

**Информационная система обеспечения работы
органов государственной власти и местного
самоуправления в режиме «одного окна»**



NVisionGroup
ЭНВИЖН ГРУП

Логунов Владимир Викторович

Профиль компании «Энвижн Груп»



- Группа компаний «Энвижн Груп» основана в 2001 году и является одним из лидеров на российском рынке IT-услуг в области интеграции сложных информационных и телекоммуникационных систем.
- Входит в Топ-10 российских системных интеграторов
- Входит в Топ-20 российских IT-компаний
- Компания располагает штатом квалифицированных специалистов, общая численность сотрудников – более 500 человек
- Ведущие сотрудники с опытом работы в сфере IT более 10 лет
- Опыт руководства крупными проектами масштаба России



Цели и задачи создания режима «ОДНОГО ОКНА»



Цели:

- 👁️ качественное информационное обеспечение реализации прав граждан и их информационных потребностей
- 👁️ повышение эффективности оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам
- 👁️ оптимизация межведомственного взаимодействия
- 👁️ снижение административных барьеров

Задачи:

- 👁️ Разработка информационных ресурсов и дружественных интерфейсов доступа к ним, облегчающих заявителю подготовку документа для обращения в службу «одного окна»
- 👁️ Оптимизация с последующей автоматизацией основных процессов обработки обращений
- 👁️ Обеспечение функционирования держателей "одного окна" и взаимодействующих организаций при подготовке документов в режиме «одного окна»
- 👁️ Разработка нормативно-правового обеспечения использования электронного документооборота с ЭЦП
- 👁️ Внедрение системы электронных платежей для оплаты возмездных услуг
- 👁️ Организация контроля за выполнением процедур обработки обращений граждан и хозяйствующих субъектов
- +
👁️ Поддержка внутри- и межведомственного взаимодействия информационных систем и ресурсов

Ввод режима «Одно окно» в городе Москва



- 👁 Утверждение концепции работы городских организаций в режиме «Одного окна» (1050-РП от 15.06.2005)
- 👁 Создание служб «Одного окна» (актуальный реестр служб «одного окна» утвержден 856-ПП от 31 октября 2006 г.)
- 👁 Формирование реестра документов и служб «Одного окна» (361-ПП от 1 июня 2004 г., 949-ПП от 28 декабря 2004 г., 352-ПП от 30 мая 2006, актуальный реестр - 856-ПП от 31 октября 2006 г.)
- 👁 Прием заявлений и регистрация в электронном журнале (168-ПП от 14.03.2006)
- 👁 Ввод в действие СКИМОО (532-РП от 27.03.2007), портала «Одного окна», УСОО (646-РП от 10 апреля 2007 г.)
- 👁 Формирование БД административных регламентов режима «Одного окна» (648-РП от 10.04.2007)
- 👁 Определение плана разработки и ввода первоочередных электронных регламентов для режима «Одно окно»
- 👁 Эксперимент по созданию центров государственных услуг (2469-РП от 30.11.2006)
- 👁 Утверждение регламентов автоматизированной подготовки документов в режиме «одного окна» (204-ПП от 25.03.2008)

Организационная структура проекта



Мэр

Руководитель аппарата

Управление по координации
и развитию
административной реформы

Управление
информатизации



Организации - держатели «Одного окна»



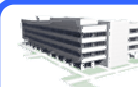
Службы
«Одного окна»



Службы
«Одного окна»



Службы
«Одного окна»



ЦГУ

Востребованность регламентов



№	Наименование документа	2006	2007	%
1	Выписка из домовой книги (ЕИРЦ)	146247	491359	+ 235
2	Экспликация к поэтажному плану по форме №22 или форме № 25 (БТИ)	479619	672867	+ 40,3
3	Поэтажный план (БТИ)	473880	615897	+ 30
4	Социальная карта москвича (РУСЗН)	436961	557538	+ 27,6
5	Извещение о предоставлении (приостановлении перечисления, отказе в предоставлении, прекращении предоставления) субсидии (Договор об участии в Московской городской системе жилищных субсидий с использованием персонифицированных социальных счетов граждан) (ГЦЖС)	542970	844103	+ 55,5
6	Копия финансового лицевого счета на жилую площадь (ЕИРЦ)	102521	286559	+ 179,5
7	Копия карточки учета для собственника квартиры (ЕИРЦ)	67512	159189	+ 135,8
8	Справка о регистрации по адресу (ЕИРЦ)	29954	135161	+ 351,2
9	Справка о факте получения/неполучения (или о размере) пособий, компенсаций и других социальных выплат (РУСЗН)	230668	190696	- 18,4
10	Справка об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости (БТИ)	147272	157690	+ 7

