**Р Е Ш Е Н И Е**

17 – 19 октября 2012 года в городеКрасноярске состоялась конференция АСДГ «Электронное правительство: муниципальный уровень. Проблемы, связанные с переходом на межведомственное взаимодействие, и пути их решения». Конференция рассмотрела вопросы реализации проектов по переходу к оказанию муниципальных услуг в электронной форме.

В работе конференции приняли участие 75 представителей из 33 муниципальных образований Сибири, Дальнего Востока, Урала и Москвы. На конференции заслушаны 24 доклада.

Прозвучала оценка работы по переходу к оказанию услуг в электронной форме в муниципалитетах РФ и в Сибирском федеральном округе, в частности, и направления ее развития в докладах руководителя «Экспертного центра электронного государства» Хилова П.Е. и заместителя директора макрорегионального филиала «Сибирь» ОАО «Ростелеком» Диркса Я. И.

Со стороны разработчиков программных систем: «БАРС Груп», «Девелопментгруп», «Интертакс», «ИнтерТраст», «Лаборатория Свободных Решений», «САУМИ-Центр», «Технологика», «Центр СПО», Центр Финансовых Технологий «Майкрософт Рус»», «2Bgroup», InterSystems предложен широкий спектр решений в области перехода к оказанию населению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Представители администраций городов Комсомольска-на-Амуре, Красноярска, Норильска, Омска, Петропавловска-Камчатского, Саянска, Хабаровска и др. поделились опытом решения задач, поставленных в рамках  реализации Федерального закона г. № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Докладчиками затронут ряд проблем, препятствующий реализации перехода к оказанию услуг в электронной форме.

В числе наиболее острых вопросов, требующих скорейшего решения со стороны федеральных органов власти, со стороны единственного исполнителя работ по проектированию и созданию инфраструктуры электронного правительстваОАО «Ростелеком», участниками конференции были названы следующие.

1. Острейшей проблемой является отсутствие телекоммуникационной инфраструктуры в удаленных и труднодоступных районах Сибири и Дальнего Востока (северные районы Красноярского края, Иркутской области и др.), а также в ряде сельских районов, что в конечном итоге приводит к невозможности получения жителями государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2. В сфере нормативного правового обеспечения реализации «Электронного правительства» и «Электронного муниципалитета» участники конференции заострили внимание на следующих вопросах:
- наличие противоречий в регламентирующих нормативных правовых актах, а также отсутствие в них единой терминологии;
- дефицит регламентации работы муниципальных образований в рамках единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГМУ);
- недостаточность федерального и регионального регулирования создания и эксплуатации соответствующих сегментов инфраструктуры «Электронного правительства», особенно региональной СМЭВ (РСМЭВ);
- отсутствие единых требований к работе РСМЭВ в части описания процедур взаимодействия с органами местного самоуправления (ОМСУ). Регионы зачастую не включают в свои регламенты описание некоторых процедур взаимодействия, вследствие чего оператор РСМЭВ имеет возможность действовать по своему усмотрению;
- отсутствие на федеральном уровне дифференцированного подхода к внедрению электронных услуг в зависимости от типа, размера и финансовой состоятельности муниципального образования;
- отсутствие федеральных мероприятий по разработке типовых решений по автоматизации деятельности муниципального образования.

3. При организации работ в муниципальных образованиях участники конференции отметили следующие проблемы, препятствующие успешной реализации «Электронного муниципалитета»:
- недостаточность сведений по тиражируемым решениям, по интеграции универсальной электронной карты с муниципальными информационными сервисами;
- отсутствие целенаправленного и централизованного обучения муниципальных служащих по применению новых технологий при оказании муниципальных услуг;
- отсутствие в отдельных субъектах РФ утвержденного плана перевода услуг в электронный вид, включающего муниципальные услуги.

