

Принцип «Одного окна»

Цели внедрения:

- изменение способа взаимодействия муниципалитета и заявителя;
- повышение качества оказания муниципальных услуг;

Задачи:

- создание административного механизма на основе интеграции процессов управления, оптимизации взаимодействия ведомств;
- информатизация управления (электронный город).

Законодательная власть

Правовое регулирование

Правовое регулирование

Правительство (квази-законодатель)

Исполнительная власть

Исполнение

ОИВ 1, ОИВ 2, ОИВ 3, ..., ОИВ n

гражданин

Информирование (о правах и об.з.)

Информирование (об ОИВ и гос.услугах)

Инициирование

Результат гос.услуга

Обжалование админ. (досудебное)

Обжалование судеб.

Судебная власть

Административная юстиция (квази-суд)

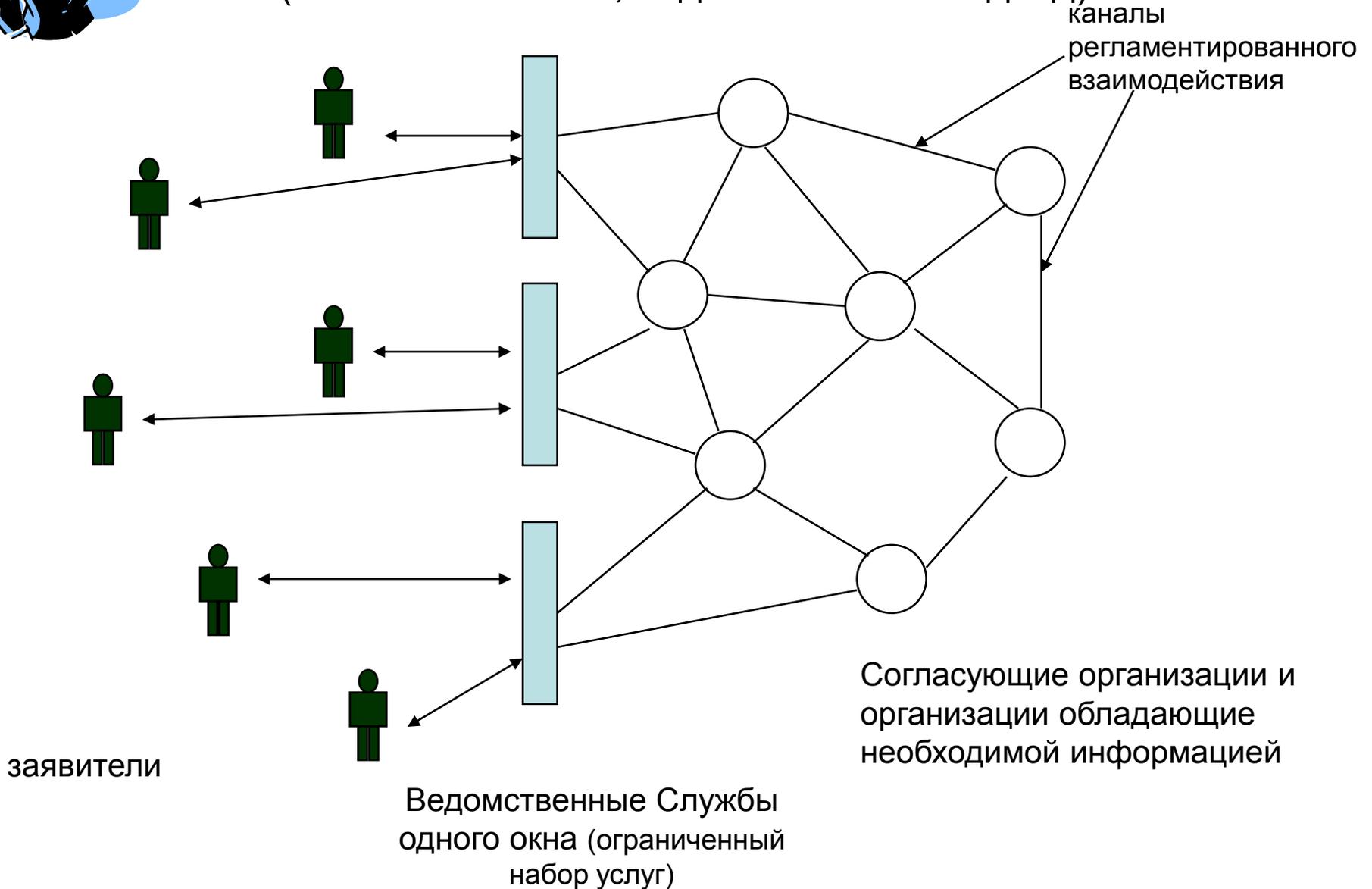
Защита и принуждение

Защита и принуждение



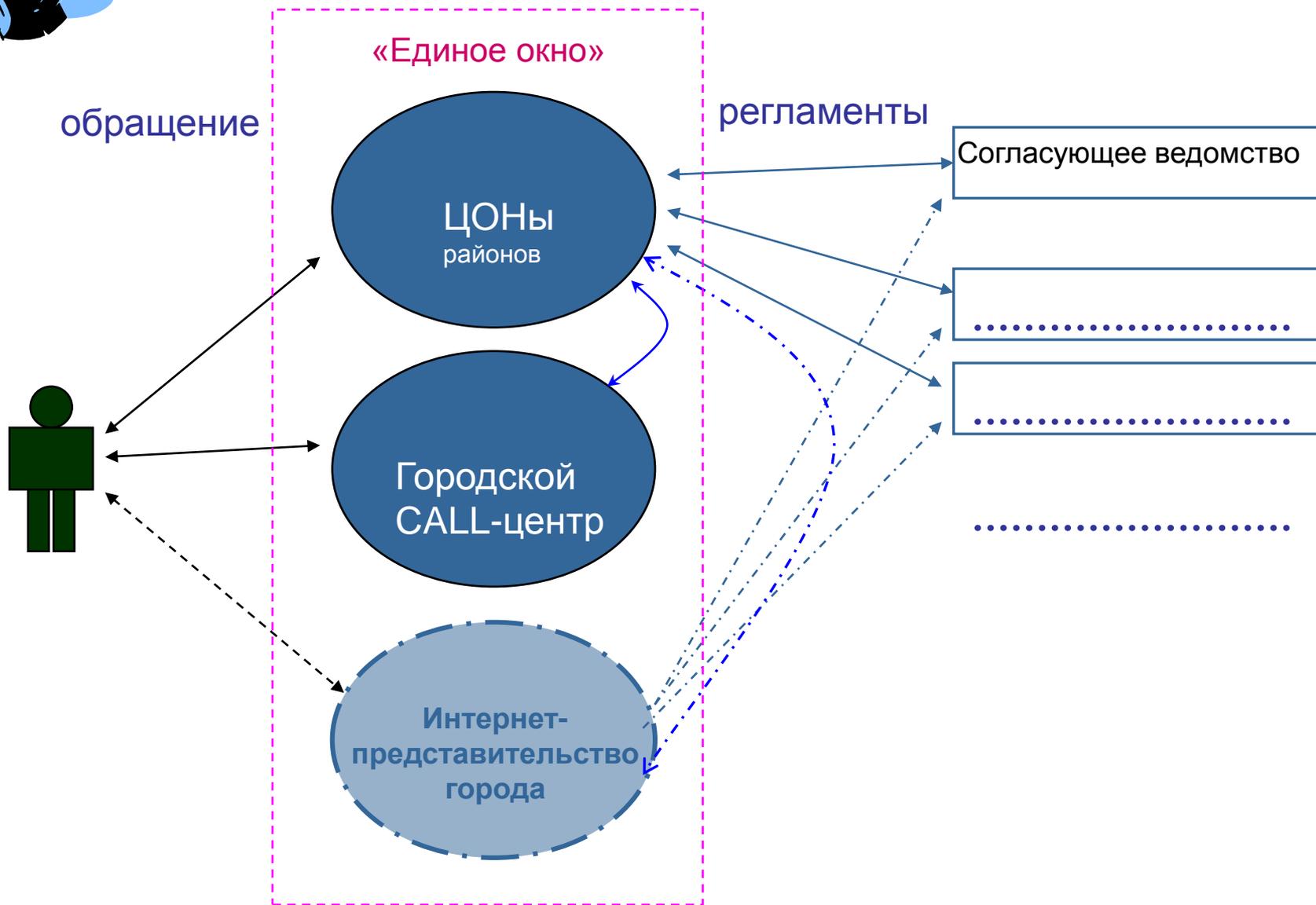
«Одно окно» глазами заявителя

(Московский опыт, ведомственный подход)





«Одно окно» глазами заявителя (территориальный подход)



Варианты обращения заявителя в центр обслуживания населения (ЦОН)

Без обращения заявителя (рассылка)



