

Роль систем электронного документооборота в бизнес-процессах оказания государственных услуг

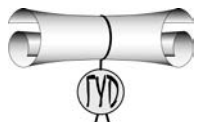
Мамышева Елена Геннадьевна, председатель совета директоров группы компаний «Системы и проекты», член «Гильдии Управляющих Документацией»

Система электронного документооборота (СЭД) является программно-технологической базой автоматизации предоставления государственных услуг органами исполнительной власти, которая, в свою очередь, имеет огромное значение для повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия граждан и бизнеса с органами государственной власти и в целом реализации программы построения информационного общества.

На современном этапе активного внедрения информационных технологий в системы предоставления государственных услуг особенно важен переход на качественно новый уровень управления бизнес-процессами в органах государственной власти. Так, необходимо добиваться подключения всех сотрудников к работе в электронной среде, контроля над исполнением всех должностных обязанностей, точного соблюдения всех регламентов и совершенной прозрачности всех осуществляемых процедур. Именно СЭД способны выполнять данные требования к бизнес-процессам предоставления государственных услуг. Система электронного документооборота обеспечивает создание единого информационного пространства, позволяет объединить сотрудников всех подразделений и предоставить коллективный электронный доступ ко всем необходимым документам, обеспечивающим процесс оказания услуги.

Важно отметить, что внедрение систем электронного документооборота не является в нашей стране равномерным и полностью унифицированным. Региональные органы государственной власти более оперативно вводят и используют автоматизированные системы предоставления государственных услуг, нежели федеральные службы.

Разные органы государственной власти используют различные системы электронного документооборота, настроенные на выполнение специфических задач и бизнес-процессов, связанных с областью их ответственности. Тем не менее, для эффективности процессов предоставления государственных услуг очень важно



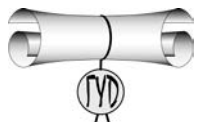
обеспечение электронного взаимодействия между ними. Для выполнения данной цели используется Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) - технологический компонент и неотъемлемая часть инфраструктуры предоставления государственных услуг в электронном виде.

Система межведомственного электронного взаимодействия обеспечивает единую технологическую и коммуникационную инфраструктуру информационного взаимодействия существующих и создаваемых государственных и муниципальных информационных систем, а также иных информационных систем, участвующих в процессах оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде. Таким образом, СМЭВ позволяет объединять в информационном пространстве не только системы электронного документооборота различных органов государственной власти, но и информационные системы служб, с помощью которых происходит «общение» граждан и власти в процессе оказания государственных услуг: систем электронного документооборота, обеспечивающих работу Многофункциональных центров обслуживания населения (МФЦ), а также СЭД служб «Одного окна».

Наиболее актуальным вариантом использования СМЭВ является возможность организации электронного взаимодействия «гражданин-власть» на протяжении всего процесса оказания государственной услуги: подача заявки, мониторинг хода рассмотрения и исполнения, получение результата оказания услуги.

В настоящее время те или иные системы электронного документооборота успешно используются примерно в 80% государственных учреждений и ведомств. Таким образом, используя Систему межведомственного электронного взаимодействия, можно обеспечить автоматизацию бизнес-процессов предоставления государственных услуг без необходимости внедрять новые системы электронного документооборота. Так, например, в 2012 – 2013 годах на базе существующих СЭД в Департаменте жилищной политики и жилищного фонда г. Москвы были автоматизированы и переведены в электронный вид следующие государственные услуги:

- Предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 г. правах на объекты жилищного фонда г. Москвы;
- Перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое) помещение;
- Оформление, внесение изменений и заключение дополнительных соглашений в договоры в отношении жилищного фонда г. Москвы
- Приватизация гражданами жилых помещений жилищного фонда г. Москвы;



- Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма.

В Комитете государственного строительного надзора г. Москвы:

- Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства;
- Выдача разрешения на ввод объектов в эксплуатацию;
- Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации.

В Государственном автономном учреждении г. Москвы «Московская государственная экспертиза»: Проведение государственной экспертизы проектной документации.

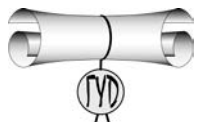
Помимо СЭД неотъемлемой составляющей инфраструктуры предоставления государственных услуг в электронном виде является Портал государственных и муниципальных услуг. Помимо информирования о порядке получения государственных и муниципальных услуг, портал обеспечивает возможность для заявителей подавать заявления в электронной форме на получение государственных услуг, получать в электронной форме информацию о ходе рассмотрения заявлений, а также юридически значимый результат рассмотрения заявления.

Преимущества портала государственных и муниципальных услуг перед службами «одного окна» и многофункциональными центрами:

- возможность подачи заявлений на оказание государственной услуг, не выходя из дома;
- возможность отслеживания хода рассмотрения заявки в режиме онлайн;
- получение актуальной справочной информации в режиме онлайн.

Недостатки портала государственных услуг и муниципальных услуг:

- необходимость для заявителя иметь доступ к сети Интернет и обладать некоторым уровнем компьютерной грамотности;
- для некоторых услуг – необходимость лично посещать орган государственной власти для получения результата оказания услуги.



Системы электронного документооборота, обеспечивающие работу многофункциональных центров и служб «Одного окна» органов исполнительной власти, обеспечивают автоматизацию процессов регистрации, обработки и контроля исполнения обращения на подготовку и выдачу документов (результатов оказания государственных услуг), в том числе с использованием электронных регламентов. Основные преимущества СЭД перед традиционными возможностями предоставления государственных услуг, предполагающих «ручную» работу с документами:

- мгновенный доступ к актуальной информации и документам, имеющим юридическую силу;
- снижение количества ошибок, обусловленных «человеческим фактором»;
- сокращение материальных издержек;
- улучшение взаимодействия внутри ведомства и за его пределами;
- коллективная работа с документами;
- сокращение потребности в дополнительном персонале;
- снижение расходов на хранение документов.