Обращений по приоритетным документам

2381566

3455315

Обращений не по приоритетным документам

1120613

1198935

Всего обращений по Москве

3502179

4654250

+ 32,3 %

Востребованность регламентов

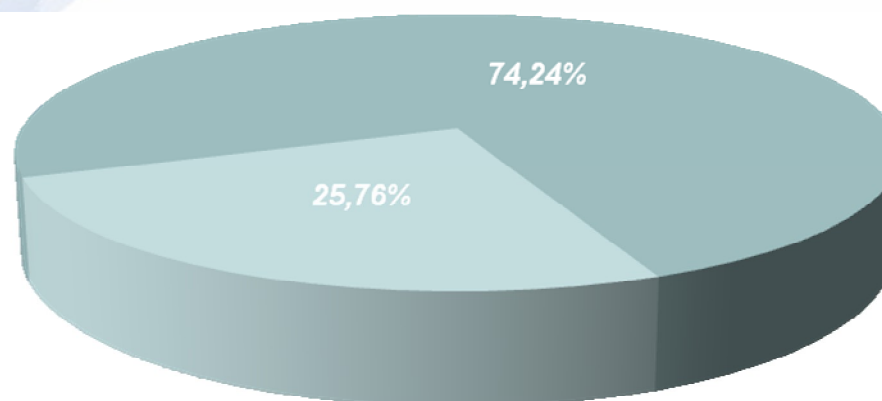


2006 год



■ Обращений по приоритетным документам ■ Обращений не по приоритетным документам

2007 год



■ Обращений по приоритетным документам ■ Обращений по не приоритетным документам

Функциональная архитектура проекта



Центр государственных услуг

Портал режима «Одно окно»

СКиМОО

- Статистика (offline, on-line)
- Регламент работы организаций
- Реестр документов
- Реестр служб

Электронная приемная

- Общая информация
- Документы в электронном виде
- Выполнение административных регламентов
- Запись на прием

Системы обработки обращений

Гран-Док

УСОО

Золушка

ИС «Одно окно»

БД регламентов

БД сервисов

БД документов

СЭВ МЭМ

Реестр сервисов

Мониторинг

Производственные системы

АСУ ЕИРЦ
(ГУ ИС)

СДО Префектур

БД «0-18» (ДО)

ИС КИСЭД (МЖР)

РАСОИ «Соцзащита»
(ДСЗН)

АИС ЖСЛ (ГЦЖС)

СДО Управ

АИС МосгорБТИ

ИАС
«Недвижимость-2»

NVisionGroup
ЭНВИЖН ГРУП

предоставление контролирующим органам исполнительной власти оперативной отчетности о работе органов исполнительной власти и городских организаций в режиме «одного окна»

- Данные о количестве обращений в службы «одного окна» в разрезе служб и видов документов
- Данные о просроченных обращениях
- Мониторинг хода исполнения обращения и статуса обращения
- Справочная информация (реестр служб, документов)

- «Тонкий» клиент (ASP)
- СУБД MS SQL 2000
- Веб-сервисы

на главную страницу

Данные о работе служб «одного окна» по обращениям | Данные о работе служб «одного окна» по запросам | Аналитическая информация | Ошибки

Выберите: 1. Наименование диаграммы из списка. 2. Даты. 3. Службу(ы). В режиме «одного окна»

Обновить диаграмму | Обновить таблицу

с 01.01.2008 по 22.04.2008 Обращ ☐ Запрос ☐

Сбросить условные обозначения

2 Тематическая направленность обращений/запросов

3 Анализ итогов работы с обращениями/запросами заявителей

4 Динамика роста числа обращений/запросов заявителей

5 Число наименований документов, выдаваемых службами

6 Динамика роста количества подготовленных документов

Число обращений по наименованиям документов в режиме «одного окна» в службы [01.01.2008,22.04.2008]

