

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ОТДЕЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА
РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Выпускная квалификационная работа бакалавра
заочного отделения 5 курса группы 05001155
Васильевой Александры Федоровны**

**Научный руководитель
кандидат
социологических наук,
профессор Реутов Е. В.**

**Рецензент
Заведующая кафедрой
социальной работы
Института управления
ФГАОУ «НИУ БелГУ»
д. с. н., профессор
Волкова О.А.**

БЕЛГОРОД, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ	8
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ОТДЕЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	24
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ОТДЕЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	69
ПРИЛОЖЕНИЯ	76

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. В настоящее время в Российской Федерации особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством оказываемых государством услуг. Развитие российской государственности актуализирует проблему становления адекватной системы государственного управления, определению параметров, способствующих повышению эффективности деятельности органов государственной власти.

Развитие и широкое применение информационных технологий является глобальной тенденцией мирового развития и научно-технической революции в современный период. Применение этих технологий имеет большое значение для повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления. С целью повышения качества взаимоотношений государства и общества, в том числе качества и оперативности предоставления государственных услуг, Правительством Российской Федерации была принята государственная программа «Информационное общество (2011–2020 годы)»¹, для формирования в стране инфраструктуры электронного правительства. С этого времени были созданы правительственные интернет-порталы различных субъектов Российской Федерации, а также Единый портал государственных услуг (ЕПГУ)².

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид позволяет снизить стоимость их оказания с помощью внедрения технологий

¹ О государственной программе «Информационное общество (2011–2020 годы)»: Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.

² Официальный портал государственных и муниципальных услуг URL: <http://www.gosuslugi.ru>. (дата обращения: 10.12.2015).

самообслуживания через каналы интернет, а также уменьшить коррупционную составляющую при оказании услуги за счет устранения личного взаимодействия населения с государственными служащими¹.

В настоящее время Пенсионный фонд России продолжает совершенствовать систему оказания физическим и юридическим лицам государственных услуг в электронном виде. Теперь граждане и страхователи могут получить ряд услуг, используя интернет-портал государственных и муниципальных услуг. Тем не менее, остается ряд проблем, связанных с доступностью и качеством государственных услуг, оказываемых в электронном виде.

Степень изученности темы. Проблема предоставления государственных услуг, рассматривается в научной литературе в различных аспектах. Особую актуальность имеют работы, которые непосредственным образом связывают проведение административной реформы и предоставлении государственных услуг, в частности это работы: О. Н. Жильцовой, А. Н. Мальцева, М. Я. Масленникова, С. Е. Нарышкина и другие².

Данные исследователи оценивают государственные услуги как процесс модернизации власти в рамках административных преобразований страны. Есть исследования, непосредственным образом посвященные проблемам предоставления государственных услуг населению, например работы: Е. В. Годнева, Я. Я. Кайль, В. А. Яковлева и другие³.

¹ Архипов О. Рынок электронных услуг населению в России: проблемы и перспективы // Информационные ресурсы России. 2011. № 4.

² Жильцова О. Н. Административная реформа в России: некоторые аспекты целеполагания // Вестник Поволжской академии государственной службы. 2011. № 4; Мальцев А. Н. Качество регламентации публичных услуг в ходе административной реформы // Власть. 2011. № 12; Масленников М. Я. Российский административный процесс: триединство процессуальной нормы, содержания и формы // Административное право и процесс. 2011. № 6; Нарышкин С. Е., Хабриева Т. Я. Административная реформа в субъектах Российской Федерации // Журнал российского права. 2011. № 10.

³ Годнев Е. В. Чего мы ждем от системы менеджмента качества в органах местного самоуправления? // Стандарты и качество. 2011. № 11; Кайль Я. Я. О необходимости

Значительный вклад в исследование различных аспектов развития сферы услуг, включая услуги государственных структур, внесли такие ученые как: Ф. Т. Алескеров и А. В. Клименко, А. В. Брыкин, В. Голубовская и В. А. Шумаев, А. А. Вышлов, А. В. Данилин, Г. Н. Исаев, А. Прохоров, И. И. Родионов, А. Н. Савин¹.

Предоставление государственных услуг в электронном виде и проблемы связанные с данной сферой деятельности государственных органов рассматриваются в работах таких ученых, как: В. Г. Вишняков, И. У. Кулдыбаева, И. Д. Смирнова, Е. Серебрякова, А. С. Малинкин, В. В. Ильин, А. Н. Зайцева и др.².

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью совершенствования организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда

стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных услуг) // Власть 2011. № 7; Яковлев В. А. Услуги: вопросы теории и методологии. М., 2011.

¹ Алескеров Ф. Т., Головщинский К. И., Клименко А. В. Оценки качества государственного управления. М., 2011; Брыкин А. В., Голубовская В., Шумаев В. А. Информационно-логистическая инфраструктура рынков товаров и услуг. Государственное регулирование, методы, технологии и инструменты. М., 2011; Вышлов А. А. Информационное общество для граждан: результаты внедрения решений e-government // Информационное общество. 2012. № 1.; Данилин А. В. Среда электронного взаимодействия для электронного правительства // Электронное общество. 2013. № 3; Исаев Г. Н. Управление качеством информационных систем. М., 2013; Прохоров А. Электронное правительство в цифрах и фактах // КомпьютерПресс. 2011. № 5; Родионов И. И. Развитие мирового информационного рынка. М., 2011; Савин А. Н. Развитие, инновации, информация // Информационные ресурсы России. 2012. № 5.

² Вишняков В. Г. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации // Образование и право. 2012. № 4.; Кулдыбаева И. У. Обеспечение информационной безопасности электронного правительства // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. 2012. № 3–4; Серебрякова Е. Пенсионные системы России и Германии: сравнительные характеристики // Пенсионные фонды и инвестиции. 2014. № 4; Малинкин А. С. Пенсионные системы зарубежных стран // Отечественные записки. 2014. № 3; Ильин В. В., Сердюкова Н. А. К вопросу об эффективности пенсионной реформы // Финансы. 2014. № 5; Зайцева А. Н. Человек и экономика России в условиях рыночных реформ // Вестник Тюменского государственного университета. 2014. № 11.

России по Белгородской области и недостаточным теоретическим и методическим обеспечением данного процесса.

Объектом дипломного исследования является процесс предоставления государственных услуг в электронном виде.

В качестве **предмета** исследования выступает организация предоставления государственных услуг в электронном виде в Отделении Пенсионного фонда России по Белгородской области.

Цель исследования – разработка рекомендаций по совершенствованию организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области.

Для решения поставленной цели необходимо выполнение следующих **задач**:

- 1) изучить теоретические основы организации предоставления государственных услуг в электронном виде;
- 2) проанализировать практику организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области;
- 3) определить направления совершенствования организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области;

Теоретико-методологической основой работы послужили системный подход, в соответствии с которым сущность и основные элементы процесса организации предоставления государственных услуг в электронном виде рассматривались как единое целое, концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

В качестве методов исследования были использованы: методы анализа и синтеза, сравнения, обобщения, классификации, а также анализ нормативно-правовых актов, статистических данных, анкетирование для сбора информации

в рамках авторского социологического исследования, линейная группировка данных для обработки полученной информации.

Эмпирическую базу исследования составили:

- федеральные нормативно-правовые акты, регулирующие процесс предоставления государственных услуг¹;
- статистическая информация Отделения Пенсионного фонда России по Белгородской области²;
- результаты авторского социологического исследования (см. Приложение 2). Были опрошены 50 респондентов, посетителей Отделения Пенсионного фонда России по Белгородской области, получавших государственную услугу в электронном виде в 2016 году.

Научно-практическая значимость дипломной работы заключается в том, что ее материалы могут быть использованы для совершенствования механизмов организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области и в других регионах РФ.

Структура дипломной работы включает введение, три раздела, заключение, список источников и литературы, приложения.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)»: Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 (с изм. и доп. от 9 июня 2010 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

На данный момент в Российской Федерации идет процесс реформирования органов власти в котором уделяется особое внимание социально-значимым вопросам, связанным с оказанием государственных услуг.

Одним из главных направлений административной реформы в настоящее время становится улучшение качества государственных услуг. Осуществляющиеся изменения в системе исполнительной власти направлены на то, чтобы оказываемые государственные услуги органами исполнительной власти соответствовали высокому качеству, на которое надеется каждый гражданин в Российской Федерации. Каждый субъект гражданского права, который получил государственную услугу, в дальнейшем дает оценку работе органов исполнительной власти и государству в целом, оценивая эффективность и качество предоставления таких услуг.

Следовательно, системную модель исполнительной власти можно охарактеризовать как «сервисное государство». Данный термин дает описание направлению на потребности гражданина или бизнеса, которое позволяет государству создать условия для предоставления качественных услуг, позволяющих гражданину тратить меньше времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг, а предприниматель – для начала и ведения бизнеса.

Понятие «государственные услуги» появилось в Концепции реформирования государственной службы РФ, утвержденной Указом Президента РФ от 15 августа 2001 г.¹, после использовалось в федеральной программе «Реформирование государственной службы РФ (2003–2005 гг.)»,

¹ Концепция реформирования государственной службы РФ: Указ Президента Российской Федерации от 15 августа 2001 г. № 1496 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

утвержденной Указом Президента РФ от 19 ноября 2002 г.¹, в которой говорилось о необходимости повышения уровня качества исполнения своих должностных обязанностей государственными служащими.

После переустройства правительства в 2004 году, появилась необходимость в преобразовании структуры и функций исполнительной власти с помощью системного подхода. Главным определяющим документом, административной реформы на 2003–2004 гг. указывающий последующие работы, стал Указ Президента Российской Федерации от 23 июля 2003 г. № 824².

В данном указе определено, что органы государственной власти выполняют функции:

- по определению государственной политики и принятию нормативных государственных актов,
- по осуществлению государственного контроля и надзора, в состав которого включаются также выдача разрешений, регистрационные действия и функции по оказанию услуг и управлению имуществом.

Главная идея состоит в том, что Федеральные министерства осуществляют политическую деятельность в сфере госрегулирования, участвуют в международном сотрудничестве, создают законопроекты. Министерства не должны выполнять контрольно-надзорные функции, и функции предоставления госуслуг, управления имуществом в отношении граждан и организаций.

¹ О федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003–2005 годы)»: Указ Президента Российской Федерации от 19 ноября 2002 г. № 1336 (с изм. и доп. от 12 декабря 2005 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах: Указ Президента Российской Федерации от 23 июля 2003 г. № 824 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Реализация политической деятельности отделена от процесс ее разработки. Федеральные службы не должны осуществлять процесс подготовки и принятия нормативно-правовых актов, участвовать в управлении госимуществом, они должны выполнять контрольно-надзорные или правоохранительные функции. Они должны обеспечивать контроль за нарушениями законодательства и определенной сферой общественных отношений, реализовывать политику, разработанную федеральными министерствами и одобренную Правительством РФ.

Так же, в указе существует следующие определения государственных услуг:

- выдача органами государственной власти, органами местного самоуправления, их должностными лицами разрешений на осуществление определенного вида деятельности и/или конкретных действий юридическим лицам и гражданам;
- регистрацию актов, документов, прав, объектов, а также издание индивидуально-правовых актов;
- функции по контролю и надзору.

В настоящее время эксперты не смогли дать четко определения термину «государственная услуга», её рассматривают как одну из видов государственных функций, о которой говорится в определении, данном в Федеральном законе Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ¹: «Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – государственная услуга), деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги».

Следовательно, можно сделать вывод, что государственная услуга является результатом деятельности органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, который контролируется нормативно-правовыми актами установленными государством и предоставляется по запросу заявителя для получения выгоды.

Важной составляющей при создании сервисного государства, является его открытость к информационным технологиям. Значительно увеличивается спрос на онлайн-сервисы, что характеризуется развитием информационных технологий в нашей стране. Уже в 2012 году наша страна лидировала по количеству пользователей интернета, это объясняется тем, что у нас самый большой объем аудитории в Европе. Интернет-отрасль развивается быстрыми темпами, поэтому для граждан нашей страны интернет становится доступнее. Следовательно, предоставление госуслуг в электронном виде является

необходимым направлением реформы, призванной упростить жизнь населению¹.

Предоставление государственных услуг в электронном виде способствует улучшению качества и их доступность, минимизирует коррупционные риски, значительно уменьшает временные и финансовые затраты государства и граждан.

Понятие электронные услуги определяет взаимодействие между государством и населением с помощью организации осуществления подачи заявки на оказание государственной услуги происходит в сети Интернет в электронном виде. В конечном результате заявителю документ в электронном виде.

Электронная информационная услуга имеет электронную форму представления, созданную для максимального удовлетворения информационных потребностей пользователя. Так же данную услугу можно по необходимости преобразовать в бумажную форму, но осуществление этой услуги происходит с помощью электронного документа. Главными функциями электронных услуг, являются:

- повышение качества и надежности осуществляемой деятельности системами государственного обслуживания;
- обеспечение нужной информацией и услугами широких слоев населения.

Существует разница между понятиями информационные услуги и услуги в электронной форме.

Информационные услуги оказываются в форме консультирования или выполнения проектных работ, которые не предоставляются в электронном виде, что в свою очередь отличает их от услуг в электронной форме, так как

¹ Бровчак С. В. Пенсионное обеспечение. Российский и зарубежный опыт. М., 2012. С. 52.

последние формируются с помощью компьютерных технологий, электронного документооборота и представляются в электронной виде.

Государственные услуги в электронном виде определяются, как особый вид информационных услуг предоставляющих справочную информацию, документы в электронном виде, которые отражают содержание законодательных актов и постановлений. Для таких услуг характерно понятие регламента.

Следовательно, можно сделать вывод, что электронные услуги формируются на основе электронных ресурсов, которые связаны с существующей законодательной и нормативной базой. Программно-технологическое обеспечение может образовывать интегрированные или отдельные комплексы.

Утверждение федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)» положило начало переводу государственных услуг в электронный вид. В ней определили четкое понимание терминологии и дали подробный план по преобразованию госуслуг в электронный вид, так же установилась связь с электронным межведомственным документооборотом. Данный подход был предложен Минэкономразвития и Минкомсвязью России как необходимый элемент повышения качества предоставления услуг¹.

Продвижение внедрения преобразований госуслуг в электронный вид перешло в активную фазу в 2008 году. Было выделено пять этапов перевода услуг в электронный вид (рис. 1).

