



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по информатизации и связи

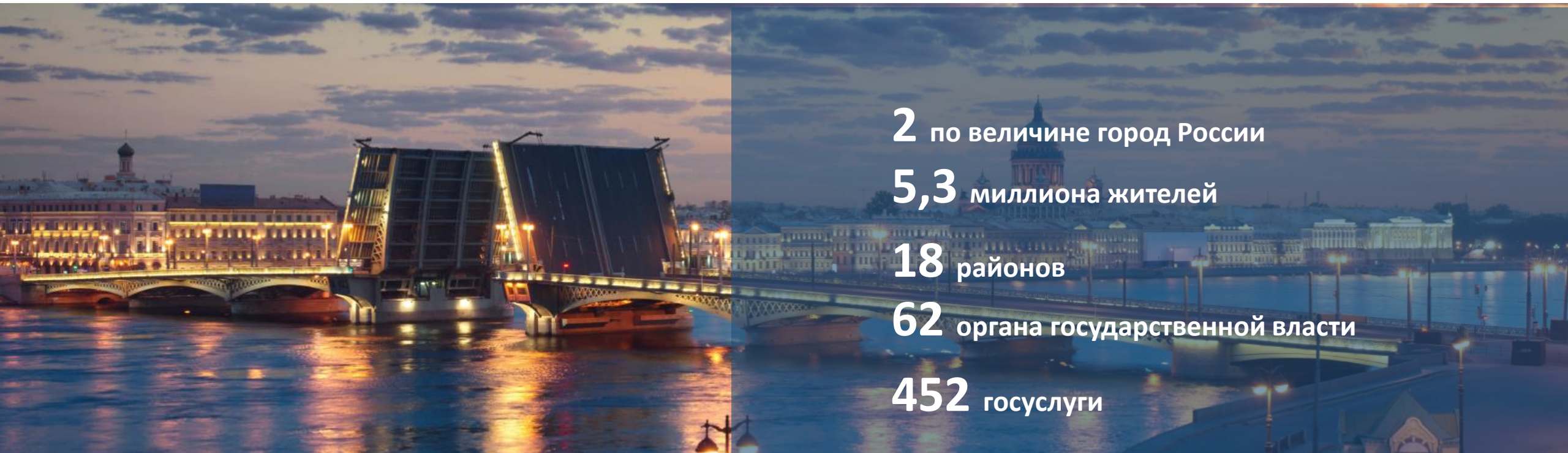
# Единая система предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге

*Патриевская Ольга Павловна*  
Начальник департамента электронного правительства  
СПб ГУП «СПб ИАЦ»



# Санкт-Петербург

Современный город, правительство которого стремится создать для граждан комфортную цифровую среду.



**2** по величине город России

**5,3** миллиона жителей

**18** районов

**62** органа государственной власти

**452** госуслуги

Санкт-Петербургу, как современному мегаполису, необходима эффективная, гибкая и удобная для граждан система предоставления государственных услуг и единое цифровое пространство, в котором любой житель города сможет получать необходимую информацию, пользоваться сервисами и системами в любое время и в любом месте.

Развитие единой городской ИТ-инфраструктуры играет ключевую роль как с практической, так и с имиджевой точки зрения.

# Единая система

предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге

## Цель проекта

- Формирование единого доступного пространства для получения услуг
- Создание условий для ведения открытого диалога граждан с государством
- Оптимизация процессов и сроков предоставления госуслуг
- Сокращение бюджетных расходов

## Модули системы

Единое пространство взаимодействия граждан, МФЦ и органов власти

Портал госуслуг Санкт-Петербурга  
gu.spb.ru

Внутренний электронный документооборот и делопроизводство многофункционального центра (ЭДО МФЦ)

Мобильные приложения «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» на платформе Android и iOS

Решения для органов власти

Электронный кабинет должностного лица

Статистика

Кабинет согласований

Досудебное обжалование

Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)

# Достижения в цифрах

более **3 млн.**  
пользователей

более **94 млн.**  
посещений Портала

более **200**  
электронных услуг

**60**  
онлайн платежей

**92,41%**  
уровень удовлетворенности  
качеством госуслуг

**86,4%**  
заявлений подано онлайн  
(за 1 полугодие 2018 г.)

более **4,2 млн.**  
заявлений, принятых в МФЦ  
(2017 г.)