Без явки заявителя (рассылка)



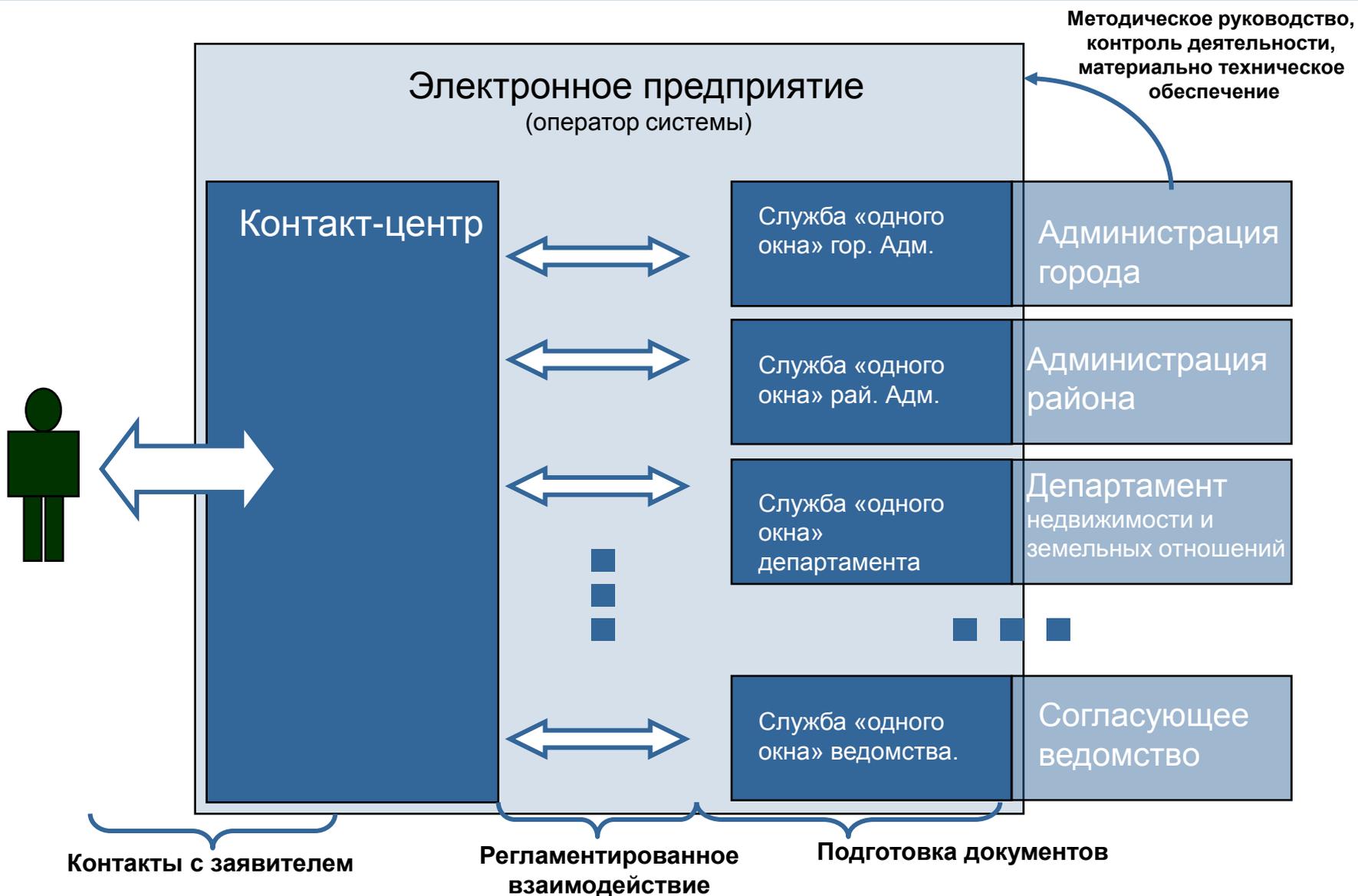
С явкой заявителя за подготовленным документом



С личной подачей (требуется представление документов заявителя)