¹ О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)»: Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 (с изм. и доп. от 9 июня 2010 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

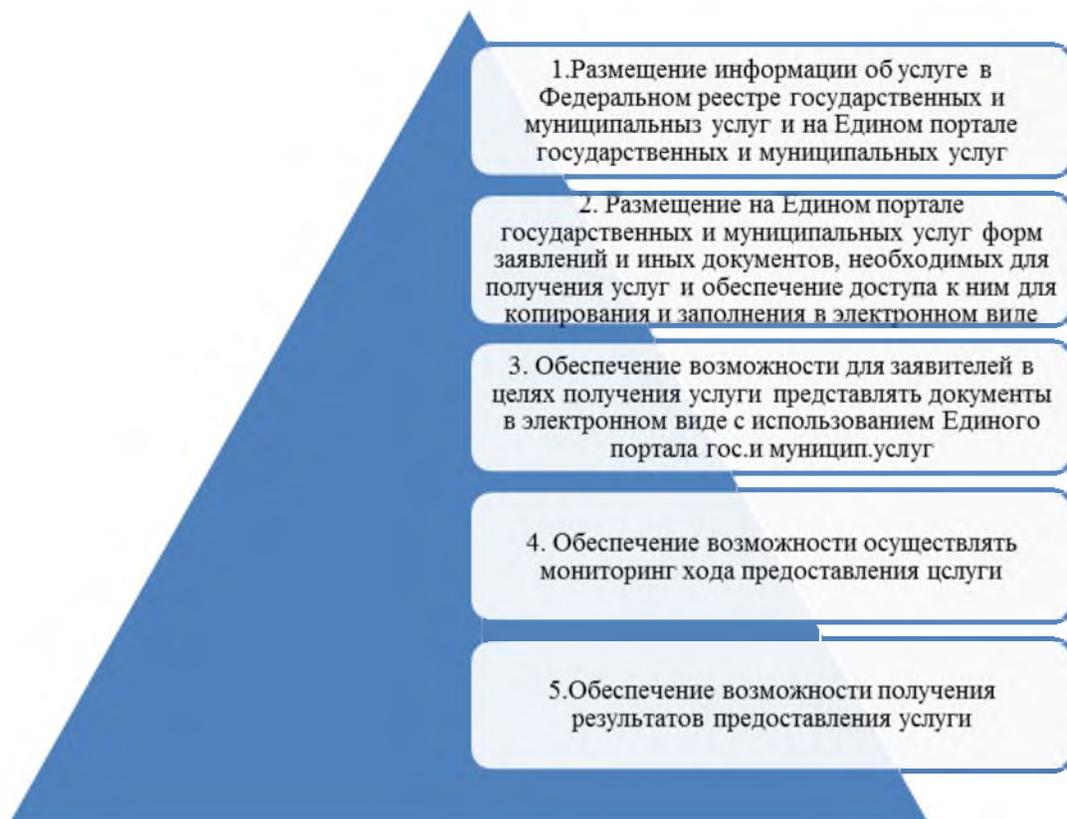


Рис. 1. Этапы перевода услуг в электронный вид

Возможность воспользоваться госуслугами в электронном виде появилась у пользователей 1 апреля 2010 года. Принятие важных документов регулирующих сферу госуслуг, кардинально изменило ситуацию. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Концепция снижения административных барьеров и повышения качества государственных услуг на 2011–2013 годы, это документы которые принципиально меняют подход к оказанию услуг и дают начало переходу к сервисному государству¹.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Федеральный закон, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, является главным законодательным актом в нормативной правовой базе РФ, который обеспечивает права граждан при обращении в государственные органы за предоставлением услуг.

Данный федеральный закон включает в себя все основные направления оптимизации предоставления государственных услуг, ключевые понятия и направления развития.

Госуслуги в электронном виде предоставляются через единый портал государственных услуг, в котором вся информация, подаваемая в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки.

Согласно исследованиям, около 57% граждан Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше за 2014 год как минимум один раз получали государственную или муниципальную услугу. Прежде всего, это государственные услуги, предоставляемые Федеральной миграционной службой, Росреестром, ГИБДД, органами ЗАГС и социальной защиты (см. Приложение 3).

При предоставлении услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации (далее – порталы услуг), а также официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления (далее – официальные сайты) заявителю обеспечивается:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- б) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) для подачи запроса о предоставлении услуги;

- в) формирование запроса;
- 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 служащего¹.

В настоящее время законодательно установлены обязательства государственных и муниципальных органов перед гражданами и ответственность должностных лиц за нарушение порядка оказания услуг, упрощение и ускорение административных процессов, уменьшение количества операций, организация межведомственного взаимодействия, увеличение степени доступности государственных услуг, переход к предоставлению услуг в электронном виде.

Таким образом, в соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения качества государственных услуг, на данный период:

– проведена работа по регламентации и включению в Федеральный реестр информации по муниципальным услугам, а также услугам, предоставляемым органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

¹ Данилин А. В. Среда электронного взаимодействия для электронного правительства // Электронное общество. 2013. № 3. С. 42–52.

- устранены все законодательные ограничения для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- ведется перевод услуг в электронный вид;
- осуществляется переход на межведомственное взаимодействие;
- введена ответственность чиновников за нарушения при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» была поставлена задача по достижению целевых показателей¹:

- не менее 90% должен составлять уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году,

- не менее 90% должна быть доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году,

- не менее 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году,

- к 2014 году до двух раз снизить среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти или орган местного самоуправления для получения одной государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности,

¹ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 // Российская газета. – 2014. – 9 мая.

– к 2014 году до 15 минут сократить время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти или орган местного самоуправления для получения государственных или муниципальных услуг¹.

Работы по совершенствованию сферы оказания госуслуг – это комплексная задача, в которой участвуют многие ведомства. Поэтому для её решения требуется качественное изменение всей системы коммуникаций ведомственного уровня. Для оценки результатов проводимых преобразований на регулярной основе проводится мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг, который направлен на систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживание динамики показателей оказания наиболее массовых услуг.

Для того, чтобы полноценно пользоваться государственными услугами через интернет, необходимо иметь подтвержденную учетную запись. Эта процедура предусматривает ввод на сайте персонального кода подтверждения (активации), полученного лично одним из доступных способов.

На портале государственных услуг существует 3 способа подтверждения личности²:

- личное обращение;
- через Почту России;
- с помощью средства электронной подписи или универсальной электронной карты.

Проект «Электронное правительство» (ЭП) является частью Федеральной целевой программы «Информационное общество (2011–2020 годы)» и призван обеспечить с помощью информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)

¹ Там же.

² Официальный портал государственных и муниципальных услуг URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 10.12.2015).

права граждан и организаций на доступ к государственным услугам, к информации о структуре и функциях органов власти и государственных учреждений.

Кроме того, целью проекта является реализация возможностей влияния граждан на деятельность государственных структур и общественного контроля над работой органов власти.

За первый год реализации программы по проекту ЭП создана инфраструктура для оказания гос. услуг в электронном виде: система идентификации и аутентификации (проверка электронной цифровой подписи), центры телефонного обслуживания, система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), мобильные приложения для работы с услугами и платежные сервисы для их оплаты. В то же время некоторых целевых показателей по развитию электронных гос. услуг достичь не удалось, в частности, в 2013 г. доля услуг, оказываемых в электронном виде, в общем количестве федеральных госуслуг составила только 26,6% (против плановых 39%). В качестве причин невыполнения плана были названы постоянные изменения перечня федеральных государственных услуг в соответствии с изменением нормативно-правовой базы, не приоритетность перехода на предоставление госуслуг в электронном виде в деятельности федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) и зависимость данного направления от объема бюджетных ассигнований. Однако 2014 год должен был, по мнению Минкомсвязи России, изменить ситуацию.

Единственным исполнителем по проекту ЭП в России остается ОАО «Ростелеком» (www.rt.ru).

Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) обеспечивает единую точку доступа к получению государственных и муниципальных услуг через Интернет.

По данным Ростелекома, в 2015 году в 5 раз по сравнению с 2014 годом выросло количество пользователей портала (общее число зарегистрированных пользователей портала превысило 15 млн. человек), в 4 раза увеличилось число электронных услуг (сейчас их уже около 4 тысяч); в 3 раза – количество информационных гос. услуг (сейчас их 75 тысяч); за год зарегистрировалось 3 млн. человек (число личных кабинетов достигло 4 млн.). Ежемесячно портал посещает 1,5 млн человек¹. Количество услуг, заказанных через портал за время с начала его работы, превысило 15 млн. Был обновлен дизайн портала, более удобной и понятной стала навигация. Появились такие технические дополнения, как версия для слабовидящих, интеграция с социальными сетями и версии на английском, немецком и французском языках. Выпущены приложения портала для мобильных устройств с операционными системами «Apple iOS», «Android», «Windows Phone» и «Windows 8», которыми воспользовались уже почти 500 тысяч человек. Во второй половине 2012 г. на портале началась реализация социально значимых сервисов. В числе первых были запущены оплата услуг ЖКХ и запись на прием к врачу с упрощенной системой регистрации (по ФИО и адресу электронной почты). Система подключения к portalу госуслуг поставщиков, банков и систем электронных платежей является открытой и недискриминационной.

Список наиболее востребованных в России на сегодняшний день среди граждан электронных госуслуг приведен в Приложении 3². Наиболее быстрорастущей электронной услугой является предоставление информации по исполнительным производствам в отношении физических и юридических лиц

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belg-irodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

² Официальный портал государственных и муниципальных услуг URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 10.12.2015).

(ответственный за предоставление этой госуслуги орган – Федеральная служба судебных приставов).

Запущена она была в ноябре 2011 г., а число запросов на оказание услуги только с мая по октябрь 2013 г. выросло на 94% – почти до 181 тысяч. Наиболее популярной электронной госуслугой по числу запросов на начало октября, как и полгода назад, является предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения.

С момента ее запуска в августе 2010 г. услугой воспользовались 2,85 млн. раз. При этом по состоянию на начало мая 2014 г. число таких запросов было на 75% меньше.

Российские юридические лица пока не слишком активно пользуются официальным порталом госуслуг. Число запросов по наиболее популярной услуге не превышает нескольких сотен (см. Приложение 4).

За 2015 год Россия значительно поднялась в международном рейтинге развития электронного правительства: с 59 на 27 место. Однако в 2014 году большинство субъектов РФ приостановили размещение региональных и муниципальных услуг на своих порталах, а некоторые – полностью прекратили поддержку региональных порталов.

В аутсайдеры попали три республики Северного Кавказа (Ингушетия, Карачаево-Черкессия и Чечня), а также Московская область.

Тормозит развитие ЭП отсутствие эффективных каналов коммуникаций, широкого доступа к Интернету и услугам мобильной связи.

Расходы федеральных ведомств на информатизацию за 2012–2015 гг. представлены на рис.2.

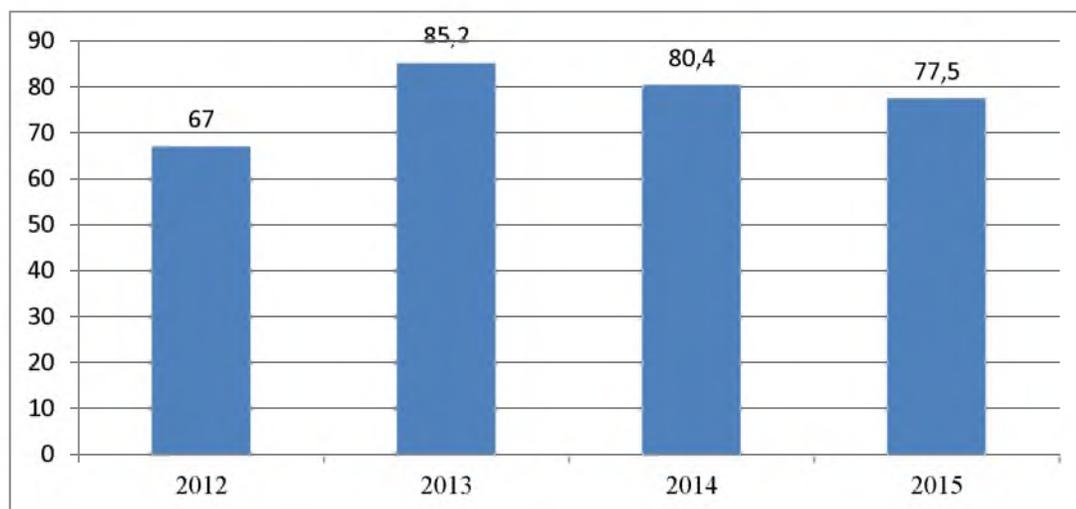


Рис. 2. Расходы федеральных ведомств на информатизацию, млрд. рублей (2012–2015 гг.)

По данным рисунка 2 видно, что за 2012–2015 гг. расходы федеральных ведомств на информатизацию выросли с 67 млрд. руб. до 77,5 млрд. руб. Максимальное значение наблюдалось в 2013г. – 85,2 млрд. руб.

Таким образом, в результате исследования теоретических основ оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде можно сделать следующие выводы.

1. Концептуальное видение системы исполнительной власти можно выразить понятием «сервисное государство». Под этим понятием подразумевается ориентация на потребности гражданина или бизнеса, обеспечение государством необходимого качества услуг, т.е. условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг, а предприниматель – для начала и ведения бизнеса. Государственная услуга – это деятельность органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, осуществляемая по запросам заявителей и направленная на получение выгод в пределах установленных нормативными правовыми актами государства.

2. Электронная услуга, или электронная информационная услуга, – услуга по удовлетворению информационных потребностей пользователя, имеющая компьютерную или электронную форму представления. Таким образом, электронная услуга связана с предоставлением электронного документа и как вариант перевода его в обычную бумажную форму. Задачи электронных услуг – повышение надежности и улучшение деятельности систем государственного обслуживания; обеспечение нужной информацией и услугами широких слоев населения.

3. Федеральный закон «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг» – это первый законодательный акт в отечественной нормативной правовой базе, направленный, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы.

В данном федеральном законе заложены все основные направления оптимизации предоставления государственных услуг, ключевые понятия и направления развития.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ОТДЕЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Пенсионное обеспечение является важной частью социальной защиты населения. Наличие данной системы характерно практически для всех стран. Потребность в социальной защите определена факторами, которые обеспечивают население основными жизненными потребностями¹.

Пенсионный фонд Российской Федерации по Белгородской области в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляет предоставление гражданам государственных услуг².

Перечень государственных услуг Пенсионного фонда Российской Федерации по Белгородской области утвержден распоряжением Правления ПФР от 25 декабря 2015 г. № 660р³. К ним относятся:

- информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования;
- бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а

¹ Зайцева А. Н. Человек и экономика России в условиях рыночных реформ // Вестник Тюменского государственного университета. 2014. № 11. С. 6–13.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ Об утверждении Перечня государственных услуг: Распоряжение Правления Пенсионного фонда России от 25 декабря 2015 г. № 660р // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

также предоставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения;

- информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

- прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства;

- прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию;

- установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;

- выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;

- установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации;

- установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности;

- выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;

- выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации;

- рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала;

- установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации;
- установление федеральной социальной доплаты к пенсии;
- прием от плательщиков страховых взносов расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование;
- прием, рассмотрение и принятие решений по заявлениям (уведомлению) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений;
- прием от страхователей реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»;
- осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами или инвалидами с детства I группы;
- осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами;
- прием заявлений застрахованных лиц о распределении средств пенсионных накоплений;
- установление и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Российской Федерацией;
- информирование застрахованных лиц по вопросам формирования и инвестирования средств пенсионных накоплений.

В соответствии с законодательством Российской Федерации за получением отдельных государственных услуг ПФР граждане могут

обращаться и в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Кроме того, ПФР по Белгородской области уделяет большое внимание вопросам предоставления своих государственных услуг в электронном виде¹:

- подача заявления на оформление пенсии, доставке, назначении ежемесячной денежной выплаты;
- получить информацию о пенсионном обеспечении и установленных социальных выплатах;
- заказать справку о размере пенсии и иных социальных выплатах;
- подача заявления о выдаче государственного сертификата на МСК, о распоряжении средствами;
- получить информацию о размере (остатке) материнского капитала;
- заказать справку о размере (остатке) материнского капитала;
- получить информацию о сформированных пенсионных правах;
- заказать сведения о состоянии индивидуального лицевого счета;
- пенсионный калькулятор;
- запись на прием.

