



**ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИИ И СВЯЗИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

20 декабря 2016
Самара

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИКТ

Быков Сергей Александрович

Заместитель руководителя департамента

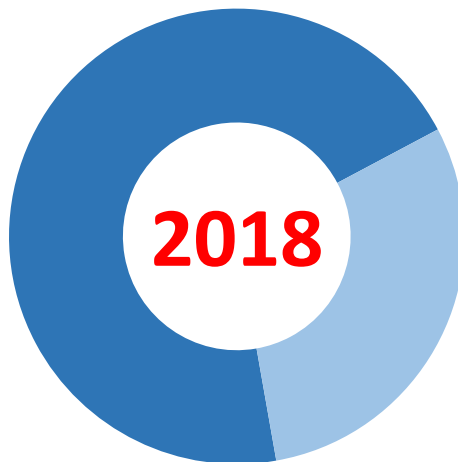
Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления

Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601

переход органов государственной власти и органов местного самоуправления на предоставление услуг в электронной форме

70%

граждан используют механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме



30%

граждан используют другие каналы
очное обращение в органы власти и многофункциональные центры

Мониторинг показателей

Выборочное обследование населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей

проведение обследования
Октябрь, Ноябрь



публикация результатов
Март

приказ Росстата от 07.09.2016 № 486

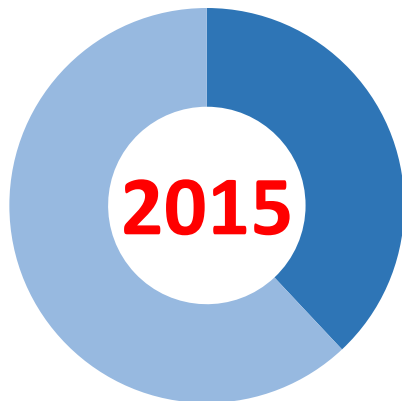
услуга считается предоставленной при условии использования заявителем ЕСИА.

ЕПГУ, РПГУ, официальные сайты

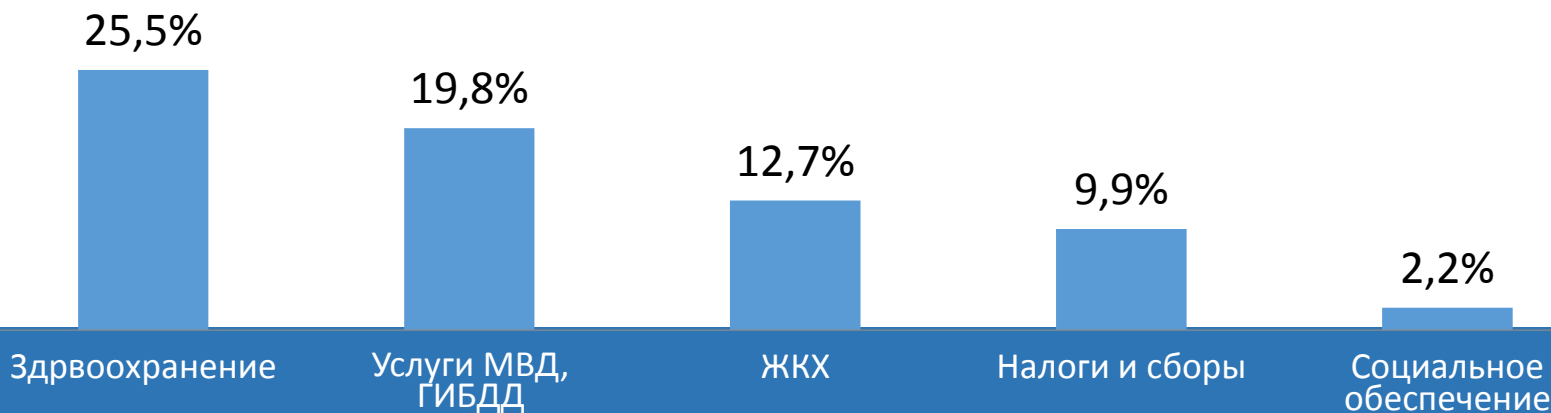
РПСО от 02.09.2016 № 673-р

обеспечить доступ заявителей к ГИС СО, используемым для предоставления услуг, с использованием ЕСИА