Наименование документа	Число обращений	Процент
Договор на размещение средств наружной рекламы и информации (5)	8495	41%
Решение префектуры административного округа о назначении уполномоченного представителя при проведении публичного мероприятия, письма префектуры административного округа о рассмотрении уведомления о проведении публичного мероприятия (3)	4295	21%
Решение префектуры административного округа	1902	9%
Согласование размещения объектов наружной рекламы (5)	1137	5%
Согласование ответственным должностным лицом префектуры копия ранее принятого распоряжения prefecta по вопросам, затрагивающим интересы заявителя (5)	1031	5%
Заверенная соответствующим должностным лицом главы района копия ранее принятого распоряжения главы управления по вопросам, затрагивающим интересы заявителя (2)	520	3%
Договор на размещение средств наружной рекламы и информации (5)	345	2%
Решение префектуры административного округа о проведении публичного мероприятия, письма префектуры административного округа о рассмотрении уведомления о проведении публичного мероприятия (3)	336	2%
Решение префектуры административного округа	335	2%
Решение префектуры административного округа	288	1%

0137 Решение управления района о согласовании проведения работ по благоустройству территории (кроме работ ремонтно-восстановительного характера, связанных с содержанием и эксплуатацией) (5)

0130 Решение префектуры административного округа

Универсальная система обработки обращений



Назначение:

Автоматизация процессов деятельности службы «одного окна»

Функциональность:

- 👁 Учет и регистрация обращений
- 👁 Учет этапов исполнения и согласования
- 👁 Передача обращений на исполнение
- 👁 Отметка фактов исполнения обращения и выдачи документа заявителю
- 👁 Приостановка обращения в соответствии с регламентом
- 👁 Формирование отчетов
- 👁 Многокритериальный поиск

Технологии:

- 👁 «Тонкий» клиент, J2EE
- 👁 СУБД Oracle

Количество пользователей:

👁 800

Служба "одного окна"
Центрального
территориального агентства
Департамента имущества
города Москвы

Начальник службы "одного окна"
Центрального территориального
агентства Департамента
имущества города Москвы

Царькова Ирина
Владимировна

Телефон для консультаций:
(495) 641-1212 доб. 3341 или 3349

Обращения

Отчеты

Незакрытые

Мониторинг

Выход

Справка

Новое обращение

Пакетный ввод

Журнал обращений

Архив

Выдать ответ

Поиск

[Обновить](#)
[Поиск](#)
[Сброс поиска](#)

Регистрационный номер обращения:

Рег. номер	Дата регистрации	Тип обращения	Заявитель	Время исполнения	Статус	Плановый срок
012-7100-701/08	11.04.2008	Договор аренды с регистрацией (переоформление прав на новый срок, изменения и дополнения к договору аренды)	Общество с ограниченной ответственностью "Творческая Художественная мастерская "А. КНЯЗЕВ"	8 дн.	В работе	20.08.2008
012-7100-700/08	11.04.2008	Договор аренды с регистрацией (переоформление прав на новый срок, изменения и дополнения к договору аренды)	Общество с ограниченной ответственностью "Творческая Художественная мастерская "А. КНЯЗЕВ"	8 дн.	В работе	20.08.2008
012-7000-7955/08	09.04.2008	Договор аренды без регистрации (переоформление прав на новый срок, изменения и дополнения к договору аренды)	Производственно - коммерческое Закрытое акционерное общество "ССК"	8 дн.	Исполнено	07.07.2008
012-7000-7954/08	09.04.2008	Договор аренды без регистрации (переоформление прав на новый срок, изменения и дополнения к договору аренды)	Закрытое акционерное общество Телекомпания "ТВ Наше Кини"	10 дн.	Зарегистрировано	07.07.2008

*Эффект интеграции с унаследованными системами – исключается повторный ввод информации

База данных регламентов



Назначение:

Формирование единой непротиворечивой нормативно-правовой базы регламентов выдачи документов