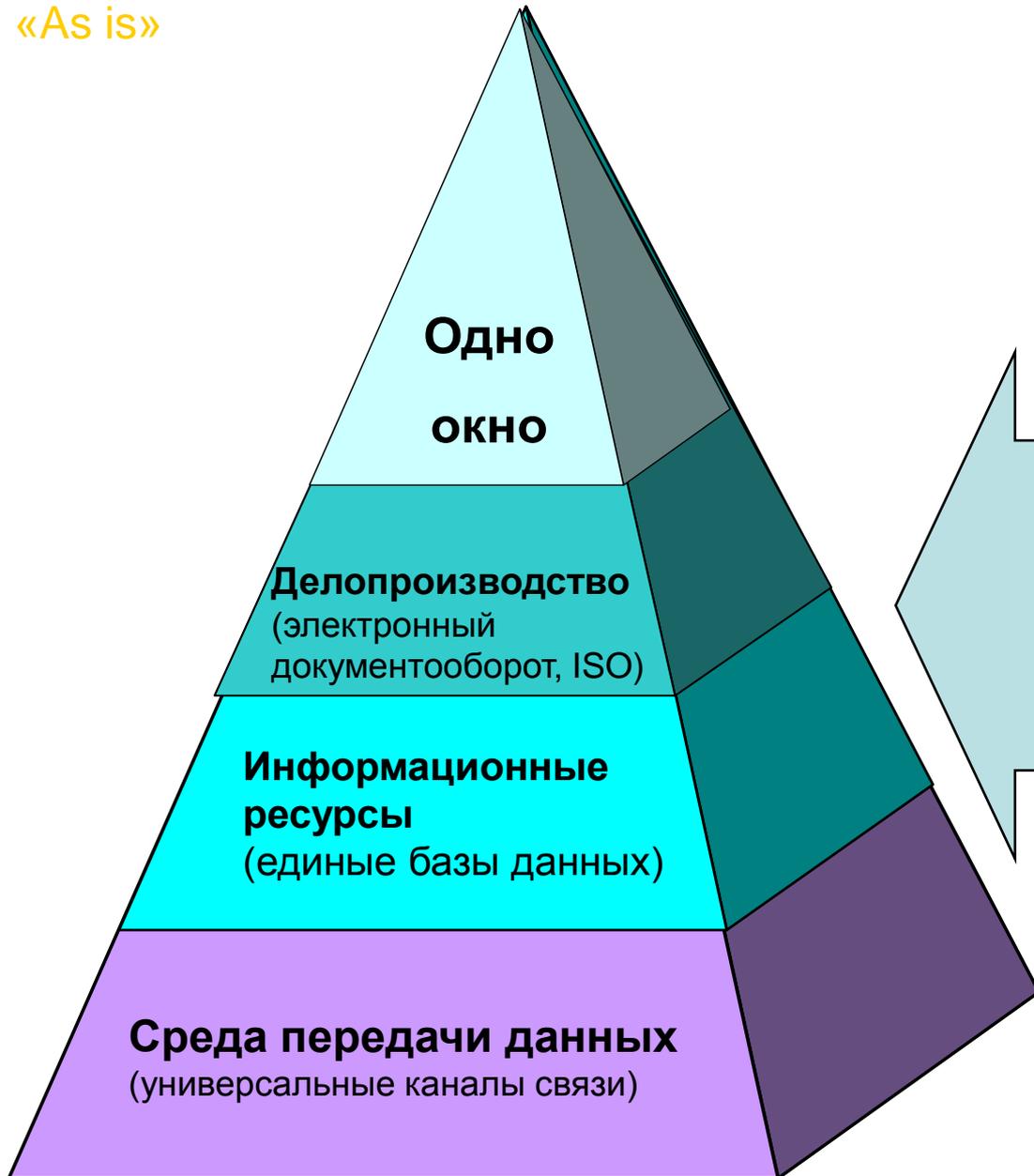
Схема работы центра обслуживания населения (ЦОН)