более **30**  
ведомственных систем  
интегрировано с МФЦ

более **1900**  
электронных жалоб  
принято

более **295 тыс.**  
электронных согласований  
(за 1 полугодие 2018 г.)

более **292 тыс.**  
межведомственных  
запросов (за 1 полугодие 2018 г.)

более **1000**  
уникальных пользователей  
ЭКДЛ (за 1 полугодие 2018 г.)



# Мы постоянно развиваемся



## ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖИ:

---

- Полноценный платежный раздел с возможностью онлайн-оплаты широкого спектра государственных услуг и сервисов.



## УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ДОСТУПНЫХ ГОСУСЛУГ:

---

- Интеграция с Единой системой строительного комплекса Санкт-Петербурга для обеспечения предоставления полного цикла услуг строительной сферы онлайн.



## ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВСЕХ ЗАЯВЛЕНИЙ:

---

- Регистрация и учет обращений при личном обращении заявителя в орган власти.
- Информирование о ходе и результате предоставления услуги на Портале вне зависимости от способа обращения.



## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ:

---

- Оценка заявителями услуг, вне зависимости от способа обращения.
- Автоматизированные детальные отчеты по полученным оценкам по МФЦ и органам власти.



## ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЗАЯВЛЕНИЯМИ:

---

- Оперативное информирование о поступлении новых электронных заявлений и межведомственных запросов, приближении сроков принятия решения.



# Мы централизованы и децентрализованы

01

Загруженность и среднее время ожидания по различным категориям услуг на интерактивной карте МФЦ, доступной на главной странице Портала госуслуг Санкт-Петербурга;

02

Архив электронных документов, доступных для использования при обращении за государственными услугами;

03

Детальная информация о полученных штрафах ГИБДД с приложением фотоматериала.

# Мы проактивны



ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДПИСАТЬСЯ НА УВЕДОМЛЕНИЯ О РАЗЛИЧНЫХ СОБЫТИЯХ, СВЯЗАННЫХ С ПОЛУЧЕНИЕМ ГОСУСЛУГ

---

- о приближающейся записи к врачу;
- об истечении срока документов с предложением получить соответствующую госуслугу;
- о возможности пройти диспансеризацию;
- о возможности зарегистрировать ребенка в ЕСИА;
- другие.