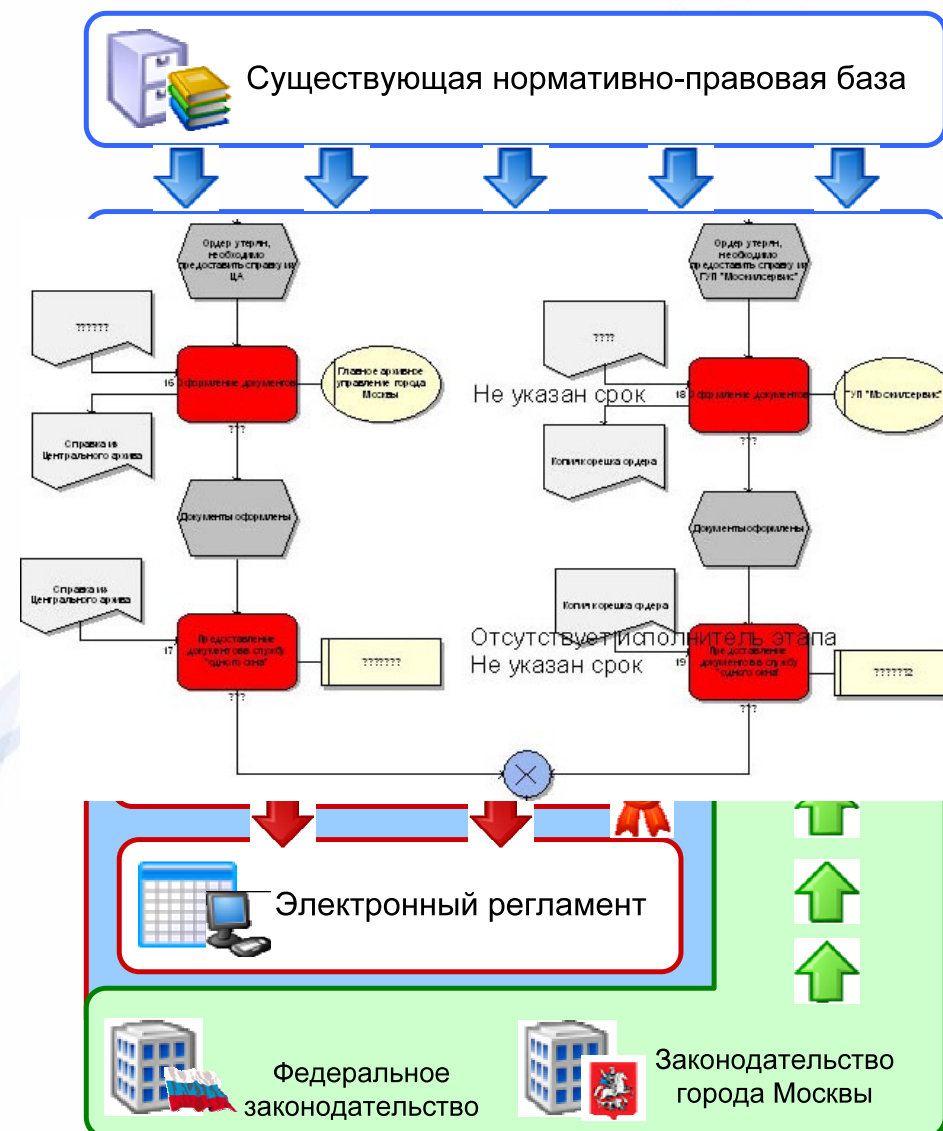
Функциональность:

- Формирование графических представлений регламентов
- Автоматическое формирование табличного (текстового) описания регламента
- Анализ непротиворечивости и полноты регламента
- Анализ сроков исполнения регламентов

Технологии: ARIS Toolset

Количество пользователей: 40

Количество регламентов: 169



ИС «Одно окно» и СЭВ МЭМ



Назначение:

Использование сервисов СЭВ для обращения в другие информационные системы в рамках выполнения регламентов

Функциональность:

- Контроль исполнения регламентов
- Отправка запросов и получение ответов
- Ведение реестра сервисов

Технологии:

BPEL, веб-сервисы, SOA

Количество подключенных организаций:

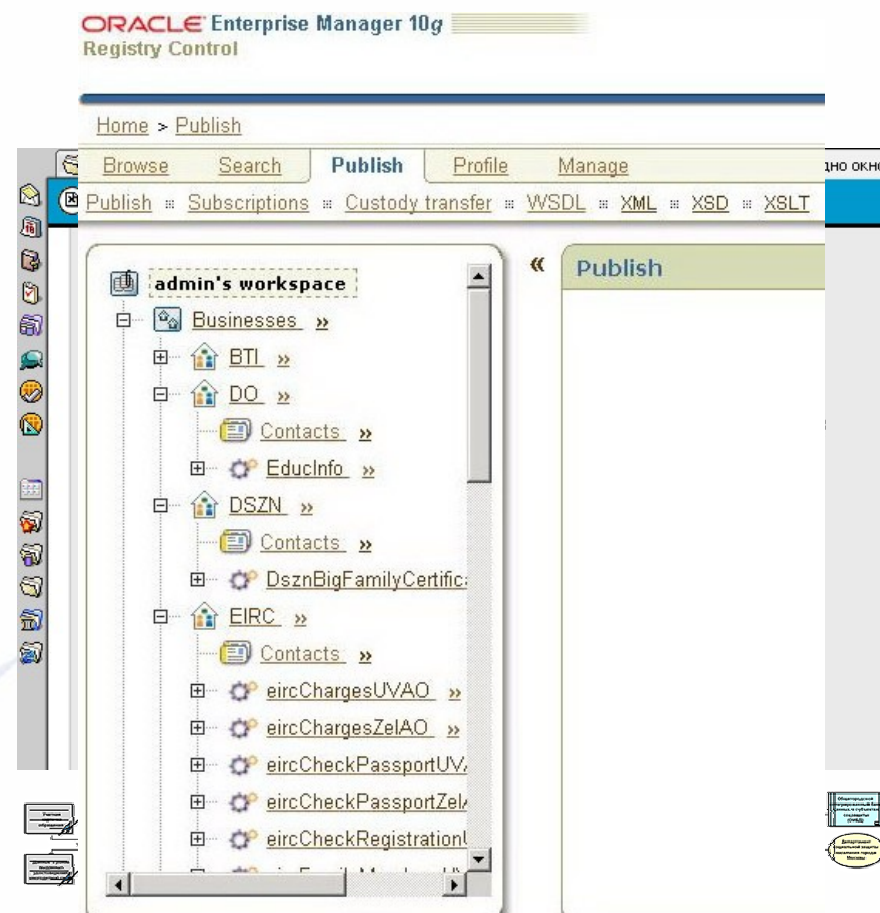
17

Количество сервисов:

250

Количество запросов в день:

570



Ведение реестра сервисов

Электронная приемная



Назначение:

Предоставление Заявителям возможностей по дистанционному получению государственных услуг

Функциональность:

- ☛ Запись на прием в службы «одного окна»
- ☛ Предварительная регистрация обращений Заявителей в службах «одного окна»
- ☛ Получение сведений о возможных государственных услугах
- ☛ Получение информации о статусе обработки обращения
- ☛ Предоставление всей необходимой справочной информации (реестр служб, документов)

Технологии:

- ☛ «Тонкий» клиент (PHP)
- ☛ СУБД Oracle
- ☛ Веб-сервисы

The screenshot displays the 'Электронная приемная' (Electronic Reception) website. The header includes the site logo and a search bar. The main navigation bar contains links: 'Реестр документов', 'Службы одного окна', 'Бланки', and 'Регламенты'. The 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) section for 'Михаил Хензин' is visible, with links to 'Перейти к личным данным' and 'Выйти'. The 'Персональные сервисы' (Personal Services) section lists: 'Посмотреть поданные заявления', 'Посмотреть выданные документы', and 'Проверить статус обращения'. The 'Вы МОЖЕТЕ' (You CAN) section includes 'Оформить' (Form) and 'Узнать' (Know) links. The 'Оформить' section is active, showing the 'Шаг №1 - «Данные заявителя»' (Step 1 - 'Applicant Data'). It includes a date and time selection field, and form fields for 'Фамилия заявителя' (Mikhail), 'Имя заявителя' (Mikhail), 'Отчество заявителя' (Viktorovich), 'Пол заявителя' (Male), 'Контактный телефон' (empty), and 'Адрес электронной почты' (logunov@nvg.ru). The 'Адресные данные Заявителя' (Applicant's address data) section is also visible, with radio buttons for 'Адрес регистрации' (selected) and 'Другой' (Other). The address fields include 'Улица' (empty), 'Дом - строение - корпус' (дом 2/12), 'Квартира/офис' (20), 'Округ' (Северо-Восточный административный округ), and 'Район' (Посеинострровский район).