Ресурсная модель системы

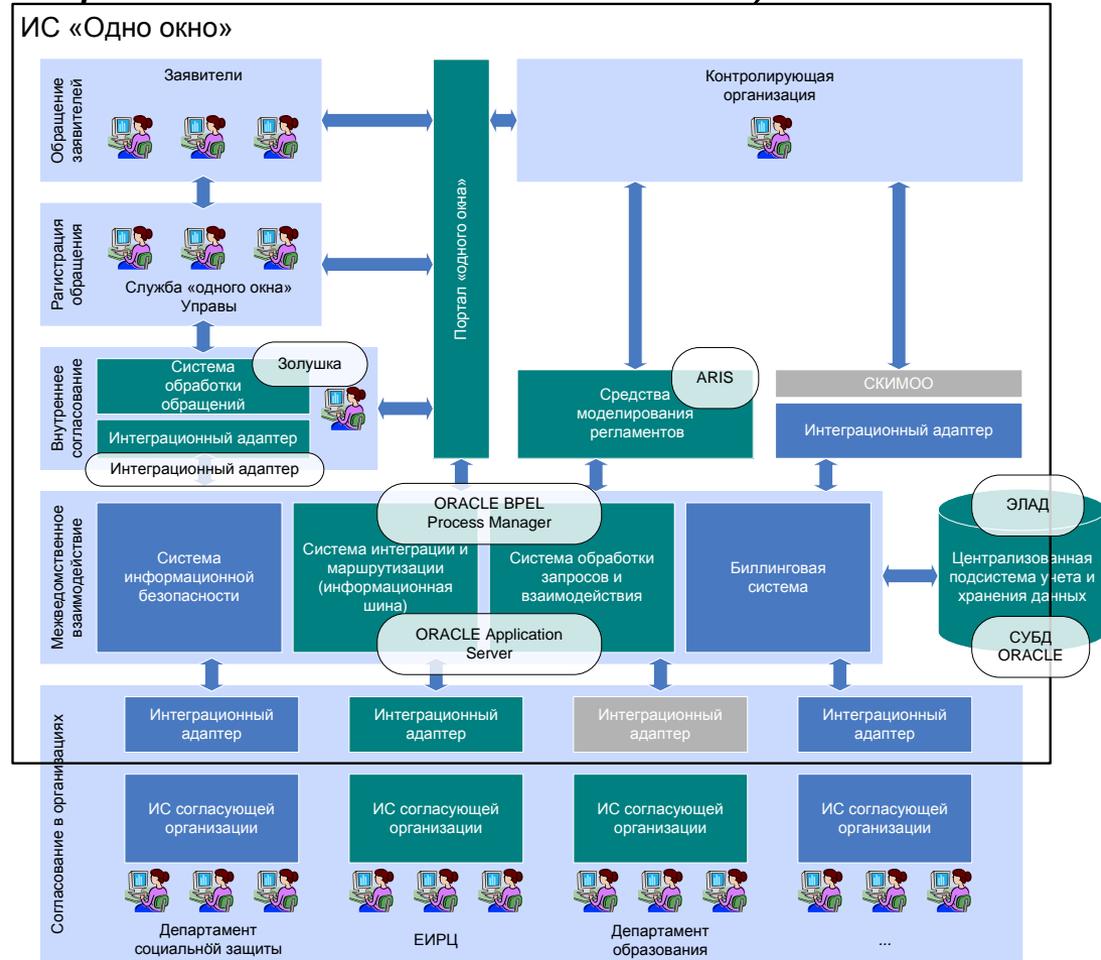
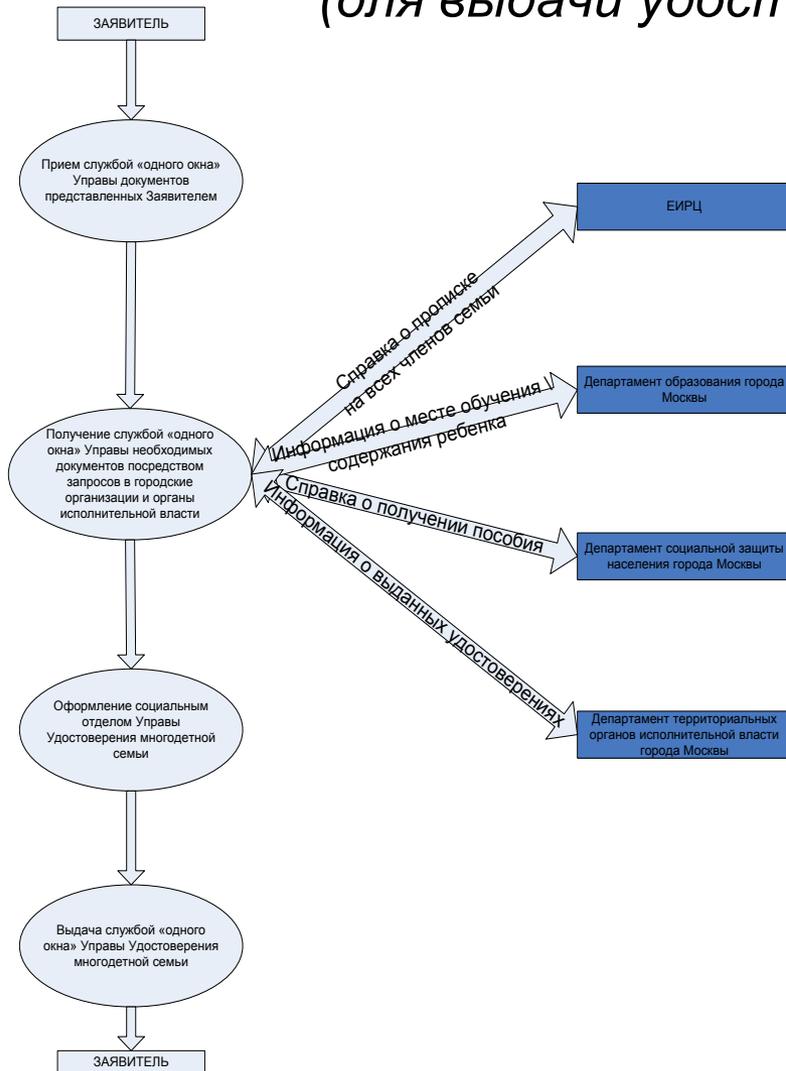
«As is»