Сервисы кабинета плательщика страховых взносов и возможности, которые они предоставляют страхователям:

- подготовка отчетности в ПФР в электронном виде;
- сервис «Платежи» – получение реестров платежей за заданный период с учетом исполненных решений о зачетах и возвратах, дистанционный контроль совершенных платежей;
- сервис «Проверка РСВ-1» – предварительная проверка расчетов по форме РСВ-1;

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionni-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

– сервис «Платежное поручение» – оформление платежного поручения для уплаты в наличной или безналичной форме взносов, пеней и штрафов по ОПС и ОМС;

– сервис «Информация о состоянии расчетов» – получение информации о сумме взносов для уплаты в текущем году, сверка расчетов с ПФР по каждому месяцу.

Теперь гражданам доступны новые электронные сервисы. Один из ключевых сервисов для пенсионеров – информирование о виде и размере пенсии и социальных выплат (таких как ЕДВ, НСУ, ежемесячной и компенсационной выплаты по уходу за нетрудоспособным и т. д.)¹.

Для работающих пенсионеров в Личном кабинете отражен размер пенсии с учетом всех прошедших индексаций, т. е. тот размер пенсии, который они будут получать в случае прекращения трудовой деятельности. Пенсию с учетом всех прошедших индексаций пенсионер начинает получать после прекращения трудовой деятельности.

Владельцам сертификата на материнский капитал будет полезен сервис информирования о размере (или остатке) средств материнского капитала. Помимо этого, появилась возможность дистанционно подать заявления о выдаче государственного сертификата на материнский капитал и о распоряжении его средствами.

Еще один новый сервис позволит гражданам, относящимся к льготным категориям, подать заявление о назначении ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ). Как правило, ЕДВ назначается вместе с пенсией. Этот сервис особенно полезен гражданам, имеющим инвалидность, которые обращаются в ПФР за

¹ Прохоров А. Электронное правительство в цифрах и фактах // КомпьютерПресс. 2011. № 5. С. 34–37.

назначением пенсии. Одновременно они получают статус «федерального льготника» и им назначается ЕДВ¹.

Несколько важных обновлений получила электронная форма одной из самых востребованных услуг ПФР – предоставление работающим гражданам сведений о формировании их пенсионных прав (услуга также входит в число самых востребованных на Портале государственных услуг). В 2015 году эта информация стала предоставляться в новом формате, с учетом формирования пенсионных прав граждан в пенсионных баллах и с учетом выбранного гражданином варианта пенсионного обеспечения. Еще одним дополнением стал запуск сервиса, позволяющего гражданам передавать сведения своего индивидуального лицевого счета в ПФ в банки, для которых информация ПФ является подтверждением доходов человека и его платежеспособности в случае оформления кредита.

Помимо этого сервисы позволяют направить обращение в ПФР, записаться на прием, заказать ряд документов.

Сервисы подачи заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский капитал, о распоряжении средствами материнского капитала и о назначении ЕДВ работают в пилотном режиме в ПФ РФ по Белгородской области.

К концу 2015 года на Портале были также запущены несколько сервисов, позволяющих подавать электронные заявления по трем ключевым услугам ПФР: назначению всех видов пенсий, выдаче сертификата на материнский капитал и распоряжению его средствами.

Ранее только одна из этих услуг – подача заявления о назначении пенсий – предоставлялась в электронном виде (через Личный кабинет гражданина на

¹ Смирнова И. Д. О специфике предоставления публичных услуг в электронном виде // Молодой ученый. 2015. № 2. С. 386–388.

сайте Пенсионного фонда России). Также через Портал стал доступен сервис электронной записи на прием в ПФР.

Пенсионный фонд продолжает расширение электронных сервисов для граждан как в части их информирования, так и в части оказания государственных услуг, которые делают визит в ПФР необязательным.

Все услуги и сервисы, предоставляемые ПФР в электронном виде, объединены в единый портал на сайте Пенсионного фонда. Для большего удобства портал структурирован не только по типу получаемых услуг (пенсии, соцвыплаты, материнский капитал и др.), но и доступу к ним – с регистрацией или без регистрации. Для доступа к услугам, имеющим отношение к персональным данным, необходимо иметь подтвержденную учетную запись на едином портале госуслуг.

В настоящее время в Пенсионном фонде по Белгородской области граждане имеют возможность получить ряд государственных услуг ПФР в режиме он-лайн, а также подать в электронном виде заявления о предоставлении отдельных государственных услуг ПФР через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также через информационную систему «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР¹.

Посредством сервиса об информировании о сформированных пенсионных правах каждый гражданин может узнать о количестве пенсионных баллов и длительности стажа, учтенных на его индивидуальном счете в ПФР. Это ключевые параметры, влияющие на размер будущей страховой пенсии в соответствии с новой пенсионной формулой, которая ввелась в России с 1 января 2015 года. С 2015 года пенсионные права на страховую пенсию формируются в индивидуальных пенсионных коэффициентах, или пенсионных

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnvi-fond.ru/otdeleniva/belg-orodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

баллах. Все ранее сформированные пенсионные права конвертированы в пенсионные баллы без уменьшения.

При этом сервис позволяет узнать, сколько пенсионных баллов гражданину может быть начислено. Для этого достаточно ввести в соответствующее окно ожидаемый ежемесячный размер своего дохода от трудовой деятельности до вычета НДФЛ.

Сервис предоставляет гражданину возможность получить подробную информацию о периодах своей трудовой деятельности, местах работы, размере начисленных работодателями страховых взносов, которой располагает ПФР.

Важно отметить, что все представленные в Личном кабинете сведения о пенсионных правах граждан сформированы на основе данных, которые ПФР получил от работодателей. Поэтому, если гражданин считает, что какие-либо сведения не учтены или учтены не в полном объеме, у него появляется возможность заблаговременно обратиться к работодателю для уточнения данных и представить их в ПФР.

В Личном кабинете для удобства пользователей предусмотрена функция мгновенного формирования и печати извещения о состоянии индивидуального лицевого счета гражданина («письма счастья»)¹.

Кроме того, сервис предоставляет информацию о пенсионных накоплениях, в том числе данные о добровольных взносах в рамках Программы государственного софинансирования пенсии и средствах госсофинансирования.

В Кабинете можно воспользоваться усовершенствованной версией уже известного всем пенсионного калькулятора. С 2015 года калькулятор становится персональным. В новой версии он учитывает уже сформированные пенсионные права в пенсионных баллах и стаж.

¹ Жильцова О. Н. Административная реформа в России: некоторые аспекты целеполагания // Вестник Поволжской академии государственной службы. 2011. № 4. С. 12.

Его основной задачей по-прежнему является разъяснение порядка формирования пенсионных прав и расчета страховой пенсии, а также демонстрация того, как на размер страховой пенсии влияют такие показатели как размер зарплаты, продолжительность стажа, выбранный вариант пенсионного обеспечения, военная служба по призыву, отпуск по уходу за ребенком и др¹.

Пенсионный калькулятор в личном кабинете ПФ по Белгородской области состоит из двух блоков².

Первый – это количество пенсионных баллов, уже начисленных гражданину, и продолжительность трудового стажа. В данные первого блока гражданин, использующий калькулятор, может добавить периоды службы в армии по призыву, отпуска по уходу за ребенком или инвалидом. Если такие периоды были в его жизни, то количество пенсионных баллов и стаж увеличатся.

Второй блок – это моделирование своего будущего. Пользователь должен указать, сколько лет он собирается работать, служить в армии или находиться в отпуске по уходу за ребенком, указать ожидаемую зарплату в «ценах 2016 года» до вычета НДФЛ и нажать на кнопку «рассчитать». Калькулятор посчитает размер страховой пенсии исходя из уже сформированных пенсионных прав и «придуманного» будущего «в ценах 2016 года» при условии, что количество пенсионных баллов и продолжительность стажа будут достаточными для получения права на страховую пенсию.

Стоит добавить, что через Кабинет застрахованного лица можно направить обращение в ПФР, записаться на прием, заказать ряд документов. В

¹ Ильин В. В., Сердюкова Н. А. К вопросу об эффективности пенсионной реформы // Финансы. 2014. № 5. С. 70–75.

² Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

2015 году были введены сервисы подачи заявлений о назначении пенсии, способы доставки пенсии, получении и распоряжении средствами материнского капитала. Также можно будет получить информацию о назначенной пенсии и социальных выплатах¹.

Необходимо отметить, что деятельность Пенсионного фонда по разработке электронных сервисов и услуг – одно из приоритетных направлений работы ПФР. Сегодня к информационным системам ПФР в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия подключены 2 500 информационных систем органов государственной власти. В 2015 году ПФР ответил на 725 млн. запросов от органов государственной власти.

Помимо «Личного кабинета застрахованного лица» на сайте ПФР с 1 января 2015 года работает «Кабинет плательщика» (КП). Этот сервис предназначен уже не для граждан, а их работодателей. На сегодняшний день к КП подключились более 54% плательщиков-работодателей юридических лиц от общего числа плательщиков, представляющих отчетность, а также 41% самозанятых плательщиков от общего числа состоящих на учете в ПФР.

За год работы «Кабинета плательщика» число обращений к нему страхователей превысило 14 млн.

В Белгородской области в 2014 году Пенсионным фондом зарегистрировано более 76 тысяч обращений к сервису «Кабинет плательщика». В прошлом году к нему подключились 28,5 тысяч работодателей (86%) и 37,3 тысяч самозанятого населения (82%).

С 2015 года гражданам через Личный кабинет застрахованного лица были доступны такие важные сервисы как информирование о сформированных пенсионных правах, назначение пенсии, изменение способа ее доставки и др. В целом за 2015 год к сервисам Личного кабинета зафиксировано почти 4 млн

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

обращений граждан. Более 100 тыс. человек подали заявления о назначении пенсии, еще 102 тыс. человек – заявления об изменении способа доставки пенсии. В 80% случаев граждане, подавшие заявление на назначение пенсии, – ключевой государственной услуги ПФР – не посещали ПФР и не представляли дополнительные документы личного хранения.

В 2015 году по сравнению с 2014 годом страхователи стали обращаться к Кабинету на сайте ПФР в два раза чаще. При этом перераспределения популярности сервисов за отчетный год не произошло. Самым часто используемым сервисом стала «Справка о состоянии расчетов», позволяющая страхователю просматривать историю своих платежей и сверять расчеты с Пенсионным фондом по Белгородской области.

За год к сервису адресовано 45% от общего числа обращений. Высоко востребован также сервис «Платежи», который позволяет страхователю получить реестр платежей за необходимый период с учетом зачетов и возвратов (всего 30% от общего числа обращений за год). Электронные сервисы Пенсионного фонда России дают страхователям возможность экономить время и ресурсы при сдаче отчетности, дистанционно работать с Фондом, без ошибок начислять и уплачивать страховые взносы за своих работников и за себя. Для ПФ по Белгородской области электронное взаимодействие со страхователями тоже выгодно, поскольку позволяет получать более качественную и полную отчетность, обеспечивает своевременность платежей на обязательное пенсионное и обязательное медицинское страхование.

Развитие сервисов Пенсионного фонда России на Портале государственных услуг повысило активность их использования. Число обращений по итогам 2015 года выросло по всем сервисам без исключения. Самой востребованной услугой по-прежнему осталось предоставление сведений о состоянии индивидуального лицевого счета в системе обязательного

пенсионного страхования. В течение 2015 года было получено свыше 1,6 млн запросов, что почти на 200 тыс. запросов больше, чем в 2014 году¹.

Таким образом, новые сервисы направлены на основные целевые аудитории: пенсионеров, получателей социальных выплат, владельцев материнского капитала и работающих граждан, которые могут ознакомиться с сформированными пенсионными правами.

Пенсионный фонд, на данный момент, предоставляет самое большое количество услуг в электронном виде, среди всех госструктур. Фонд предоставляет населению 18 услуг, которые доступны на сайте ПФ по Белгородской области.

Специалисты Центра изучения пенсионной реформы (ЦИПР) проанализировали интерес граждан к каждой из 18 услуг, на основе активности интернет-пользователей в соцсетях и блогосфере и составили рэнкинг электронных услуг ПФР².

Рэнкинг составлен на основе анализа более 1000 сообщений в блогосфере и социальных сетях, содержащих информацию об услугах, предоставляемых Пенсионным фондом по Белгородской области в электронном виде. Были учтены сообщения с 1 сентября 2014 года по 1 сентября 2015 года. Помимо блоговых платформ, при анализе также учитывались сообщения из популярных социальных сетей «ВКонтакте» и Facebook. Данные представлены в относительной форме (процентном значении каждого от общего количества сообщений) (см. Приложение 5).

Все услуги Пенсионного фонда по Белгородской области, предоставляемые в электронном виде, в равной степени оказались интересными для граждан РФ. По мнению экспертов, упоминания услуг в соцсетях

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

² Сайт Центра изучения пенсионной реформы URL: <http://rospens.ru/> (дата обращения: 11.02.2016).

объективнее отражают интерес населения к предмету, чем статистические данные о числе кликов на сайте.

Наиболее интересными из услуг ПФ по Белгородской области для пользователей сети оказались: состояние лицевого счета застрахованного лица, переход из ПФР в НПФ и обратно, и оформление пенсий¹.

Повышению интереса граждан к состоянию лицевого счета способствовала активная кампания ПФ по Белгородской области в СМИ и появление на портале электронного калькулятора, которые дает возможность оценить размер будущей пенсии.

Дополнительное внимание к личному счету стало проявляться с 1 июня 2015 года, когда 16 крупнейших банков получили право на запрос данных о доходах заемщиков в ПФ. В ситуации значительного числа случаев фальсификации данных о реальной трудоустройстве и зарплате состояние лицевого счета в ПФ служит более надежным основанием для решения банка о выдаче кредита².

Заморозка на очередной год накопительной части пенсии в ПФ по Белгородской области сказалась на отношении населения к переводу пенсий в НПФ. Если раньше перевод накопительной части пенсии практически всегда происходил из ПФР и НПФ, то теперь в блогосфере и соцсетях появилось известное число сообщений о переводе пенсий из НПФ в ПФ по Белгородской области.

Набирает популярность у населения услуга подачи в электронном виде заявления о начислении пенсии. В Белгородской области с апреля 2015 года оформили заявления о назначении пенсии 380 жителей региона.

¹ Сайт Центра изучения пенсионной реформы URL: <http://rospens.ru/> (дата обращения: 11.02.2016).

² Сергеева Т. Ю. Пенсия: актуальные вопросы, размеры, надбавки, страхование. М., 2012. С. 153.

Обращает на себя внимание востребованность услуги назначения пенсии и ее выплаты гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы Российской Федерации. В сумме упоминание этих двух услуг составляет 2,9% всех упоминаний, но это 27% от числа упоминания о третьей по популярности услуге назначения пенсии. Эксперты особо отмечают рост числа запросов по пенсии за рубежом в последние месяцы, а также более детальное обсуждение этой темы. Похоже, немало российских граждан готовятся к тому, чтобы прожить пенсионные годы за границей¹.