Результаты



Внедрение автоматизированной технологии подготовки регламентов (БД регламентов)

- Сокращение сроков подготовки документов на 1102 дней в сумме по всем регламентам: с 2885 до 1783 дней
- Сокращение комплекта документов от Заявителя на 62 документа в сумме по всем регламентам: с 972 до 910 документов

Обеспечение контроля качества государственных услуг (СКиМОО)

- В режиме реального времени предоставляется информация о работе 631 службы «одного окна» по 169 документам
- На основе данных СКИМОО проводятся регулярные административные мероприятия по улучшению качества оказываемых государственных услуг

Реализация интерактивных дистанционных услуг («Электронная приемная»)

- Количество зарегистрированных Заявителей – 750
- Количество обработанных положительно заявок – 70

Обеспечение электронного взаимодействия (Электронные регламенты)

- Резкое уменьшение количества ежемесячных бумажных запросов со стороны ГЦЖС (в РУСЗН в 10 раз: с 30 тыс. до 2-3 тыс., в ГУ ИС в 5 раз: с 40 тыс. до 8 тыс., в ЦЗН в 10 раз: с 5 тыс. до 500)
- Экономия средств городского бюджета за счет оперативной актуализации данных, необходимых для расчета субсидий (оценочно 70 млн. рублей в год, в этом году до 25 млн. рублей)
- Сокращение сроков подготовки Договора передачи в собственность в порядке приватизации с 60 до 30 дней
- + – Сокращение сроков подготовки Удостоверения многодетной семьи с 7 до 1 дня

Результаты



Показатели

до оптимизации:

Срок выдачи

в день обращения

Документы заявителя

1 1

после оптимизации:

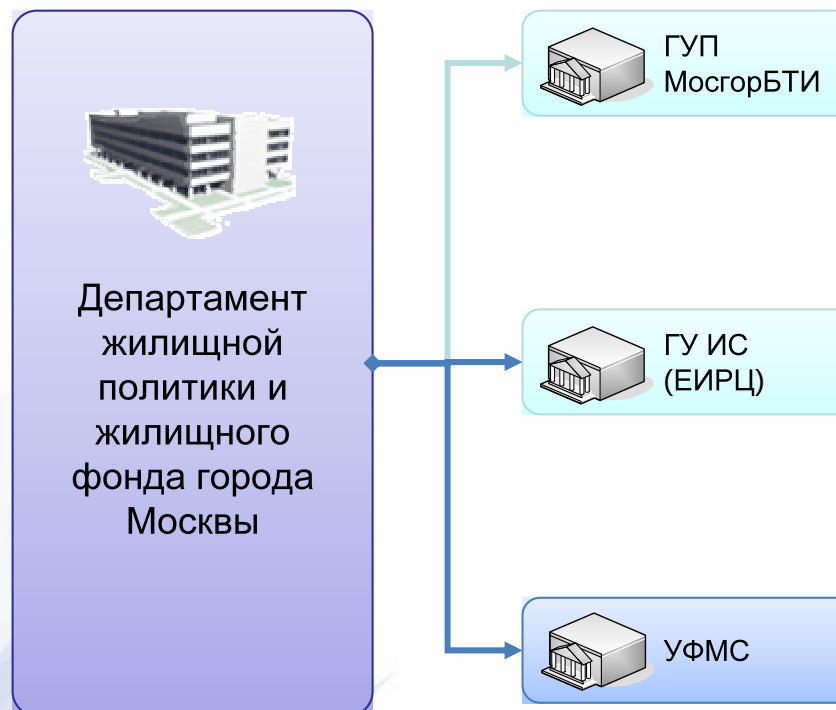
в день обращения

7

Дополнительный эффект:

Экономия средств городского бюджета за счет оперативной актуализации данных (оценочно 70 млн. рублей в год)