Текущая ситуация в Самарской области



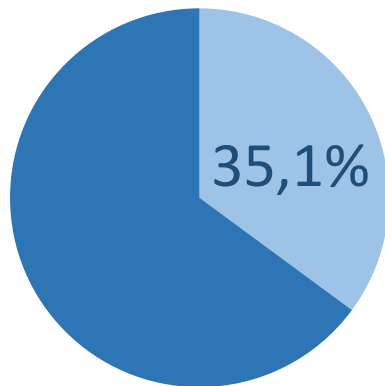
38% жителей Самарской области используют механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме



Текущая ситуация в Самарской области

957 906 учетных записей жителей

Самарской области
зарегистрировано в ЕСИА



18 место по России

| Муниципальное образование | Население в возрасте 14+ | в ЕСИА | Доля |
|---------------------------|--------------------------|---------|------------|
| Самара | 1 170 910 | 429 506 | 43% |
| Тольятти | 712 619 | 279 844 | 46% |
| Жигулёвск | 59 580 | 19 157 | 38% |
| Кинель | 57 437 | 17 527 | 36% |
| Новокуйбышевск | 106 155 | 30 211 | 33% |
| Октябрьск | 26 550 | 4 186 | 19% |
| Отрадный | 47 470 | 6 134 | 15% |
| Похвистнево | 29 194 | 4 315 | 17% |
| Сызрань | 175 327 | 44 099 | 30% |
| Чапаевск | 72 933 | 12 046 | 19% |
| Муниципальные районы | 747 732 | 110 880 | 17% |

Государственные услуги в сфере социальной защиты в Самарской области

Министерство предоставляет **164** государственные услуги

| | |
|----------------------|----------------|
| Менее 1000 обращений | по 117 услугам |
| Менее 100 обращений | по 86 услугам |
| Менее 10 обращений | по 47 услугам |
| Ни одного обращения | по 22 услугам |

85% от всех обращений поступило по 10 услугам

1 500 000 обращений поступило за 11 месяцев 2016 года



85% от всех обращений поступило по 10 услугам

Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании

Предоставление ежемесячного пособия на ребенка

Предоставление ежегодного единовременного пособия на ребенка к началу учебного года

Предоставление нестационарного социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам

Предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Предоставление ежемесячного пособия на питание ребенка в государственных или муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего или среднего (полного) общего образования, и питание ребенка, определенного на индивидуальное обучение по медицинским и социально-педагогическим показаниям

Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области

Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг федеральным льготополучателям

Предоставление ежемесячного социального пособия малоимущим семьям и малоимущим одиноким гражданам, проживающим на территории Самарской области

Предоставление компенсации части родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования

1 284 860 обращений поступило за 11 месяцев 2016 года

Государственные услуги в сфере социальной защиты в Самарской области



93,5%

МФЦ

6,5%



0,1%

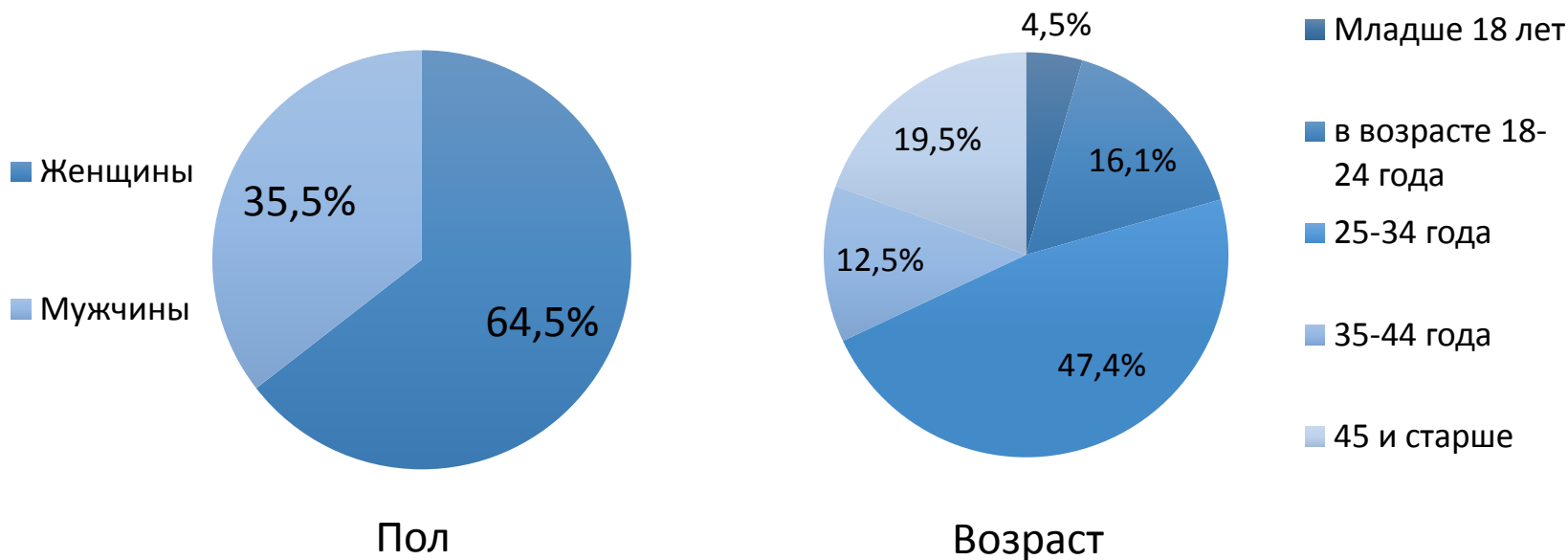


**В 500 раз меньше
планового
значения на
2016 год**

| Услуга | Кол-во обращений | Доля электронных обращений |
|--|------------------|----------------------------|
| Предоставление компенсации части родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 25784 | 2,55% |
| Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, проживающим в Самарской области, награжденным нагрудным знаком "Почетный донор России" или "Почетный донор СССР" | 239 | 2,51% |
| Предоставление единовременного пособия при рождении близнецов (двух и более детей) | 214 | 1,87% |
| Предоставление единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности | 23 | 17,39% |
| Предоставление ежемесячных компенсационных выплат нетрудоустроенным женщинам, имеющим детей в возрасте до трех лет, уволенным в связи с ликвидацией организации | 23 | 8,70% |

Государственные услуги в сфере социальной защиты в Самарской области

Социально-демографический портрет аудитории посетителей регионального портала госуслуг, интересующихся услугами социальной защиты



Основная интернет-аудитория – женщины в возрасте 18-44 лет.

Текущая ситуация в Самарской области

Аудитория российского Интернета составляет **78 000 000** человек старше 18 лет

Это **65%** всего населения

Нужно проводить рекламу электронной формы услуг:



проводить
информационные
мероприятия



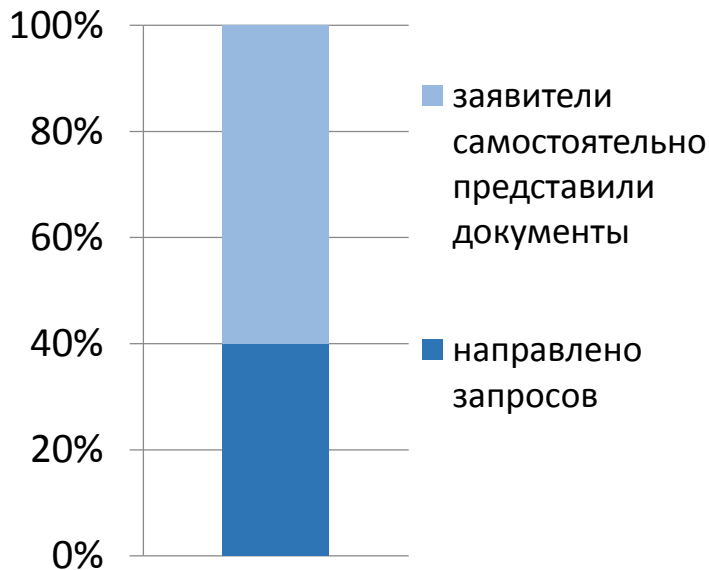
проводить разъяснения
в местах приема
граждан



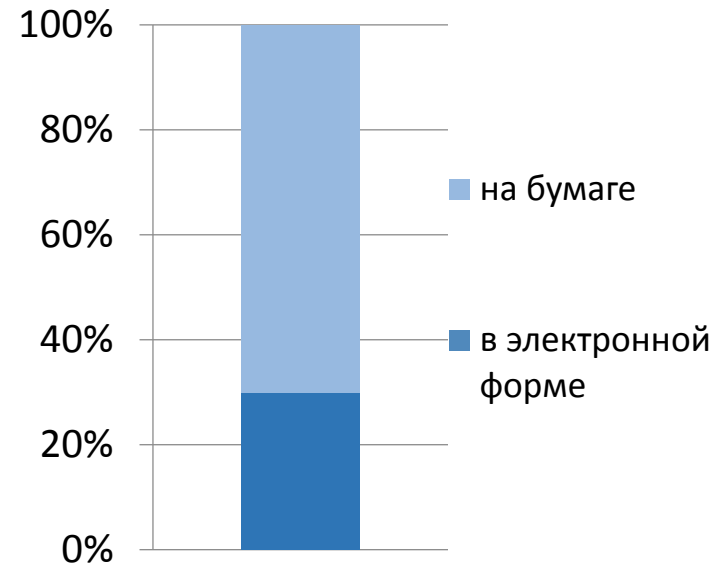
выходить с
информационными
материалами в СМИ