В целом по данным таблицы видно, что в 2012-2014 гг. общее количество социально-правовых запросов стабильно растет. Также характерен рост запросов от ОПФР, в том числе – количество запросов, поступивших по защищенным каналам связи (собственно электронные услуги). Так, количество письменных обращений от ПФР выросло за 2012-2014 гг. с 10 до 18%, а обращений по защищенным каналам связи – от 3 до 6,5%. Но эти цифры буквально тонут в общем числе запросов, т.к. составляют незначительную их часть. Количество обращений граждан (физических лиц) в течение 2012-2014 гг. стабильно составляет около 80% запросов (см. Приложение 6).

С точки зрения развития взаимодействия между учреждениями, громаден резерв роста количества запросов, поступающих не от физических лиц, а от ОПФР, также как и возможность перевода этого вида взаимодействия в электронный. Вероятно, в ближайшие годы он может быть увеличен в несколько раз.

Расширить сферу дистанционного оказания услуг Пенсионного фонда России помогает работающий с 2010 года телефонный Центр консультирования ПФ.

¹ Соловьев А. К. Долгосрочное планирование развития пенсионной системы на основе актуарных расчетов // Финансы. 2014. № 12. С. 257.

Операторы Центра предоставляют гражданам и страхователям справочную информацию по всем услугам ПФ по Белгородской области и принимают обращения. Это позволяет гражданам достаточно просто и быстро узнавать, как получить ту или иную услугу Пенсионного фонда по Белгородской области, уточнять список необходимых документов, ближайшее место и способы оказания услуги¹.

Работа Центра консультирования ПФ выстроена на трех уровнях:

- единый федеральный номер 8-800-775-5445, бесплатно обратиться по которому можно круглосуточно из любого региона России;
- телефонная линия центрального отделения ПФ в субъекте РФ;
- телефонные номера территориальных управлений, отделов и клиентских служб ПФР.

Центр консультирования также предоставляет информацию через мобильные сообщения (СМС), предусматривает общение по видеосвязи, а также online-консультации через интернет. Каждый день телефонный Центр консультирования помогает тысячам граждан получить оперативную информацию по всем вопросам пенсионного и социального обеспечения, которые входят в компетенцию ПФ. Эффективность работы Центра существенно повышает использование системы IVR (Interactive Voice Response – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра)².

Поток телефонных обращений граждан в Центр консультирования ПФ ежегодно увеличивается. В течение 2015 года Центр консультирования получил 713 301 звонок, что на 25% больше, чем в 2014 году (568 тысяч звонков), и

¹ Сайт Пенсионного Фонда России URL: // <http://www.pensionnyi-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/> (дата обращения: 10.12.2015).

² Смирнова И. Д. О специфике предоставления публичных услуг в электронном виде // Молодой ученый. 2015. № 2. С. 386–388.

почти в 2 раза больше, чем в 2013 году (358 тысяч звонков). При этом общее время устных консультаций граждан операторами составило 1 118 794 минуты.

Наиболее востребованными темами обращений стали вопросы, связанные с получением и использованием средств материнского капитала (свыше 193 тысяч обращений), порядком получения СНИЛС (свыше 117 тысяч обращений), перевода пенсионных накоплений в НПФ и УК (свыше 103 тысяч обращений), порядком формирования пенсионных прав граждан в связи с нововведениями в системе ОПС с 1 января 2015 года (свыше 17 тысяч обращений) и др. За этот же период Центр консультирования обработал 32 816 видео-звонков и 170 403 обращения к сервису интерактивной обратной связи через интернет.

Характерно, что ранжирование тем обращений через эти сервисы по степени интереса со стороны абонентов полностью совпадает со статистикой, отмеченной для телефонных звонков в Центр консультирования.

С 2015 года россияне получили новый инструмент оценки качества услуг Пенсионного фонда России и обратной связи с Фондом. Он реализован через электронную систему «Ваш контроль», которая позволяет гражданам оставлять отзывы о работе Пенсионного фонда России и других государственных органов и оценивать предоставляемые ими услуги. Выставлять оценки при этом можно не только Фонду в целом, но и конкретной клиентской службе ПФР, в котором оказывалась услуга. Для характеристики качества обслуживания предусмотрен ряд критериев, включая время предоставления услуги, профессионализм и вежливость специалистов, уровень комфорта в месте предоставления услуг и пр. Оценить качество предоставления услуги ПФР в системе «Ваш контроль» можно через сайт vashkontrol.ru, Портал государственных услуг, а также через терминалы опроса, устанавливаемые в многофункциональных центрах, и СМС¹.

¹ Куддыбаева И. У. Обеспечение информационной безопасности электронного правительства // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. 2012. № 3–4. С. 33–36.

Для удобства пользователей на каждой странице сайта Пенсионного фонда России предоставлен быстрый доступ к сервису «Ваш контроль», а в территориальных отделениях ПФР можно получить пошаговую инструкцию о том, как оценивать услуги Фонда через эту систему. Согласно оценкам и отзывам, оставленным россиянами в течение 2015 года в системе «Ваш контроль», абсолютное большинство из них (98,027%) удовлетворены качеством предоставления услуг Пенсионного фонда России. В течение года граждане дали территориальным органам ПФР в общей сложности около 1 млн. оценок, среднее значение которых составило 4,876 из 5 возможных, что является хорошим показателем.

Исследования деятельности Пенсионного фонда по Белгородской области показало, что в Белгородской области в 2014 году Пенсионным фондом зарегистрировано более 76 тысяч обращений к сервису «Кабинет плательщика». В 2015 году к нему подключились 28,5 тысяч работодателей (86%) и 37,3 тысяч самозанятого населения (82%). Новые сервисы направлены на основные целевые аудитории: пенсионеров, получателей социальных выплат, владельцев материнского капитала и работающих граждан, которые могут ознакомиться с сформированными пенсионными правами.

Работа по переводу услуг в электронный вид потребовала устранения правовых и технологических барьеров. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»¹, постановление Правительства Белгородской области от 25 февраля 2013 года №62-пп «Об

¹ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Российская газета. – 2014. – 9 мая.

организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области».¹

Для электронной подачи заявления в ПФ по Белгородской области необходимо обеспечение его юридической значимости, но у большинства граждан нет ни сертификатов электронной подписи, ни средств криптографической защиты.

С принятием ФЗ-63 появилась возможность использования простой электронной подписи, не требующей задействования криптографических средств, но требующей обеспечения идентификации заявителей. На Едином портале государственных услуг идентификация граждан осуществляется через посредника – Почту России. Предполагается, что заказное письмо, содержащее специальный код, может быть получено адресатом только при предъявлении паспорта, однако на практике это не всегда так. К тому же почта не несет какой-либо ответственности за нарушение правил доставки, поэтому сейчас разрабатываются различные способы достоверной идентификации – от использования универсальной электронной карты до существующей инфраструктуры сотовых операторов и платежных систем.

Но в процессе предоставления услуги могут возникать самые различные проблемы – от технических сбоев до нарушений со стороны государственных учреждений. Например, при необходимости обжаловать не предоставленные услуги у граждан должна быть возможность подтверждения факта подачи заявления. Однако сейчас непонятно, у кого можно получить такое подтверждение в письменном виде. Очевидно, что оператор Единого портала

¹ Об организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области: Постановление Правительства Белгородской области от 25 февраля 2013 г. № 62-пп, с изменениями и дополнениями от 21 июля 2014 г. // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

госуслуг – Минкомсвязи РФ – физически не в состоянии выполнять данные функции (без создания широкой филиальной сети)¹.

Ключевым преимуществом использования Единого портала госуслуг должна стать возможность подачи через него заявления на получение услуги. Для получения практически всех государственных услуг требуется подача не только заявления, но и некоторого комплекта документов. Частично это можно сделать через СМЭВ, однако не все необходимые документы находятся в распоряжении госорганов (трудовые книжки, различные договоры, справки из негосударственных организаций и т. п.). Например, одним из наиболее часто востребованных документов является справка о составе семьи, а в большинстве случаев ее выдает организация ЖКХ, которая практически всегда – частная компания.

Кроме того, согласно последним изменениям в ФЗ-210, список документов, которые нельзя требовать у гражданина, значительно сокращен. Из него исключены документы, которые постоянно находятся на руках у граждан. При подаче документов традиционным образом (посредством личного посещения) это вполне логично, но при подаче заявления через Интернет данные документы недостаточно просто отсканировать. Электронного нотариата, способного делать на основе бумажных документов их электронные аналоги, в стране нет. В результате количество услуг, которые можно заказать с помощью Единого портала госуслуг, ничтожно мало (в основном это только услуги, связанные с предоставлением различного рода информации)².

Таким образом, для перевода государственных услуг на электронные рельсы необходимо сформировать стабильные и понятные требования по

¹ Кот Е. М. Эволюция пенсионной системы: тенденции и перспективы развития в условиях социально-ориентированной рыночной экономики // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. 2012. № 11. С. 4–7.

² Долотов В. А. О признаках финансовой устойчивости пенсионной системы // Финансы. 2013. № 5. С. 45.

защите информации, а также проработать вопросы обеспечения юридической значимости информации, включая механизмы персонализации ответственности за ее содержание. Использование инфраструктуры многофункциональных центров позволит обойти многие проблемные вопросы и сделать государственные услуги по-настоящему электронными¹.

По итогам исследования практической организации предоставления государственных услуг в электронном виде на примере Отделения Пенсионного фонда России по Белгородской области, сделаем следующие выводы.

1. Пенсионный фонд Российской Федерации по Белгородской области в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляет предоставление гражданам государственных услуг. ПФР по Белгородской области уделяет большое внимание вопросам предоставления своих государственных услуг в электронном виде.

2. С 2015 года гражданам через Личный кабинет застрахованного лица были доступны такие важные сервисы как информирование о сформированных пенсионных правах, назначение пенсии, изменение способа ее доставки и др. Пенсионный фонд, на данный момент, предоставляет самое большое количество услуг в электронном виде, среди всех госструктур. Фонд предоставляет населению 18 услуг, которые доступны на сайте ПФР по Белгородской области.

3. В процессе предоставления услуги в электронном виде зачастую возникает ряд проблем – от технических сбоев до нарушений со стороны государственных учреждений. Для электронной подачи заявления в ПФР по Белгородской области необходимо обеспечение его юридической значимости,

¹ Соловьев А. К. Долгосрочное планирование развития пенсионной системы на основе актуарных расчетов // Финансы. 2014. № 12. С. 257.

но у большинства граждан нет ни сертификатов электронной подписи, ни средств криптографической защиты.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ОТДЕЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Анализ практики предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области показал, что в данной сфере деятельности наблюдается ряд проблем. В их числе следует отметить:

- недостаточная проработка действующих ведомственных информационных систем;
- технические сложности при однозначной, юридически значимой идентификации заявителя (гражданина или юридического лица);
- недостаточная компетентность кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий.

Таким образом, перечисленные выше проблемы обозначили необходимость проведения мероприятий, направленных на совершенствование организации предоставления госуслуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области.

1. Установление приоритета сценариям удаленного взаимодействия между гражданином и органами, предоставляющими услуги.

Все процедуры, которые допускают удаленное взаимодействие, должны быть реализованы удаленно. Обязательность личной явки гражданина должна сохраняться только при необходимости установления личности и очного подтверждения дееспособности, при необходимости представления материальных объектов, которые не могут быть направлены с использованием почтовой (курьерской) связи или через представителя.

2. Автоматизация процедур предоставления услуг.

Для всех процедур, которые могут быть реализованы в автоматическом режиме, должен быть обеспечен соответствующий сценарий их реализации. Принятие решения ответственным лицом допустимо только в тех случаях, когда автоматизация соответствующих действий невозможна или экономически неэффективна. Все процедуры, результаты которых определяются решением ответственного лица, должны быть в явном виде выделены и описаны. Для всех автоматически выполняемых процедур и исполняющих их автоматизированных информационных систем должны быть определены ответственные за их работу должностные лица. Должны быть реализованы механизмы регламентированного ручного преодоления ошибочных действий (бездействия), совершаемых автоматизированными информационными системами.

3. Сокращение сроков и числа документов, упрощение процедур.

В отношении каждой услуги должны быть рассмотрены возможности сокращения числа входных документов, сокращения сроков предоставления услуги, сокращения числа процедур и другие возможности снижения бремени регулирования для заявителей, в том числе отказ от самой услуги в случае признания ее избыточной.

4. Оптимизация порядка межведомственного взаимодействия.

Должен быть сформирован единый для всех контрагентов порядок проектирования, согласования и осуществления электронного межведомственного взаимодействия. Необходимо перейти от согласования взаимодействий между парами взаимодействующих органов к согласованию и учету порядка доступа любых органов к конкретным документам, находящимся в распоряжении иных органов и организаций и внесенным в реестр межведомственных документов. Неотъемлемой частью согласованного сценария взаимодействия должны стать составы сведений, передаваемых между их получателями и обладателями, а также правовые основания взаимодействия.

Указанные сведения также подлежат внесению в реестр межведомственных документов.

Отдельной задачей является реализация мер, направленных на сокращение перечня документов личного хранения. В первую очередь мер – по формированию единых информационных ресурсов, содержащих документы, выдаваемые управлениями ЗАГС (Минюст России), сведения о регистрации по месту жительства и пребывания (ФМС России), а также документы о высшем образовании (Минобрнауки России).

5. Придание правового статуса электронным формам документов.

Необходимо разработать и утвердить законодательные требования к порядку подготовки, утверждения, согласования, государственной регистрации и официального опубликования электронных форм документов, необходимых для предоставления услуг или участвующих в межведомственном взаимодействии. В частности, следует предусмотреть, что электронные формы должны утверждаться в виде стандартизованных машиночитаемых представлений структурированных данных (схем данных). Кроме того, должны быть определены органы государственной власти, участвующие в согласовании электронных форм документов в каждой сфере государственного управления, а также органы, осуществляющие их унификацию и стандартизацию. Необходимо также законодательно закрепить равную юридическую силу исходящих от граждан и организаций электронных и бумажных документов.

6. Реализация проекта «Предоставление государственных услуг в электронном виде – доступно и легко».

1. Обоснование необходимости проектных мероприятий.

В настоящее время в Российской Федерации особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством оказываемых государством услуг в контексте развития гражданского общества.

Предоставление государственных услуг с использованием информационных технологий (в электронном виде) является одной из наиболее актуальных тем в государственном управлении. Государство видит в переводе услуг в электронный вид возможность уменьшить и оптимизировать бумажное производство, предотвратить случаи коррупции среди чиновников. В свою очередь, граждане ожидают от перевода услуг в электронный вид решения проблем, связанных с длительным ожиданием в очереди, с необходимостью многократно обращаться по одному и тому же вопросу, с недостатком информации о процедуре получения услуги, а также с долгим отложенным результатом.

Электронные государственные услуги пользуются большой популярностью у населения. Пенсионный фонд по Белгородской области ежегодно расширяет сферу предоставления собственных услуг и переводит наиболее востребованные из них в электронный формат, что позволяет облегчить получение услуг гражданам. Однако остается ряд проблем, связанных с доступностью и качеством государственных услуг, оказываемых в электронном виде.

2. Цель и задачи внедрения проекта.

Цель проекта – повышение качества предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области.