Результаты



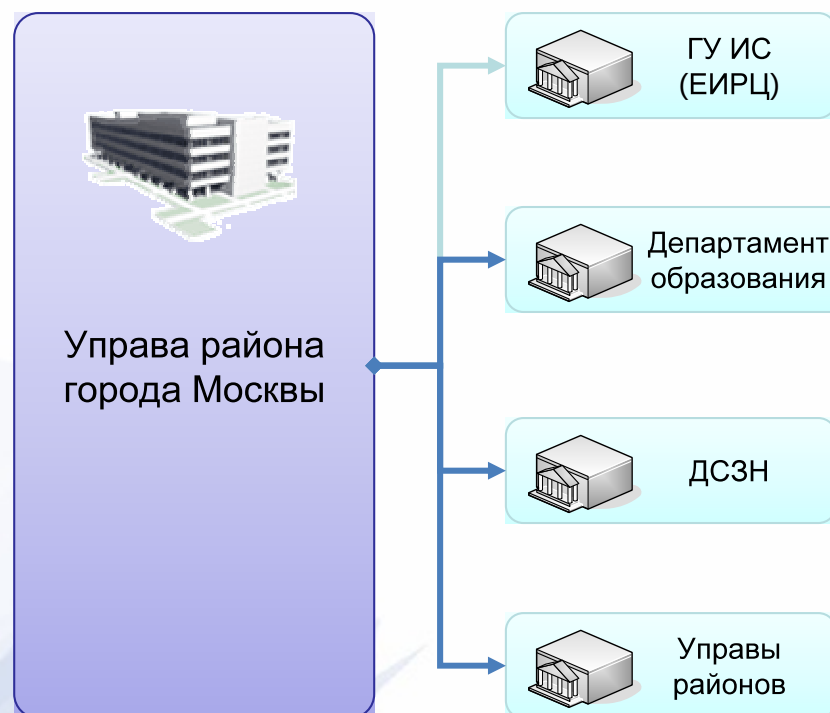
Предложение:

Организация электронного взаимодействия с ГУП МосгорБТИ, ЕИРЦ (ГУ ИС) и УФМС, использование автосберкасс в службах «Одного окна»

Показатели

	Срок выдачи	Документы заявителя
до оптимизации:	60	8
после оптимизации:	30	7

Результаты



Предложение:

Обеспечение информационного взаимодействия с ЕИРЦ (ГУ ИС), Департаментом образования города Москвы, Департаментом социальной защиты населения города Москвы, Управы районов

Показатели

Срок выдачи

Документы заявителя

до оптимизации:

7

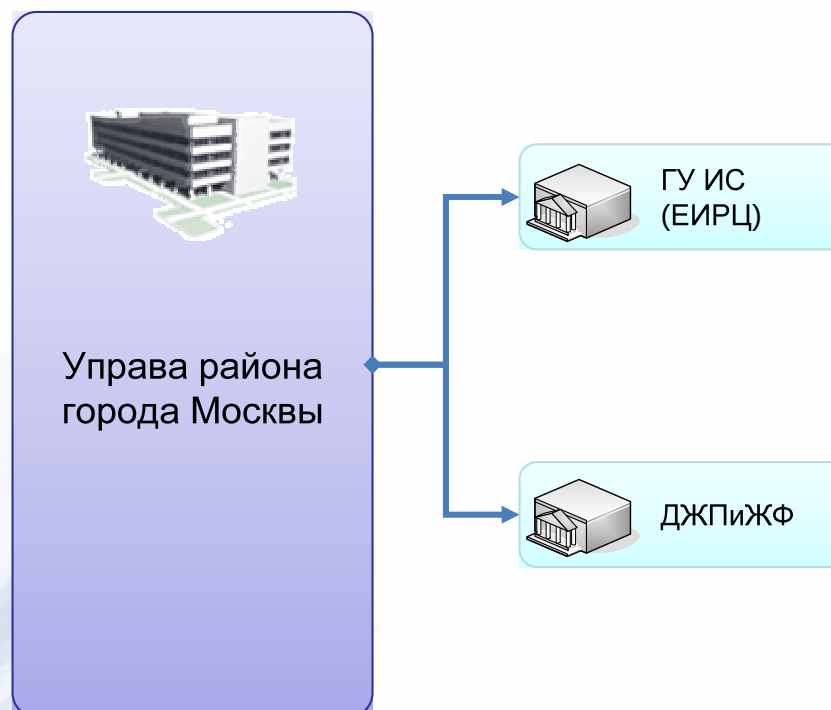
7

после оптимизации:

1

6

Результаты



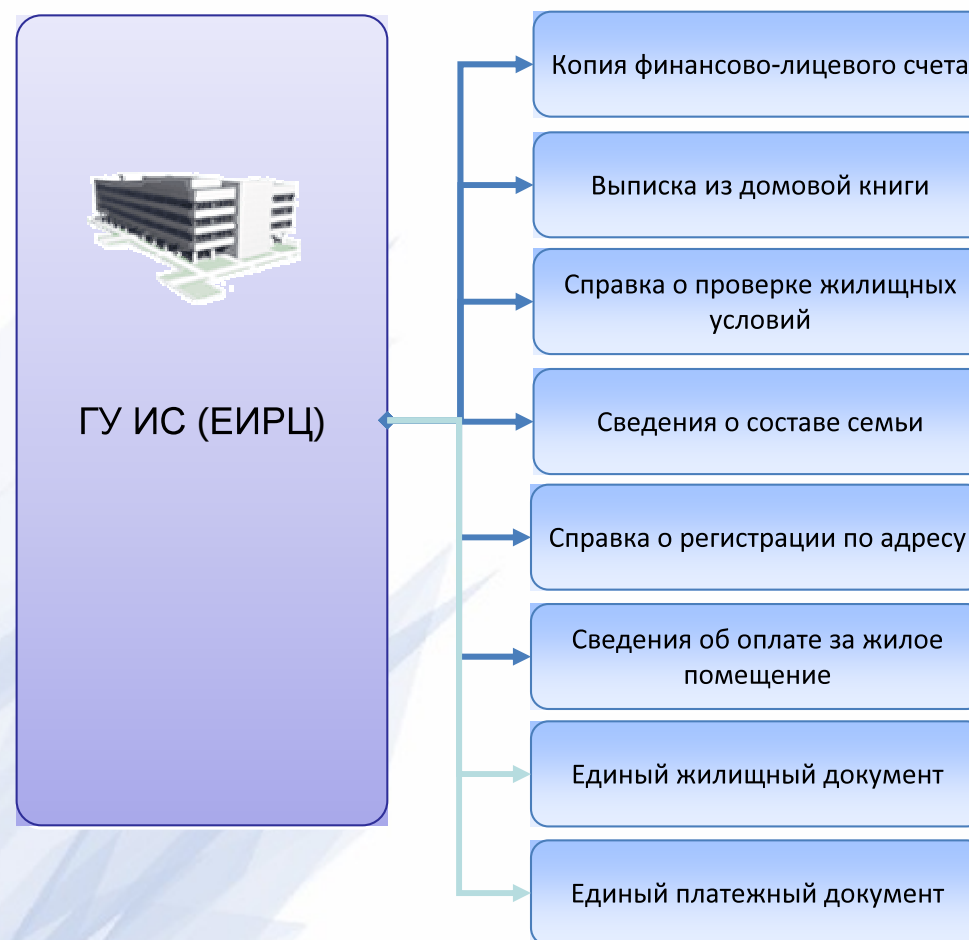
Предложение:

Организация электронного взаимодействия с ЕИРЦ (ГУ ИС) и ДЖПиЖФ

Показатели

	Срок выдачи	Документы заявителя
до оптимизации:	30	8
после оптимизации:	20	7

Результаты



Результаты



Организационные сложности при внедрении



Сложности

- Отсутствие полной и непротиворечивой нормативно-правовой базы
- Сложность предоставления конфиденциальной и персональной информации из информационных систем
- Ограничения уровня доступа к сервисам федеральных ведомств

Решения

- Создание типового регламента выдачи документов в режиме «одного окна», создание системы автоматизированной подготовки регламентов
- Заключение соглашений об информационном взаимодействии в рамках действующего законодательства

Технологические сложности при внедрении



Сложности

- Устаревшие технологии построения унаследованных информационных систем
- Неоднородность используемых технологий
- Отсутствие актуальности и полноты сведений в городских ИСиР
- Низкая надежность или отсутствие телекоммуникационных каналов связи

Решения

- Развитие и модернизация существующих ИСиР
- Использование технологии веб-сервисов и стандарта BPEL
- Выделение уполномоченных операторов за ведение ИСиР
- Создание единой телекоммуникационной сети

Типовое решение



Подсистема управления выполнением административных регламентов

МКиМОО

- Статистика
- Регламент работы организаций
- Реестр документов
- Реестр служб

Электронная приемная

- Общая информация
- Документы в электронном виде
- Выполнение административных регламентов
- Запись на прием

Системы обработки обращений

УМОО

Унаследованные системы

Модуль администрирования

Модуль централизованного учета и хранения данных

Модуль информационной безопасности

Модуль электронного взаимодействия

Реестр сервисов

Мониторинг

Реестр государственных услуг и функций

Подсистема разработки и публикации
административных регламентов

Производственные системы

Спасибо



Ваши вопросы?