Межведомственное информационное взаимодействие

направление
межведомственных запросов



уровень взаимодействия в
электронной форме



Требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг

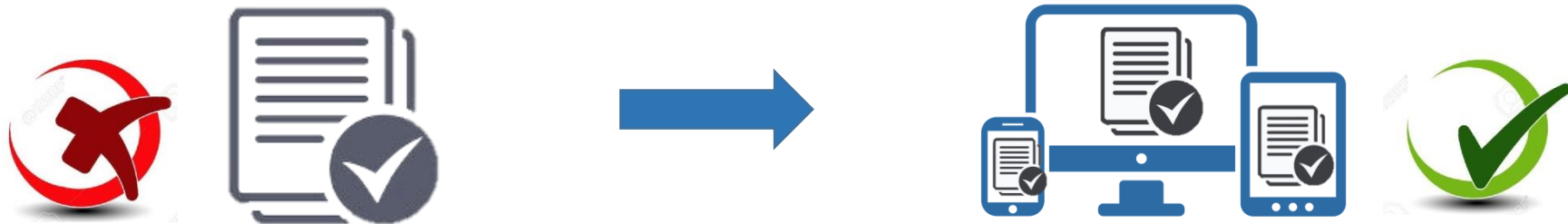
Постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236

- а) получение заявителем информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- б) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги;
- в) формирование запроса о предоставлении услуги;
- г) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- д) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- е) получение результата предоставления услуги;
- ж) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- з) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- и) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Поручение по вопросу повышения качества оказания госуслуг в электронной форме

Поручение Президента РФ Правительству от 28 июля 2016 года

Результаты предоставления услуг оформляются в
виде электронных документов



* получение результата предоставления услуги на бумажном носителе
ТОЛЬКО ПО ЖЕЛАНИЮ заявителя

Оптимизация услуг в 2017

Протоколом заседания Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 24.10.2016 №3 утверждён план по оптимизации приоритетных государственных услуг в сфере социальной защиты населения:

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
- прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;
- назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте;
- предоставление социальных пособий малоимущим гражданам.

20 услуг в Самарской области. 217 тысяч обращений в 2016 году

Оптимизация услуг в 2017

The screenshot shows the website interface for 'Пенсия, пособия и льготы' (Pension, benefits and privileges). The header includes the 'gosuslugi' logo, navigation links like 'Каталог услуг', 'Помощь и поддержка', and 'Оплата', and a search bar. The main content area is titled 'Пенсия, пособия и льготы' and features a 'Вернуться в каталог' button. Below this, there is a 'Популярные услуги' (Popular services) section with a grid of nine service cards, each with an icon and a brief description:

- Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР**: Укажите состояние лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования >
- Установление пенсии**: Подать заявление о назначении пенсии, о перерасчете размера пенсии, о переводе с одной пенсии на другую >
- Выписка о предоставлении социальной помощи**: Из федерального регистра лиц, имеющих право на получение социальной помощи >
- Предоставление санаторно-курортного лечения**: Заполните заявление на портале и получите путевку на санаторно-курортное лечение >
- Учет нуждающихся в жилье**: Укажите, как встать в очередь на получение жилья в вашем регионе >
- Льготы на оплату жилищно-коммунальных услуг**: Укажите, какие льготы на оплату жилья и коммунальных услуг предоставляются в вашем регионе, оформите субсидию или компенсацию >
- Льготы на проезд в общественном транспорте**: Укажите, какие льготы на проезд в общественном транспорте предоставляются в вашем регионе, оформите выплату или проездной документ >
- Помощь малоимущим**: Укажите, какие льготы реализованы предоставляются в вашем регионе >
- Пособия на детей**: Укажите, какие единовременные и ежемесячные пособия на детей предоставляются в вашем регионе >

План мероприятий

- Описание целевой модели услуг
- План-график мероприятий на федеральном и региональном уровнях
- Контрольные показатели плана-графика



Предоставление услуг в электронной форме только на ЕПГУ



На региональных порталах электронные формы должны быть отключены



ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИИ И СВЯЗИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**