Задачи внедрения проекта:

- создание условий для удобства предоставления услуг в электронном виде ОПФР по Белгородской области;
- повышение уровня компетентности кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий.

– снижение нагрузки на территориальные управления, отделы и клиентские службы ПФР.

3. Целевая группа участников проекта.

Чтобы внедрить предлагаемые мероприятия, необходимо взаимодействие следующих структур: Правительство РФ, Министерство экономики РФ, ОПФР.

В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны: поставщики государственных услуг федерального и регионального уровней, поставщики государственных услуг регионального уровня, эксперты, получатели услуг.

4. Сроки реализации проекта.

Проект является краткосрочным и рассчитан на один год: с 1 сентября 2016 г. по 30 октября 2017 г.

5. Состав мероприятий проекта.

Проект включает в себя следующие мероприятия:

– совершенствование кадровой политики и системы управления персоналом;

– совершенствование информационных технологий и развитие сети передачи данных;

– внедрение новых технологий с электронно-цифровой подписью;

– обучение пенсионеров;

– улучшение работы личного кабинета.

1) Совершенствование кадровой политики и системы управления персоналом:

– внедрение и развитие эффективной системы отбора, адаптации, обучения, переподготовки и повышения квалификации кадров;

– развитие системы мотивации персонала;

– создание условий для профессионального и личностного роста сотрудников.

- формирование кадрового резерва.

Создание системы работы с кадровым резервом:

- психологическое сопровождение профессиональной деятельности работников;

- улучшение условий труда работников.

2) Совершенствование информационных технологий и развитие сети передачи данных:

- эффективная эксплуатация и модернизация корпоративных сетей передачи данных;

- разработка, внедрение и совершенствование технологий информационного обмена между Отделением ПФР и Управлениями, Отделами ПФР;

- создание автоматизированных рабочих мест специалистов;

- обеспечение необходимого технического уровня защиты конфиденциальной информации.

3) Внедрение новых технологий с электронно-цифровой подписью:

- совершенствование системы обслуживания и ремонта средств вычислительной техники.

4) Развитие юридических служб:

- взаимодействие с судебными инстанциями с целью разрешения проблемных вопросов в области пенсионного страхования и пенсионного обеспечения, а также проведение дальнейшей работы, направленной на разработку правовой позиции ПФР по ключевым вопросам пенсионного законодательства;

- развитие юридических служб территориальных органов ПФР в целях обеспечения защиты интересов ПФР в досудебном и судебном порядках, взаимодействия с органами законодательной, исполнительной и судебной власти.

Результаты анализа компонентов и параметров внешней среды, позволяют определить факторы, оказывающие отрицательное влияние на деятельность организации и, как следствие, разработать мероприятия, позволяющие оптимизировать характер влияния на деятельность организации компонентов ее внешней среды (см. Приложение 7).

5) Отделение ПФР по Белгородской области должно вести систематическую работу по обеспечению правильной и своевременной выплаты пенсии, предупреждению и своевременному выявлению случаев необоснованной выплаты (недоплаты) денежных средств пенсионерам и получателям иных социальных выплат. Необходимо ежемесячно осуществлять сверку районных баз данных получателей пенсии с региональной базой данных, ежеквартально проводить тематические проверки.

В целях обеспечения своевременной выплаты и доставки пенсий и иных социальных выплат Отделением ПФР по Белгородской области должен проводиться ежедневный мониторинг хода доставки пенсий в городах области для организации оперативной координации действий органов местного самоуправления, отделений почтовой связи, кредитных учреждений, транспортных организаций¹.

6) Одной из основных задач Отделения ПФ по Белгородской области – это внедрение программно-технического комплекса по назначению и выплате пенсии (ПТК НВП). Необходимо провести большую работу по актуализации действующей базы данных получателей пенсий, конвертацию данных с последующей опытной эксплуатацией нового программного комплекса, обучению специалистов по выплате территориальных органах ПФР.

Организационные мероприятия по внедрению ПТК НВП с параллельным ведением двух баз данных необходимо начать поэтапно.

¹ Зырянова Т. Е. Зарубежный и отечественный опыт регулирования пенсионной системы // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. 2014. № 2. С. 12–25.

Кроме того, необходимо составлять ежемесячные календарные планы работ с подробным описанием последовательности работ по технологии работы в подсистеме «Выплата»:

- проверка и настройка классификатора доставочных организаций;
- проведение качественной и количественной сверки данных, принятых в подсистему «Выплата» после конвертации;
- корректировка и дополнение данные удержаний.

Для отработки полного цикла технологии работы в подсистеме «Выплата» ПТК НВП необходимо сформировать доставочные документы по всем видам выплат и способам доставки, расчетные ведомости для выгрузки в 1С.

Полученные результаты сверяются с данными, сформированными в действующем АРМ «Назначение и выплата пенсий».

Предлагается ежемесячно проводить мониторинг хода внедрения ПТК НВП в параллельном режиме. Результаты сверки оформлять в виде протоколов.

В процессе работы предлагается провести обучающие семинары для специалистов по выплате пенсий, подготовить инструктивные письма по технологии работы.

7) Для улучшения практики приема граждан в территориальных органах ПФР предлагается реализовать модель приема населения и страхователей в специализированных клиентских службах¹.

В частности руководству организации рекомендовано уделять больше внимания развитию системы мотивации персонала, разработать положение о прогрессивном премировании работников. Основными направлениями развития системы стимулирования персонала в учреждении в сложившихся условиях могут стать:

- развитие системы управления деловой карьерой;

¹ Зырянова Т. Е. Зарубежный и отечественный опыт регулирования пенсионной системы // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. 2014. № 2. С. 12–25.

- применение новых стимулирующих форм оплаты труда;
- расширение использования в стимулировании персонала социально-психологических факторов, в том числе формирование благоприятного социально - психологического климата в коллективе;
- проведение корпоративных семинаров.

Проведение обучающих семинаров повышает профессиональный уровень специалистов и позволяет облегчить и ускорить дальнейший процесс предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям.

8) Предлагается также улучшить работу личного кабинета пенсионера. Диалог с будущим пенсионером предлагается начинать значительно раньше срока выхода на пенсию, Отделению предлагается начинать такую работу за год до наступления права. Интерактивный диалог с будущим пенсионером включает в себя: разъяснение пенсионных прав гражданина, предварительную оценку пенсионных прав, предоставление документов личного хранения, уточнение периодов стажа и заработка. Для обеспечения обратной связи с клиентом и прозрачности для клиента процесса назначения пенсии предусматривается SMS-информирование о результате рассмотрения заявления. Процесс приема заявления и контроля приема должно проходить в автоматическом режиме: каждое обращение в «Кабинет» отражается в базах данных Пенсионного фонда. В дальнейшем через «Кабинет» пенсионер сможет получить информацию об установленном размере пенсии, дате назначения, способе и дате доставки пенсии.

9) Сегодня, на портале госуслуг также можно воспользоваться услугой ПФР, такой как, прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании) или о переходе в негосударственный пенсионный фонд. Смысл этой услуги заключается в том, чтобы заявить мог без посещения Пенсионного фонда, подать заявку на сайте госуслуг, для выбора инвестиционного портфеля (управляющей компании); для

перехода в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда; для выбора негосударственного пенсионного фонда при переходе из Пенсионного фонда Российской Федерации; для выбора негосударственного пенсионного фонда при переходе из негосударственного пенсионного фонда.

Но как показывает практика, не все оказываемые услуги в электронном виде являются действенными, например, услуга «Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования». Смысл данной услуги состоит в том, что заявитель делает на сайте запрос о получении выписки из индивидуального лицевого счета, после у него запрашивают нужные документы, которые заявитель лично предоставляет в ПФР, после в течение месяца со дня обращения, получает по почте выписку из индивидуального лицевого счёта застрахованного лица. Следовательно, эту услугу нельзя назвать электронной, её минус в том, что на выполнение требуется достаточно долгий период времени и заявитель должен лично передать документы в ПФР. Устранить имеющиеся минусы поможет создание на портале госуслуг опции «Учетной записи застрахованного лица» или же получение вышеуказанной услуги с помощью единой социальной карты, которую необходимо ввести в массовое пользование в Белгородской области.

Для того чтобы зарегистрироваться и иметь возможность пользоваться «Учетной записью застрахованного лица» необходимо будет единожды посетить Управление ПФР для заполнения заявления (или заполнить его дома), предоставить паспорт и СНИЛС. Опция предоставит возможность подавать электронную заявку для подключения услуги, которая позволит зарегистрироваться в сервисе при дальнейшем личном посещении организации.

Следовательно, предложенное нововведение в виде такой опции как «Учетная запись застрахованного лица» с использованием страхового номера

СНИЛС заявитель сможет получить выписку из индивидуального лицевого счёта. Предложенная опция дает возможность получить самостоятельно выписку из лицевого счета при значительном сокращении времени на выполнение услуги. В настоящее время, законодательство РФ предоставляет возможность застрахованному лицу один раз в год получать сведения о его лицевом счете бесплатно, в органах ПФР по месту жительства или работы. Целесообразно применить данное ограничение и к электронной услуге.

Для того чтобы минимизировать риски несоответствий актуальных данных о состоянии лицевого счета застрахованного лица, данных о страховом стаже и взносах, необходимо ввести такие госуслуги ПФР как, «Реестр платежей для предпринимателей, адвокатов, нотариусов, глав фермерских хозяйств», «Реестр платежей для юридических лиц» и отображать их в «Учетной записи застрахованного лица».

Предложенные нововведения необходимы для того, чтобы предпринимателей, адвокатов, нотариусов, граждан которые предоставляют отчетность и подтверждают свои взносы, не было необходимости лично находится в ПФР для запроса реестра платежей, что в свою очередь, влияет на качество оказания вышеперечисленных услуг с отрицательной стороны, увеличивая время предоставления данных страхователями, в связи с этим возникают очереди. Будет полезно данное нововведение и для работодателей с большой численностью сотрудников, так как именно им часто требуется обращаться в ПФР чтобы получить реестр для сверки большого количества платежей по страховым взносам. При внедрении «Учетной записи застрахованного лица» на сайте госуслуг все физические и юридические лица, уплачивающие взносы, смогут не посещая лично ПФР, находясь дома у компьютера запросить реестр платежей введя свой Основной Государственный Регистрационный Номер (ОГРН).

10) Чтобы уметь пользоваться современными технологиями, Пенсионный фонд может начать обучение пенсионеров. Услуги в электронном виде, в том числе «Личный кабинет застрахованного лица», будут востребованы и получат широкое распространение среди населения только в том случае, если граждане этими технологиями будут владеть¹.

На сайте ПФР можно разместить обучающие видео для пенсионеров с пошаговой инструкцией, где подробно и наглядно будет показано, как воспользоваться той или иной услугой предоставляемой организацией.

Так же, для удобства пенсионеров, людей с ограниченными возможностями, или же граждан не имеющих возможности самостоятельно добраться до организации, включить опцию консультирования клиентов через веб-камеру в режиме реального времени.

Для обеспечения возможности пользования государственными услугами в электронном виде, пенсионерам необходима финансовая поддержка в виде предоставления льгот на подключение интернета и оплаты мобильной сети.

11) В Белгородской области предлагается внедрить систему комплексной оценки эффективности работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которая включает следующие элементы:

1. Балльно-рейтинговая оценка работы отделения (сбор информации о деятельности ПФ за отчетный период, оценка выполненных мероприятий, ранжирование ПФ).

2. Проведение контрольной закупки (контрольное анонимное обращение эксперта в ПФ за получением услуги).

3. Оценка гражданами эффективности деятельности ПФ.

¹ Малинкин А. С. Пенсионные системы зарубежных стран // Отечественные записки. 2008. № 3. С. 22 – 26.

Для выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ПФ Белгородской области использовать:

- инфоматы, размещенные в помещениях ПФ области;
- информационно-аналитический портал;
- электронное приложение для мобильных устройств.

4. Выездные проверки Уполномоченного по вопросам оценки эффективности работы ПФ (углубленная комплексная проверка работы ПФ как учреждения).

В секторе информирования и ожидания поставить инфоматы. Обеспечить возможность бесплатного доступа заявителей к сети Интернет по технологии Wi-Fi.

Операторы электронной очереди консультируют и приглашают получателей услуг к опросу, а при нежелании заявителя оценить качество полученной услуги в электронном виде предлагают дать оценку на распечатанной анкете (аналоге порталной формы оценки).

Проблемы, с которыми могут столкнуться организаторы опросов получателей услуг – нежелание заявителей, особенно преклонного возраста, проводить оценку качества полученной государственной услуги через инфомат или портал. При получении нескольких услуг в рамках «жизненной ситуации» заявители не желают проводить оценку по каждой полученной услуге отдельно.

Повышение потребностей пользователей связано с приходом новых поколений граждан, имеющих другой пользовательский опыт, с ожиданием от органов власти не меньшего качества электронных услуг, чем в коммерческом секторе – возможности, предоставляемые электронной торговлей, интернет-банкингом, другими сферами «электронной деятельности» многократно

повышают требования пользователей к электронным государственным услугам¹.

Так как сейчас век информационных технологий, стоит обратить внимание на пользователей интернетом через мобильные устройства. Для удобного доступа к госуслугам в электронном виде через мобильное устройство необходимо адаптировать веб-страницу для отображения на экране мобильного устройства. Следует уделить внимание быстрдействию сервиса при обращении к нему путем соединения мобильного устройства к сети интернет через технологию пакетной передачи данных посредством сотовой связи (GPRS). Достигнуть ускорения работы сервиса можно за счет увеличения блоков текста и списков, а также применения высокого качества изображений.

Для того чтобы максимально упростить пользование порталом на мобильном устройстве следует сократить число операций, которые необходимы для достижения конечной цели пользователя, так же нужно минимизировать количество графических элементов на странице, что позволит избавиться от сложностей прокрутки страницы.

Обосновать необходимость совершенствования сервиса госуслуг для мобильных устройств можно приведя статистические показатели использования мобильного портала государственных услуг за три года (рис.3).

¹ Архипов О. Рынок электронных услуг населению в России: проблемы и перспективы // Информационные ресурсы России. 2011. № 4. С. 56.

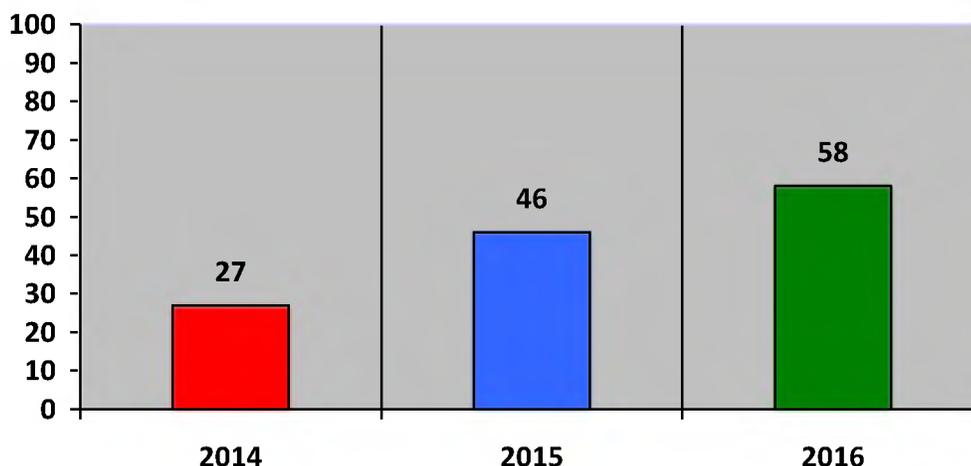


Рис. 3. Использование мобильного портала госуслуг

На рисунке мы можем увидеть, что количество пользователей государственными услугами через мобильное приложение увеличилось, следовательно, данные рекомендации по совершенствованию мобильной версии портала смогут упростить сервис для удобного использования большинства пользователей государственных слуг в электронном виде.