# Мы меняем процессы



## ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ В МФЦ

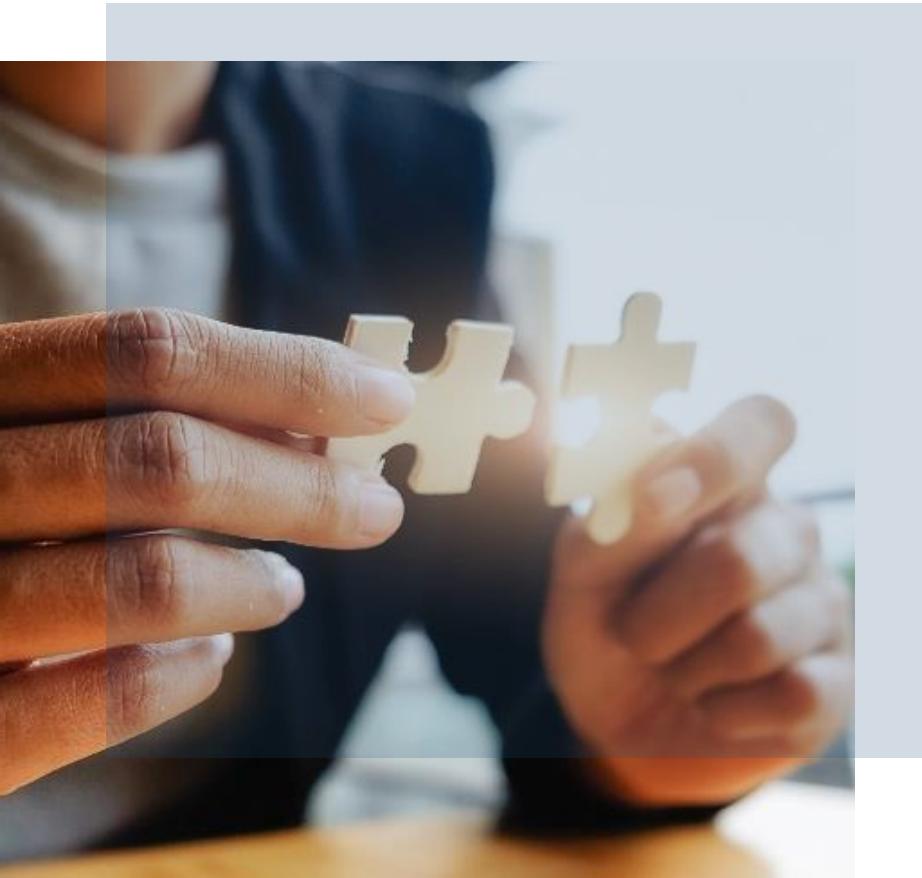
---

- Автоматизированное формирование технологических схем предоставления госуслуг на основании информации, содержащейся в системе, электронного согласование технологических схем;
- Подписание результата госуслуги электронной подписью информационной системы и проверка информационной системой электронной подписи должностного лица, вынесшего решение.





# Экономическая, социальная эффективность и инновационность проекта



- Повышение доступности и качества госуслуг;
- Повышение открытости органов власти и прозрачности их деятельности;
- Совершенствование и оптимизация процессов предоставления госуслуг.

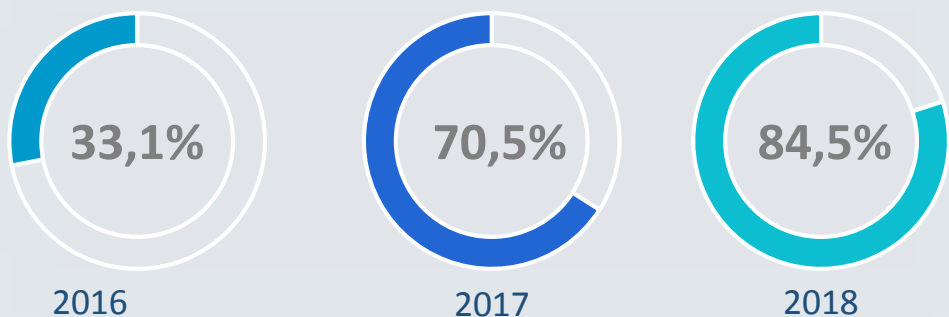
Инновации - это просто, инновации - это забота о Вас.

# Затраты и эффект

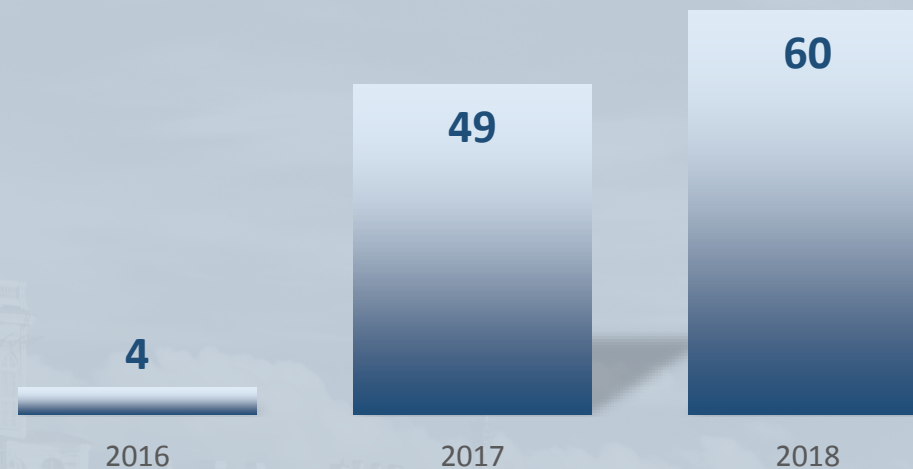
## Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных услуг в электронном виде



## Доля заявлений, поданных в электронной форме



## Число доступных платежей



## Финансовые ресурсы

(в разрезе представленного функционала)

**Стоимость разработки системы**  
25 млн. рублей

**Размер затрат на эксплуатацию**  
12 млн. рублей

# Перспективы развития

- 01 ▶ Информационный обмен с Центром телефонного обмена МФЦ, получение информации в тональном режиме.
- 02 ▶ Предварительное заполнение заявления по услуге «Осуществление миграционного учета», включая загрузку сканов документов, перед обращением в МФЦ.
- 03 ▶ Штрихкодирование документов МФЦ, быстрый поиск документов. Электронные реестры документов.







Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по информатизации и связи

**Благодарю  
за внимание!**