4. При работе с единым порталом государственных и муниципальных услуг, с системой межведомственного электронного взаимодействия возникают следующие проблемы:
- неоперативная реакция службы технического сопровождения, обеспечивающей размещение информации, регистрацию в рамках СМЭВ и т.д., на запросы от муниципалитетов;
- отсутствие единого порядка признания электронных подписей для работы в СМЭВ и межведомственного электронного документооборота (МЭДО), что позволяет федеральным органам (Росреестр, ФНС) определять свои требования к составу полей электронной подписи. Это создает предпосылки сбоя в работе СМЭВ. На уровне РФ и регионов не определен единый электронный идентификатор для электронной подписи в органах власти всех уровней, вследствие чего в отдельных программных системах электронная подпись не распознается;
- нестабильная работа федеральных сервисов в СМЭВ и отсутствие качественной методики для разработки сервисов-адаптеров к ним;
- отсутствует доступ участников к системе регистрации и мониторинга обращений службы технической поддержки СМЭВ в режиме реального времени. Без дополнительного запроса невозможно узнать текущий статус и ход работ по обращению;
- отсутствует автоматическая система адресного уведомления потребителей электронных сервисов СМЭВ о простоях, перебоях или выводе электронных сервисов из эксплуатации;
- время реакции службы поддержки СМЭВ на обращения о перебоях в работе электронных сервисов (инциденты), предусмотренное регламентом, является недопустимо большим, но даже оно может не соблюдаться;
- отсутствует оперативная связь с дежурными службы техподдержки СМЭВ для скорейшего устранения инцидентов;
- не регламентирован процесс устранения сбоев. Текущий регламент обязывает операторов закрывать обращения независимо от результата сразу после ответа. Такая схема не позволяет качественно решать проблемы в работе СМЭВ, носящие длительный характер, и фактически снимает ответственность с оператора за возникновение подобных случаев;
- отсутствие в действующем правовом поле, регламентирующем СМЭВ, системы разграничения ответственности, досудебной системы разрешения споров и конфликтных ситуаций. Существует необходимость создания органа для контроля операторов СМЭВ, РСМЭВ, и уполномоченного выдавать экспертные заключения по конфликтным и спорным ситуациям в досудебном порядке;
- отсутствие финансовой возможности у большинства муниципалитетов для приобретения (создания) автоматизированной системы поддержания жизненного цикла технологических карт межведомственного взаимодействия (ТКМВ) и административных регламентов, что в ситуации ограниченного кадрового обеспечения муниципалитетов создает неоправданные временные затраты на «ручное» сопровождение процесса;
- исключение участия муниципальных учреждений, являющихся самостоятельными юридическими лицами, в предоставлении услуг, так как федеральные методические рекомендации не предусматривают роли учреждения, не являющегося органом власти при выдаче электронной подписи (ЭП);
- в случае использования системы исполнения регламентов (СИР), разработчиком которой является «AT Consulting», и предлагаемой единственным исполнителем работ по проектированию и созданию инфраструктуры электронного правительства ОАО «Ростелеком», её функционал существенно ограничен и не позволяет осуществлять контроль результата предоставления услуги (отправленные заявителю ответы в СИР не сохраняются, нет возможности просмотреть какой дан ответ– например, при получении жалобы на качество предоставления услуги). В СИР отсутствует доступ к статистике по количеству предоставляемых услуг, что усложняет процесс контроля  предоставления услуги;
- у органов местного самоуправления отсутствует доступ к отзывам заявителей о качестве предоставления услуг, поданных с ЕПГУ;
- качество предоставления услуги во многом определяется интерфейсом Единого портала. Только 60% сведений выгружается из РПГУ на Единый портал;
- при переводе услуги в электронную форму, в случае изменения методических рекомендаций, возникает необходимость доработки web‑сервисов и интеграционных модулей.

5. Участники конференции констатировали, что в настоящий момент к не разработанным вопросам относится интеграция эксплуатируемых муниципальных информационных систем (МИС) и баз данных (БД) со СМЭВ. Отсутствие требований к модернизации эксплуатируемых систем для программной интеграции приводит к тому, что данные из МИС мигрируют в СМЭВ вручную, или муниципалитеты будут вынуждены отказаться от успешно эксплуатируемой МИС с потерей вложенных средств и усилий.

6. При обсуждении проблем муниципальной информатизации отмечено, что внедрение геоинформационных систем в муниципальных образованиях является приоритетной задачей. Основной проблемой здесь является отсутствие должного финансирования.

Все перечисленные проблемы создают предпосылки для существенной задержки процесса реализации муниципальных услуг в электронной форме и приводят к снижению качества оказываемых услуг.

Подводя итоги, участники конференции решили:

1. Определить ключевым приоритетом муниципальной информатизации реализацию перехода к оказанию муниципальных услуг в электронной форме, обеспечив электронное межведомственное взаимодействие с региональными и федеральными органами государственной власти.

2. Обратиться в Министерство связи и массовых коммуникаций РФ, Министерство экономического развития РФ, Министерство регионального развития РФ с предложением:

2.1. Выполнить анализ обеспечения соответствующей телекоммуникационной инфраструктурой для реализации проекта «Электронного правительства» в удаленных и труднодоступных районах Сибири и Дальнего Востока (включая Север Красноярского края) и также в сельской местности, и принять меры обеспечения «цифрового равенства» этих регионов при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе, посредством обеспечения широкополосным доступом к Интернет.