«To be»



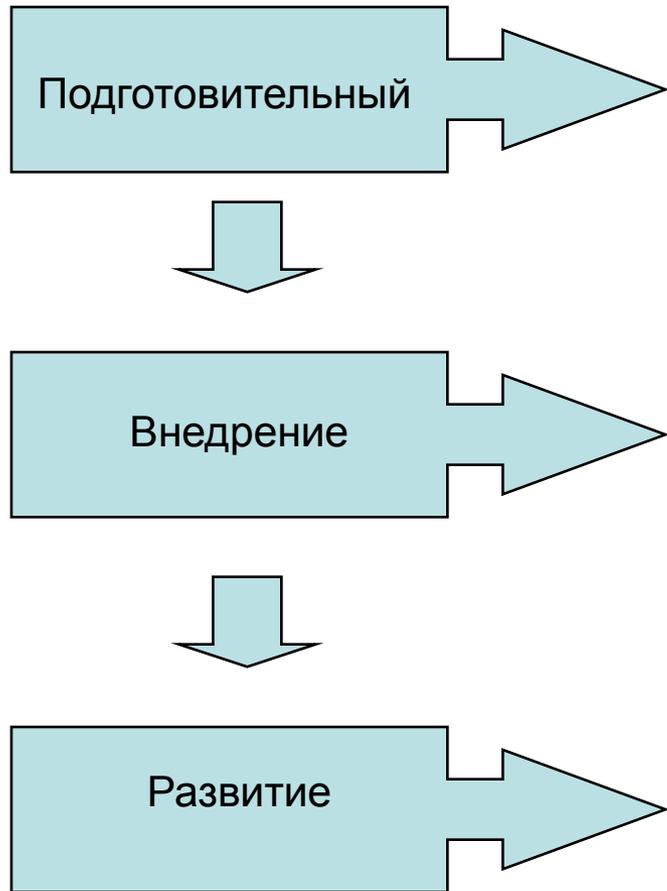
- Контакт центры
- Электронная приёмная
- Информационный киоск
- Электронные регламенты
- Электронная цифровая подпись
- Интеграция информационных ресурсов
- Система качества
- Система мониторинга
- ГИС технологии

Электронный административный регламент (для выдачи удостоверения многодетной семьи)



Эффекты внедрения: - Сокращение срока выдачи документа с 7 до 1 рабочего дня, - Избавление заявителя от предоставления справки из общеобразовательного учреждения, ЕИРЦ, справки о пособии на детей

Этапы реализации принципа «одного окна»



- Разработка реестра муниципальных услуг, оказываемых населению
- Определение этапности перевода услуг на принцип «одного окна»
- Разработка и оптимизация единого реестра выдаваемых документов, при оказании услуг (ISO).
- Разработка административных регламентов для каждого документа (ISO)
- Разработка автоматизированной системы мониторинга качества оказания услуг
- Организация служб «одного окна» (федеральные?)
- Создание инфраструктуры ЦОН
- Этапный переход на оказание услуг согласно регламентам
- Создание единых информационных ресурсов и систем
- Переход на электронное взаимодействие ведомств (электронные регламенты)
- Виртуальное предоставление услуг населению («Электронное правительство»)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

Спасибо за внимание!

Карасев Андрей Викторович –
начальник управления информатизации и связи

тел.: (3912) 66-82-75
e- mail: mic@admkrsk.ru
сайт: <http://www.admkrsk.ru>