6. Планируемые результаты проекта.

– увеличение числа пользователей государственными услугами через мобильное приложение;

– создание необходимых условий и удобств для пользования государственными услугами в электронном виде пенсионерами и людьми с ограниченными возможностями;

– повышение уровня компетентности кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий.

– снижение нагрузки на территориальные управления, отделы и клиентские службы ПФР.

7. Оценка эффективности проекта.

Предлагаемый проект является социальным и основным направлением оценки его эффективности является социальная составляющая.

К критериям социальной эффективности проекта относятся:

– удовлетворенность пользователями качеством предоставления государственных услуг в электронном виде;

– увеличение количества государственных услуг предоставленных в электронном виде, что приведет к разгрузке работы клиентской службы и оптимизирует работу Отделения Пенсионного фонда России по Белгородской области;

– положительная оценка эффективности работы многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

Оценка эффективности системы управления до и после внедрения методических рекомендаций на основе оптимизации системы управления в Отделении Пенсионного фонда по Белгородской области была проведена с использованием системы показателей эффективности, включающей в себя следующие категории: достижение цели, качество функционирования, экономичность, изменения в качестве рабочей силы, внешние и внутренние социально–экономические условия (см. Приложение 8).

До внедрения методических рекомендаций итоговая сумма баллов по показателям оценки эффективности системы управления организацией составляла 13,4 б.; после внедрения – 20 б., при максимально возможном уровне в 29 б.

Таким образом, можно сделать вывод, что внедрение разработанного комплекса методических рекомендаций позволило оптимизировать деятельность системы управления в ОПФР по Белгородской области на 20 %.

8. Ресурсное обеспечение проекта.

Нормативно-правовое обеспечение проекта определяется принятием решения в виде распоряжения управляющего Отделением Пенсионного фонда

России по Белгородской области «О реализации проекта «Предоставление государственных услуг в электронном виде – доступно и легко»; распоряжения начальника Белгородского центра занятости населения «Об организации курсов повышения квалификации сотрудников ОПФР по Белгородской области в области информационно коммуникационных технологий» и распоряжения «О проведение обучающих семинаров для пенсионеров в области информационно-коммуникационных технологий».

В качестве *информационных и материально-технических ресурсов* выступает информирование пенсионеров и граждан о проведение обучающих семинаров в виде размещения рекламы на сайте ОПФР по Белгородской области, информационных бюллетеней в учреждениях службы занятости населения, в социальных сетях; компьютеры, оргтехника и соответствующее цифровое оборудование, необходимые для реализации основных проектных мероприятий (видеокамера).

Кадровое обеспечение проекта определяется профессионализмом и опытом работы специалистов Высшей школы управления, кафедры прикладной информатики и информационных технологий НИУ «БелГУ», руководителей и сотрудников ОПФР по Белгородской области и Белгородского центра занятости населения.

Финансовое обеспечение проекта происходит за счет средств бюджета ОПФР по Белгородской области с привлечением средств благотворительных фондов. Общая стоимость проекта составляет 87 000 руб. (табл. 1)

Смета расходов на реализацию проекта

№	Статья бюджета	Количество	Стоимость единицы, руб.	Итоговая стоимость, руб.
1.	Обучающие семинары по овладению навыками пользования ПК и интернета	30 часов	250	7 500
2.	Курсы повышения уровня информационно-технологической компетентности госслужащих	40 часов	300	12 000
3.	Техническое обслуживание серверов	1 услуга	3 500	3 500
4.	Установка WI-FI	1 услуга	15 000	15 000
5.	Стенды для вывешивания информации	5 шт.	400	2 000
6.	Брошюры с инструкциями	10 000 шт.	2	20 000
7.	Новое программное обеспечение	1 услуга	27 000	27 000
Итого				87 000

9. Оценка рисков проекта.

Основными внешними рисками, влияющими на достижение поставленных целей, являются:

1. Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств.

Для минимизации данного риска предполагается проводить такие мероприятия, как: назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий проекта; принятие подробного плана мероприятий по реализации каждого проекта и сметы.

2. Нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур государственными служащими. Корректировка устоявшихся административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.

Для минимизации данного риска планируется реализовывать следующие мероприятия: проведение обучения специалистов, осуществляющих предоставление государственных услуг; оперативное внесение изменений в регламенты подготовки и выдачи документов, принятие организационно-технических мер; изменение системы премирования государственных служащих, в зависимости от результатов исполнения требований к предоставлению государственных услуг.

3. Риск недофинансирования мероприятий проекта вполне вероятен, так как возможен отказ от финансирования проекта из бюджета организации. Минимизировать данный риск можно за счёт привлечения инвесторов. Инвесторами могут выступить как коммерческие предприятия Белгородской области, так и благотворительные организации.

4. Не готовность сотрудников органов государственной власти к переходу на предоставление госуслуг в электронном виде. Проблема заключается в консервативном мышлении, в желании работать не со сведениями (из государственных информационных систем, заверенных электронной цифровой подписью!), а с бумагами – подлинниками или заверенными нотариально. Решить эту проблему можно с помощью повышения мотивации

сотрудников к использованию информационных технологий в профессиональной деятельности.

Таким образом, качественный анализ рисков, которые могут возникнуть при реализации проектных мероприятий, позволяет констатировать, что проект обладает высоким потенциалом и достаточно перспективен для совершенствования организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области.

По итогам предложенных в данном разделе мероприятий по совершенствованию организации предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области, сделаем следующие выводы.

1. В практике предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области существует ряд проблем, таких как: недостаточная проработка действующих ведомственных информационных систем; технические сложности при однозначной, юридически значимой идентификации заявителя (гражданина или юридического лица); недостаточная компетентность кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий.

2. Для повышения качества предоставляемых услуг Отделением ПФР по Белгородской области, предлагаются следующие мероприятия: установление приоритета сценариям удаленного взаимодействия между гражданином и органами, предоставляющими услуги; автоматизация процедур предоставления услуг; сокращение сроков и числа документов, упрощение процедур; оптимизация порядка межведомственного взаимодействия; придание правового статуса электронным формам документов; реализация проекта «Предоставление государственных услуг в электронном виде – доступно и легко».

3. Целью предложенного проекта является повышение качества предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области. По итогам реализации проекта предполагается достижение следующих результатов: увеличение числа пользователей государственными услугами через мобильное приложение; создание необходимых условий и удобств для пользования государственными услугами в электронном виде пенсионерами и людьми с ограниченными возможностями; повышение уровня компетентности кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий, снижение нагрузки на территориальные управления, отделы и клиентские службы ПФР.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе нашего исследования, была выявлена сущность электронных услуг. Установлено, что электронные услуги – это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое подобное устройство с возможностью доступа к сети Интернет.

С 1 апреля 2010 года граждане РФ получили возможность воспользоваться государственными услугами, предоставляемыми в электронном виде.

Государственные услуги в электронном виде предоставляются через единый государственный портал государственных услуг.

Выявлено также, что Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» – это первый законодательный акт в отечественной нормативной правовой базе, направленный, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы.

Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) обеспечивает единую точку доступа к получению государственных и муниципальных услуг через Интернет.

Пенсионное обеспечение является важной частью социальной защиты населения. Наличие данной системы характерно практически для всех стран. Потребность в социальной защите определена факторами, которые обеспечивают население основными жизненными потребностями.

В практической части данного исследования был проведен анализ предоставления государственных услуг в электронном виде в отделение ПФ по Белгородской области.

Выявлено, что Пенсионный фонд Российской Федерации по Белгородской области в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляет предоставление гражданам государственных услуг. ПФР по Белгородской области уделяет большое внимание вопросам предоставления своих государственных услуг в электронном виде.

В Белгородской области в 2014 году Пенсионным фондом зарегистрировано более 76 тысяч обращений к сервису «Кабинет плательщика». В прошлом году к нему подключились 28,5 тысяч работодателей (86%) и 37,3 тысяч самозанятого населения (82%).

Установлено, что с 2015 года гражданам через Личный кабинет застрахованного лица были доступны такие важные сервисы как информирование о сформированных пенсионных правах, назначение пенсии, изменение способа ее доставки и др. Пенсионный фонд, на данный момент, предоставляет самое большое количество услуг в электронном виде, среди всех госструктур. Фонд предоставляет населению 18 услуг, которые доступны на сайте ПФР по Белгородской области.

В третьем разделе выпускной квалификационной работы были даны некоторые рекомендации по улучшению работы Отделения ПФР по Белгородской области, а именно: установление приоритета сценариям удаленного взаимодействия между гражданином и органами, предоставляющими услуги; автоматизация процедур предоставления услуг; сокращение сроков и числа документов, упрощение процедур; оптимизация порядка межведомственного взаимодействия; придание правового статуса электронным формам документов; реализация проекта «Предоставление государственных услуг в электронном виде – доступно и легко».

По итогам реализации проекта предполагается достижение следующих результатов: увеличение числа пользователей государственными услугами через мобильное приложение; создание необходимых условий и удобств для пользования государственными услугами в электронном виде пенсионерами и

людьми с ограниченными возможностями; повышение уровня компетентности кадров государственного управления в области современных информационно-коммуникационных технологий, снижение нагрузки на территориальные управления, отделы и клиентские службы ПФР.

Кроме того, в Белгородской области предлагается внедрить систему комплексной оценки эффективности работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которая включает следующие элементы:

1. Балльно-рейтинговая оценка работы отделения (сбор информации о деятельности ПФ за отчетный период, оценка выполненных мероприятий, ранжирование ПФ).

2. Проведение контрольной закупки (контрольное анонимное обращение эксперта в ПФ за получением услуги).

3. Оценка гражданами эффективности деятельности ПФ.

Разработанный комплекс методических рекомендаций позволит оптимизировать деятельность системы управления в ОПФР по Белгородской области на 20%.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 30 декабря 2008 года [Текст]: // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января.

2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

3. О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 15 декабря 2001 г. № 166-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

4. Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 15 декабря 2001 г. № 167-ФЗ (с изм. и доп. от 15 декабря 2012 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

5. Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования [Электронный ресурс]: федер. закон от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

6. О страховых пенсиях [Текст]: федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 400-ФЗ // Российская газета. – 2013. – 6 марта.

7. О накопительной пенсии [Текст]: федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 424-ФЗ // Российская газета. – 2013. – 22 февраля.

8. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Текст]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Российская газета. – 2014. – 9 мая.

9. О федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003–2005 годы)» [Электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 19 ноября 2002 г. № 1336 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

10. О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах [Электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 23 июля 2003 г. № 824 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

11. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 (с изм. и доп. от 9 июня 2010 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

12. Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 22 сентября 2009 г. № 754 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

13. Об организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Белгородской области от 25 февраля 2013 г. № 62-пп (с изм. и доп. от 21 июля 2014 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Регион. вып. Белгородская область».

14. О государственной программе «Информационное общество (2011–2020 годы)» [Текст]: Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.

15. Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных

и муниципальных услуг в электронном виде [Текст]: Распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Российская газета. – 2014. – 27 сентября.

16. Об утверждении Перечня государственных услуг [Электронный ресурс]: Распоряжение Правления Пенсионного фонда России от 25 декабря 2015 г. № 660р // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

17. Алескеров, Ф. Т. Оценки качества государственного управления [Текст]: учебник / Ф. Т. Алескеров, К. И. Головщинский, А. В. Клименко. – М.: ГУ ВШЭ, 2011. – 560 с.

18. Архипов, О. Рынок электронных услуг населению в России: проблемы и перспективы [Текст]: / О. Архипов // Информационные ресурсы России. – 2011. – № 4. – С. 2–5.

19. Баскаков, В. Н. Макроэкономические аспекты реформирования пенсионной системы [Текст] / В. Н. Баскаков // Страховое ревью. – 2012. – № 5 –С. 32–39.

20. Брыкин, А. В. Информационно–логистическая инфраструктура рынков товаров и услуг. Государственное регулирование, методы, технологии и инструменты [Текст] / А. В. Брыкин, В. Голубовская, В. А. Шумаев. М.: Наука, 2012. – 320 с.

21. Бровчак, С. В. Пенсионное обеспечение. Российский и зарубежный опыт [Текст] / С. В. Бровчак – М.: ГУ ВШЭ, 2012. – 80 с.

22. Вишняков, В. Г. Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации [Текст]: / В. Г. Вишняков // Образование и право. – 2012. – № 4.– С. 7–24.

23. Вышлов, А. А. Информационное общество для граждан: результаты внедрения решений e–government [Текст]: / А. А. Вышлов // Информационное общество. – 2012. – № 1. – С. 53–55.

24. Годнев, Е. В. Чего мы ждем от системы менеджмента качества в органах местного самоуправления? [Текст]: / Е. В. Годнев // Стандарты и качество. – 2011. – № 11. – С. 34–37.

25. Данилин, А. В. Среда электронного взаимодействия для электронного правительства [Текст]: / А. В. Данилин // Электронное общество. – 2013. – № 3 – С. 42–52.

26. Долотов, В. А. О признаках финансовой устойчивости пенсионной системы [Текст]: / В. А. Долотов // Финансы. – 2013. – № 5. – С. 45.

27. Жильцова, О. Н. Административная реформа в России: некоторые аспекты целеполагания [Текст]: / О. Н. Жильцова. // Вестник Поволжской академии государственной службы. – 2011. – № 4. – С. 12.

28. Зайцева, А. Н. Человек и экономика России в условиях рыночных реформ [Текст]: / А. Н. Зайцева // Вестник Тюменского государственного университета. – 2014. – № 11. – С. 6–13.

29. Зырянова, Т. Е. Зарубежный и отечественный опыт регулирования пенсионной системы [Текст]: / Т. Е. Зырянова // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. – 2014. – № 2 – С. 12–25.

30. Ильин, В. В. К вопросу об эффективности пенсионной реформы [Текст]: / В. В. Ильин, Н. А. Сердюкова // Финансы. – 2014. – № 5. – С. 70–75.

31. Исаев, Г. Н. Управление качеством информационных систем: учебник [Текст]: / Г. Н. Исаев. – М.: МИРЭА, 2013. – 450 с.

32. Кайль, Я. Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных услуг) [Текст]: / Я. Я. Кайль // Власть. – 2011. – № 7. – С. 126–130.

33. Кот, Е. М. Эволюция пенсионной системы: тенденции и перспективы развития в условиях социально–ориентированной рыночной экономики [Текст]: / Е. М. Кот // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. – 2012. – № 11. – С. 4–7.