2.2. Провести систематизацию методических и управленческих решений, осуществить переход к нормативному правовому регулированию вопросов разграничения компетенции, ответственности органов власти всех уровней в рамках закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Осуществить нормативное правовое регулирование создания и эксплуатации регионального сегмента «Электронного правительства».

2.4. Расширить механизмы координации мероприятий по внедрению ИКТ в государственное управление, предусмотренные в Постановлениях Правительства Российской Федерации от 24 мая 2010 г. № 365 «О координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных органов» и от 25 апреля 2012 г. № 394 «О координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных органов» до муниципального уровня.

2.5. Обеспечить мероприятия по осуществлению контроля качества оказания  муниципальных услуг в электронной форме.

2.6. Включать в федеральные и региональные программы мероприятия по информатизации муниципалитетов и обучению муниципальных служащих, обеспечивая соответствующее финансирование.

2.7. Координировать организацию тотального обучения муниципальных служащих переходу на оказание услуг в электронной форме путем разработки методических пособий, содействия проведению тематических семинаров и других обучающих мероприятий.

2.8. Утвердить для единственного исполнителя работ по проектированию и созданию инфраструктуры электронного правительства ОАО «Ростелеком» и иных соисполнителей реализации проекта «Электронного правительства» перечень обязательных требований к форматам и протоколам обмена данными, функциональному составу и качеству внедряемых сервисов.

2.9. Разработать и утвердить единый порядок признания электронных подписей для всех участников СМЭВ.

2.10. Ускорить создание федеральной государственной информационной системы учета программных продуктов для информатизации муниципалитетов, обеспечив свободный доступ к указанному ресурсу муниципалитетам. Завершить разработку методических рекомендаций, предусмотренных в Постановлении Правительства Российской Федерации от 26 июня 2012 №644 «О федеральной государственной информационной системы учета информационных систем, создаваемых и приобретаемых за счет средств федерального бюджета и бюджетов государственных внебюджетных фондов».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Сибири и Дальнего Востока:

3.1. Использовать положительный опыт организации работ по переходу к оказанию муниципальных услуг в электронной форме в городах Комсомольске-на-Амуре, Красноярске, Норильске, Омске, Петропавловске-Камчатском, Саянске (Иркутская область), Хабаровске.

3.2. При разработке мероприятий по информатизации учитывать необходимость использования геоинформационных технологий для муниципального образования, обеспечив создание электронных карт с нанесением тематических слоев, необходимых федеральным, региональным и муниципальным органам власти.

3.4. Обратить внимание на новый информационный ресурс «Сайт Экспертного центра электронного государства» и размещать на нем лучшие практики реализации «Электронного муниципалитета».

3.5. Ознакомиться с презентованными на конференции решениями разработчиков по «Электронному правительству» и «Электронному муниципалитету»: «Девелопментгруп», «Интертакс», «ИнтерТраст», «Лаборатория Свободных Решений», «Майкрософт Рус», «САУМИ-Центр», РПС «Золотая Корона», «Технологика», «Центр СПО», «2Bgroup», «InterSystems».

4. Предложить исполнительной дирекции АСДГ:

4.1. Подготовить совместно с Исполнительной дирекцией Межрегиональной ассоциации «Сибирское соглашение» обращение к органам исполнительной власти субъектов РФ - членов МАСС со следующими предложениями по реализации «Электронного муниципалитета» в регионах:
- включить по согласованию с муниципалитетами в региональные программы по созданию «Электронного правительства» финансирование мероприятий, направленных на реализацию перехода к оказанию муниципальных услуг в электронной форме;
- усилить координацию работы органов местного самоуправления в части типизации муниципальных услуг;
- обеспечить методическую и организационную поддержку деятельности органов местного самоуправления в сфере информатизации, разработки регламентов оказания услуг, перехода к оказанию услуг в электронной форме.

4.2. В целях реализации настоящего решения направить его в Администрацию Президента РФ, одновременно обратившись с просьбой инициировать:
- создание национальной геоинформационной платформы, доступной для формирования геоданных органам власти всех уровней на безвозмездной основе;
- выработку приоритетов региональной и муниципальной информатизации;
- расширение механизмов координации мероприятий по внедрению ИКТ в сферу государственного и муниципального управления.

5.  Отметить успешную работу администраций городов Комсомольска-на-Амуре, Красноярска, Омска, Хабаровска в сфере перевода муниципальных услуг в электронную форму.

6. Выразить благодарность администрации города Красноярска за качественную организацию и проведение конференции АСДГ на высоком профессиональном уровне.