮЩИХ МОНИТОРИНГА ПОЛНОГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

## **Диспансеризация.**

Не входит как таковая в перечень государственных услуг, но является капиталоемким и непрозрачным мероприятием. Диспансеризация проводится в два этапа: Первый этап (скрининг) – первичное обследование с целью выявления возможных заболеваний и необходимости направления к специалистам. Второй этап – углубленные исследования, консультации специалистов (по результатам первого этапа).

Предлагается **уведомлять граждан** о возможности пройти диспансеризацию через личный кабинет на портале государственных услуг, **формировать документы**, необходимые для диспансеризации, в электронном виде и обеспечивать **подтверждение факта прохождения диспансеризации** гражданином (то есть для завершения услуги гражданин подтверждает, что диспансеризация была им пройдена – в личном кабинете, мобильном приложении, посредством СМС-кода или другим способом). В случае необходимости второго этапа диспансеризации **по результатам скрининга в электронном виде осуществляется запись** к врачу для продолжения обследования.

## ПРИМЕРЫ УСЛУГ, ТРЕБУЮЩИХ МОНИТОРИНГА ПОЛНОГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

**Обеспечение техническими средствами реабилитации граждан, не являющимися инвалидами, но имеющими ограничение жизнедеятельности.**

**Обеспечение инвалидов дополнительными техническими средствами реабилитации.**

**1 Направление на оказание бесплатной юридической помощи.**

**2 Специальное транспортное обслуживание отдельных категорий граждан (социальное такси).**

**3 Выдача путевок на оздоровительный отдых различным категориям граждан.**

Результатом оказания услуги на сегодняшний день является получение документа, подтверждающего право гражданина на получение средства реабилитации, юридической консультации и пр. С этим документом (направлением) гражданин обращается в магазин или юридическую консультацию – организацию, прошедшую предварительный квалификационный отбор – а по итогам периода (например, месяца) организации отчитываются перед Комитетом по социальной политике. Таким образом, контроль факта оказания услуги отложенный, с задержкой, и **основан только на данных, полученных от организации.**

## ПРИМЕРЫ УСЛУГ, ТРЕБУЮЩИХ МОНИТОРИНГА ПОЛНОГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

*Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования.*

*Содействие гражданам в поиске подходящей работы.*

*Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности.*

*Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.*

*Психологическая поддержка безработных граждан.*

*Прием заявлений и представление информации об организации проведения оплачиваемых общественных работ.*



Данные услуги на текущий момент официально «завершаются» принятием решений и выдачей заявителю соответствующих документов, подтверждающих данное решение. Однако по факту необходимо осуществлять **мониторинг фактического проведения** консультаций, ориентаций, обучения, их продолжительности и качества. Многие из этих услуг являются многоэтапными и включают тестирования, консультации, посещение собеседований. Нужно отслеживать полный цикл получения гражданином услуги, **фиксировать и подтверждать фактическое получение на каждом этапе** (в личном кабинете, мобильном приложении, посредством СМС-кода).