34. Котлер, Ф. Основы маркетинга: учебник, пер с англ. [Текст]: / Ф. Котлер. – М.: Прогресс, 2012. – 340 с.
35. Кулдыбаева, И. У. Обеспечение информационной безопасности электронного правительства [Текст]: // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. – 2012. – № 3–4. – С. 33–36.
36. Лельчук, К. Л. Пенсионная система России: реформа продолжается [Текст]: / К. Л. Лельчук // Финансы. – 2012. – № 1. – С. 58–62.
37. Линева, С. А. Пенсионная реформа в вопросах и ответах [Текст]: учебное пособие / С. А. Линева. – М.: Феникс, 2012. – 128 с.
38. Малинкин, А. С. Пенсионные системы зарубежных стран [Текст]: / А. С. Малинкин // Отечественные записки. – 2014. – № 3. – С. 22 – 26.
39. Мальцев, А. Н. Качество регламентации публичных услуг в ходе административной реформы [Текст]: / А. Н. Мальцев // Власть. – 2011. – № 12. – С. 39–41.
40. Масленников, М. Я. Российский административный процесс: триединство процессуальной нормы, содержания и формы [Текст]: / М. Я. Масленников // Административное право и процесс. – 2011. – № 6 – С. 3–5.
41. Нарышкин, С. Е. Административная реформа в субъектах Российской Федерации [Текст]: / С. Е. Нарышкин, Т. Я. Хабриева // Журнал российского права. – 2011. – № 10. – С. 31–42.
42. Панков, Ю. В. Пенсионная система Российской Федерации [Текст]: / Ю. В. Панков. – М.: Самиздат, 2013. – 103 с.
43. Прохоров, А. Электронное правительство в цифрах и фактах [Текст]: / А. Прохоров. // КомпьютерПресс. – 2011. – № 5. – С. 34–37.
44. Родионов, И. И. Развитие мирового информационного рынка [Текст]: / И. И. Родионов. – М.: Гарант-Парк, 2011. – 230 с.
45. Савин, А. Н. Развитие, инновации, информация [Текст]: / А. Н. Савин // Информационные ресурсы России. – 2012. – № 5. – С. 5–8.

46. Сергеева, Т. Ю. Пенсия: актуальные вопросы, размеры, надбавки, страхование [Текст]: / Т. Ю. Сергеева. – М.:ЮРАЙТ-Издат, 2012. – 176 с.
47. Серебрякова, Е. Пенсионные системы России и Германии: сравнительные характеристики [Текст]: / Е.Серебрякова // Пенсионные фонды и инвестиции. – 2014. – № 4. – С. 77–80.
48. Смирнова, И. Д. О специфике предоставления публичных услуг в электронном виде [Текст]: / И. Д. Смирнова // Молодой ученый. – 2015. – № 2. – С. 386–388.
49. Соловьев, А. К. Долгосрочное планирование развития пенсионной системы на основе актуарных расчетов [Текст]: / А. К. Соловьева // Финансы. – 2014. – № 12. – С. 102–113.
50. Уэбстер, Ф. Теории информационного общества [Текст]: / Ф. Уэбстер. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 340с.
51. Фирстова, С. Ю. Старый трудовой стаж и новая пенсия [Текст]: / С. Ю. Фирстова. – М.: Альфа Пресс, 2013. – 160 с.
52. Шмелев, Ю. Д. Проблемы реформирования системы пенсионного обеспечения в РФ [Текст]: / Ю. Д. Шмелев // Финансы. – 2012. – № 2. – С. 50–53.
53. Яковлев, В. А. Услуги: вопросы теории и методологии [Текст]: / В. А. Яковлев. – М.: Дело, 2011. – 230 с.
54. Официальный сайт Пенсионного фонда РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.pfr.ru](http://www.pfr.ru)
55. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru)
56. Официальный сайт Центра прикладной экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.a-econom.com](http://www.a-econom.com)
57. Официальный портал государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

58. Сайт Пенсионного Фонда России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pensionnyj-fond.ru/otdeleniya/belgorodskaya-oblast/>.

59. Сайт Центра изучения пенсионной реформы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rospens.ru/>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

**Анкета для изучения уровня удовлетворенности качеством
получения государственных услуг в электронном виде**

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы данной анкеты с целью изучения уровня удовлетворенности качеством получения государственной услуги в электронном виде. Для ответа обведите кружком или подчеркните тот вариант ответа, который в наибольшей степени совпадает с Вашим мнением. Анкета анонимная, все результаты будут использованы только в обобщенном виде.

1. Удовлетворены ли Вы в целом временем, потребовавшимся для получения Вами услуги?

- да
- нет
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- затрудняюсь ответить

2. Сколько времени было потрачено Вами для оформления заявки?

- 15 минут
- более 15 минут
- менее 15 минут

3. Удовлетворены ли Вы качеством оказанных Вам услуг через электронный сервис?

- да
- нет
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы удобством процедуры предоставления государственной услуги?

- да
- нет
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о порядке предоставления услуги?

- да
- нет
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы доступностью электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги и доступностью инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги?

- да
- нет
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- затрудняюсь ответить

7. Укажите, пожалуйста, получена ли услуга в многофункциональном центре государственных и муниципальных услуг (МФЦ)?

- да
- нет

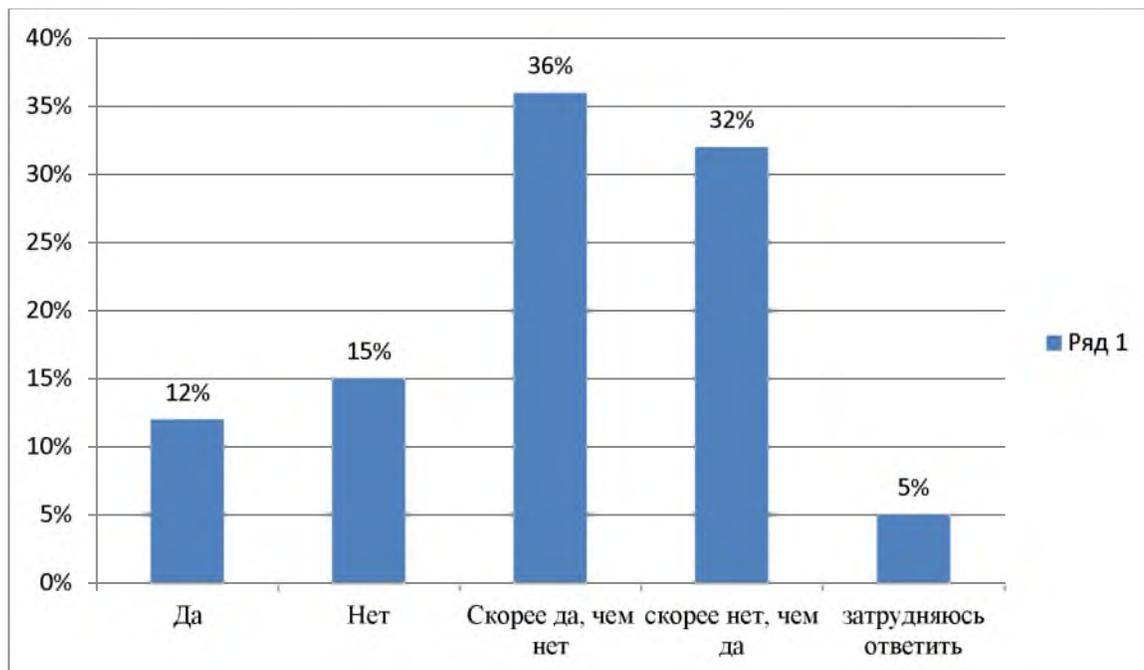
8. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр (МФЦ) для исправления ошибок в предоставленной государственной услуге?

- ни разу
- один раз
- два раза
- более двух раз

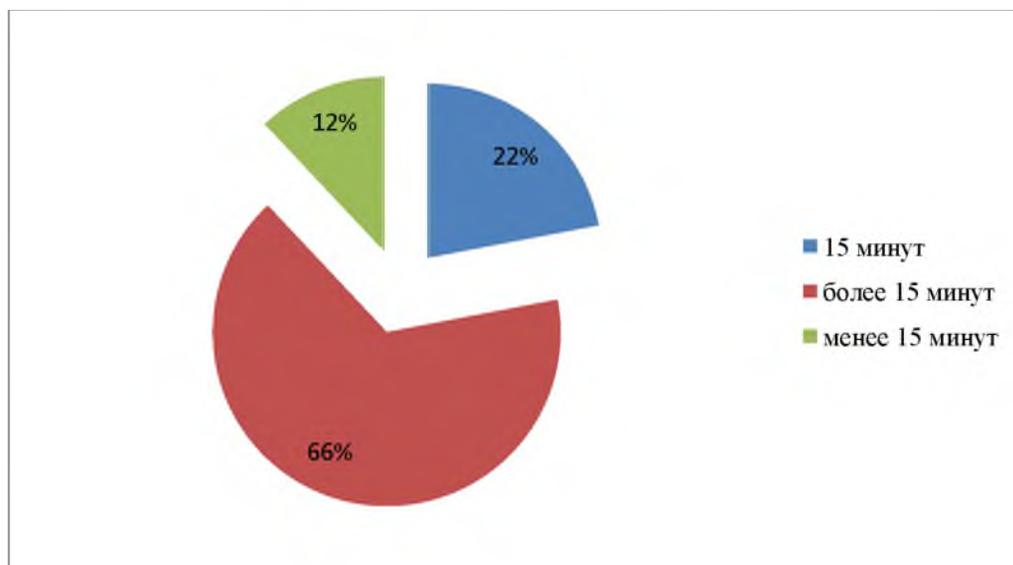
СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Результаты исследования

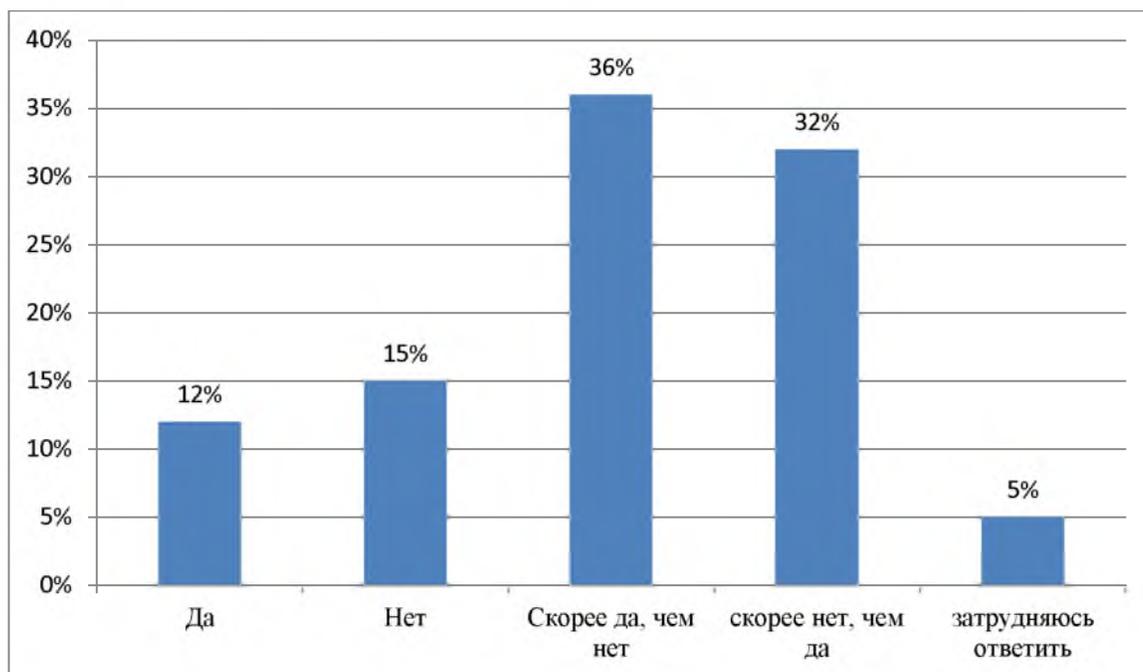
1. Удовлетворены ли Вы в целом временем, потребовавшимся для получения Вами услуги?



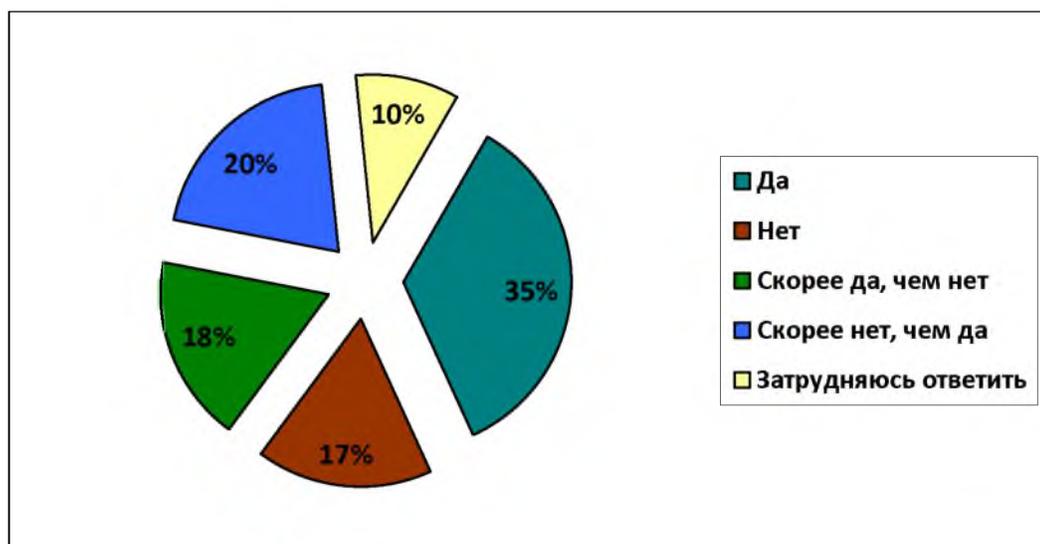
2. Сколько времени было потрачено Вами для оформления заявки?



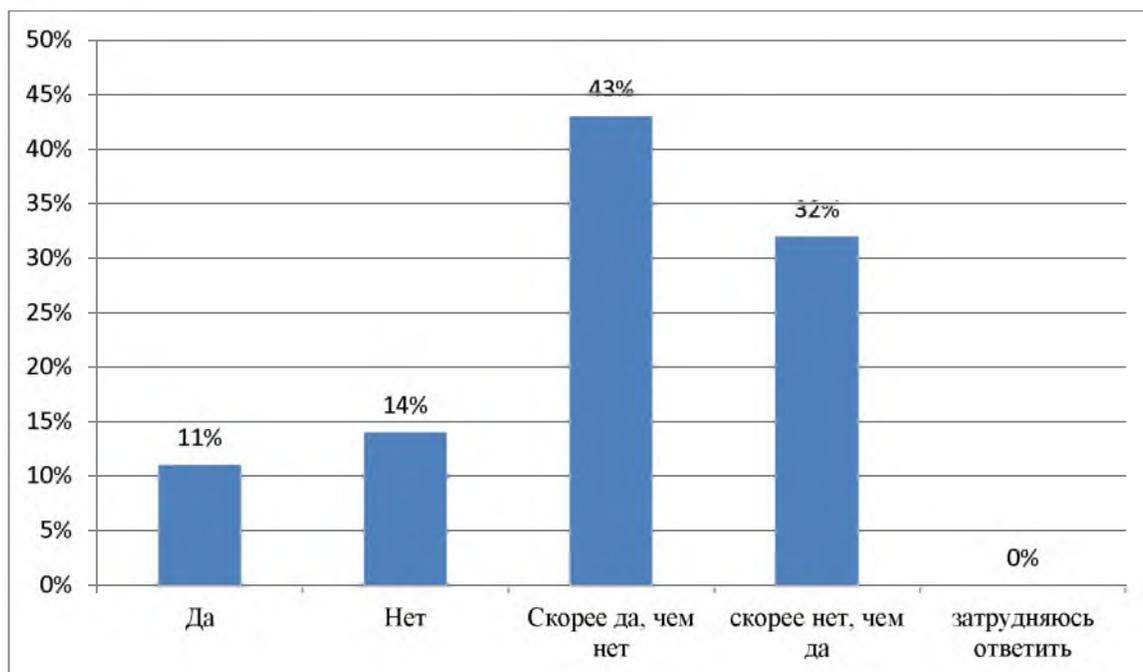
3. Удовлетворены ли Вы качеством оказанных Вам услуг через электронный сервис?



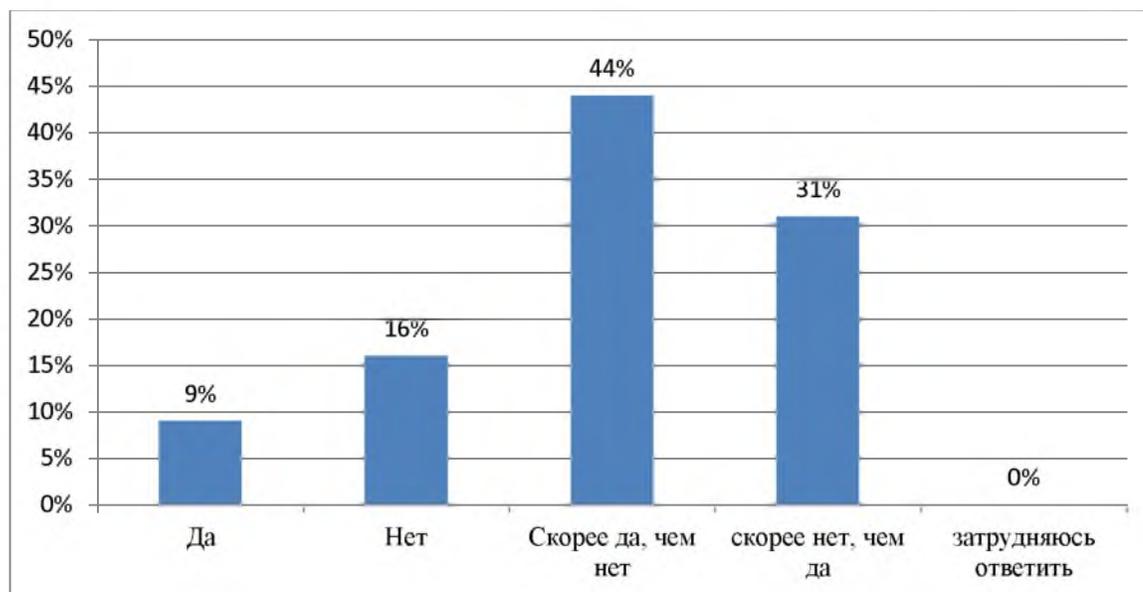
4. Удовлетворены ли Вы удобством процедуры предоставления государственной услуги?



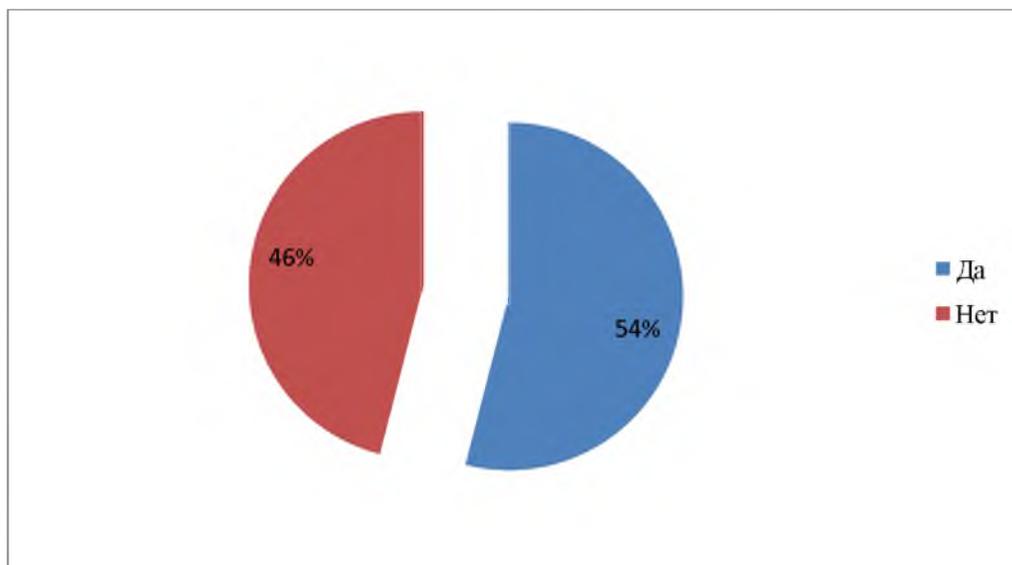
5. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о порядке предоставления услуги?



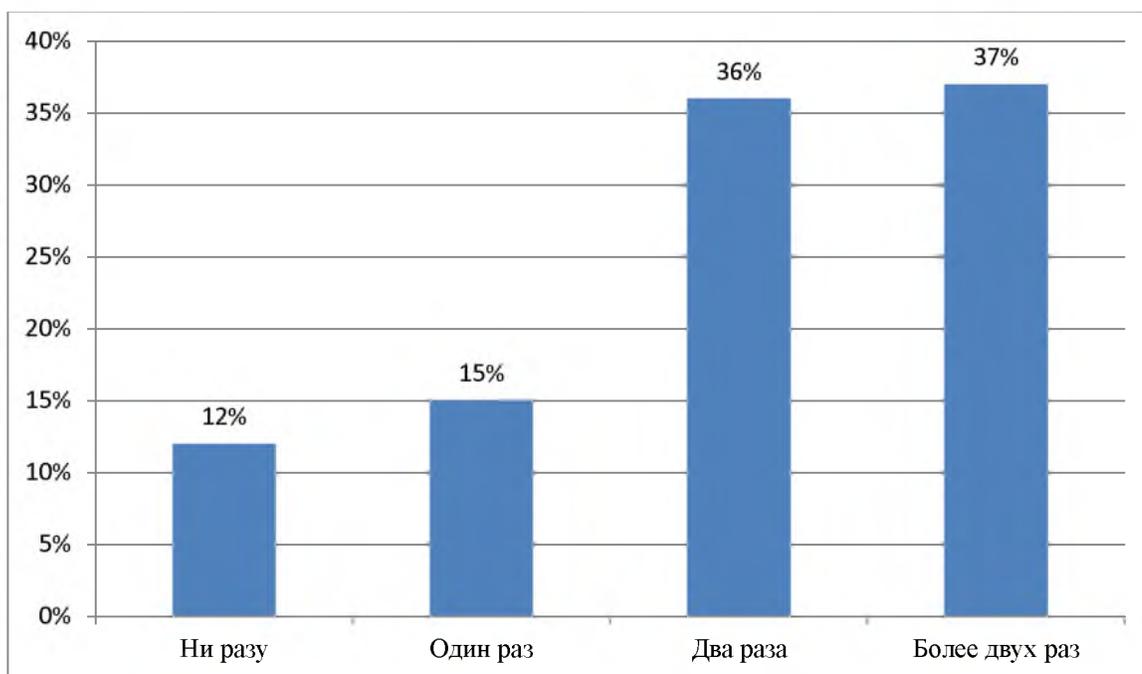
6. Удовлетворены ли Вы доступностью электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги и доступностью инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги?



7. Укажите, пожалуйста, получена ли услуга в многофункциональном центре государственных и муниципальных услуг (МФЦ)?



8. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр (МФЦ) для исправления ошибок в предоставленной государственной услуге?



Наиболее популярные госуслуги, предоставляемые физическим лицам в электронном виде на портале gosuslugi.ru (октябрь 2014 г.)

№	Наименование услуги	Количество запросов за все время действия услуги
1	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	2848264
2	Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации	1900309
3	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования	1700653
4	Предоставление информации о налоговой задолженности физического лица	1080480
5	Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ	760997
6	Государственная регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним	275130
7	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	180925
8	Прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений	156121
9	Рассмотрение обращений граждан РФ	136786
10	Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц	136166
11	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	132614
12	Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ	95785

Число запросов от юридических лиц на получение госуслуг
через портал gosuslugi.ru (октябрь 2014 г.)

№	Ведомство	Наименование услуги	Количество заявлений с начала запуска услуги
1	ФДА Минтранс	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	397
2	ФНС	Ведение ЕГРЮЛ и ЕГРИП и предоставление содержащихся в них сведений	260
3	МВД	Государственная регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним	68
4	Росалкоголь– Регулирование	Лицензирование деятельности в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции	48
5	ФНС	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских хозяйств	25
6	Минкомсвязь	Государственная аккредитация организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий	25
7	ФССП	Получение справки о ходе исполнительного производства или о наличии / отсутствии исполнительного производства	22
8	ФМС	Оформление и выдача приглашений на въезд в Российскую Федерацию	15
9	Росреестр	Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	14
10	МВД	Выдача юридическому лицу разрешения на ввоз в РФ и вывоз из РФ оружия и патронов	12

Активность использования электронных услуг в ПФ РФ

№	Название услуги	Всего
1	Информация о состоянии лицевого счета	18,1
2	Прием заявлений о переходе в НПФ или о переходе в ПФР из НПФ для передачи средств пенсионных накоплений	14,2
3	Установление страховых пенсий по государственному пенсионному обеспечению	10,8
4	Прием анкет регистрации в системе обязательного пенсионного страхования и заявлений об уплате дополнительных страховых взносов	8,7
5	Прием реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию	8,2
6	Выплата страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	6,8
7	Прием расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное и медицинское страхование	6,0
8	Прием отчетности по индивидуальному учету застрахованных лиц	5,4
9	Информирование о предоставлении помощи в виде социальных услуг	4,2
10	Выдача государственного сертификата на материнский капитал	3,4
11	Установление федеральной социальной доплаты к пенсии	2,5
12	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан	2,2
13	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами материнского капитала	2,0
14	Предоставление компенсации расходов проезда к месту отдыха по РФ и обратно	1,8
15	Установление страховых пенсий гражданам, выехавшим на постоянное место жительства за пределы РФ	1,5
16	Установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и работникам организаций угольной промышленности	1,4
17	Выплата пенсий гражданам, выехавшим на постоянное место жительства за пределы РФ	

18	Информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве РФ, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков	1,1
----	--	-----

Анализ поступления в ПФ РФ по Белгородской области социально-
правовых запросов (в шт.)

Показатель	2012	2013	2014	на 20.02.2015
Общее количество социально-правовых запросов, в том числе поступивших	6862	7339	8332	1351
от физических лиц				
— наземной почтой и лично	5552 (80,9%)	5666 (77,2%)	6785 (81,4%)	1098 (81,2%)
— по электронной почте	48 (0,7)	33 (0,4%)	97 (1,16%)	11 (0,8%)
от ОПФР	965 (10%)	1244 (16,95%)	1535 (18,42%)	232 (17 %)
— письменно	211 (21,86% от запросов ПФ, или 3% от всех поступивших)	403 (32,39% от запросов ПФ, или 5,49% от всех поступивших)	544 (35,43% от запросов ПФ, или 6,52% от всех поступивших)	77 (33,18% от запросов ПФ, или 5,69% от всех поступивших)
— по VipNet				
через Единый портал госуслуг	0	0	0	0

Результаты анализа компонентов и параметров внешней среды

Факторы внешней среды, оказывающие отрицательное влияние на деятельность организации	Мероприятия, позволяющие оптимизировать характер влияния на деятельность ПФР по Белгородской области
1	2
Крайне редкое обращение граждан в управление ПФР с целью уточнения своих прав в системе ОПС, или их отстаивания	<p>Предоставление необходимых сведений и по другим информационным каналам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сайт Пенсионного фонда (http://www.pfrf.ru/). Для посетителей доступны все сведения о территориальных органах ПФР, графики работы и приема граждан, актуальная информация по уплате страховых взносов, последние новости; - информационный стенд, расположенный в ОПФР по Белгородской области на котором размещены сведения о возможных льготах, выплатах для инвалидов и другая актуальная информация. - СМИ (местное телевидение, пресса) оповещающие граждан об изменениях положений о правах пенсионеров.
Редкое самостоятельное заключение гражданами пенсионных договоров с НПФ и внесение личных средства для финансирования будущей негосударственной пенсии	Разъяснение гражданам целесообразности их взаимодействия с НПФ и, следовательно, заключения с ними договоров, поскольку целью, с которой создается НПФ, является повышение качества обслуживания застрахованных лиц и пенсионеров и повышение эффективности пенсионной системы.
Малая информированность сотрудников организации о деятельности Министерства здравоохранения и социального развития в отношении регулирования пенсионной системы	<p>Для улучшения сотрудничества по вопросам пенсионного обеспечения населения рекомендуется более тесное взаимодействие указанных организаций при разработке и реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проектов нормативных актов и программных документов по вопросам социальной защиты нетрудоспособного населения; - федеральных и отраслевых программ по социальной поддержке инвалидов, пожилых граждан, семей с детьми и малообеспеченных групп населения, а также граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей; - медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов, протезно-ортопедической помощи населению.
Отсутствие понимания механизмов регулирования и диагностики степени эффективности деятельности Федеральной службы по финансовым рынкам в отношении	<p>Рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создать условия для развития добровольных компенсационных систем, в том числе путем создания страховых фондов саморегулируемых организаций участников финансового рынка; - разработать эффективное нормативное регулирование порядка предложения финансовых услуг розничным клиентам; - создать совместно с саморегулируемыми организациями эффективные правовые и организационные барьеры,

<p>осуществления контроля и надзора за деятельностью негосударственных пенсионных фондов</p>	<p>препятствующие безлицензионной деятельности по привлечению денежных средств населения.</p>
<p>Отсутствие общественного контроля за формированием и инвестированием средств пенсионных накоплений</p>	<p>На основе опыта существующих пенсионных систем оптимальной представляется трехзвенная система общественного надзора, состоящая из:</p> <ul style="list-style-type: none"> - независимого попечительского совета при каждой управляющей организации; - общественного Совета, который осуществлял бы общий контроль за соблюдением интересов вкладчиков системы и других заинтересованных лиц; - механизма разрешения споров.

Расчет показателей оценки эффективности системы управления
организацией до и после внедрения методических рекомендаций на основе
оптимизации системы управления

Система направлений оценки эффективности	Основные критерии оценки эффективности	Оценка в баллах (0–1)	
		до внедрения	после внедрения
1	2	3	4
Достижение цели	Степень эффективности целей	0,5	0,8
	Расширение доли рынка сбыта	0,4	0,7
	Сохранение и развитие организации	0,5	0,8
	Выход организации из кризиса и получение прибыли	0,5	0,8
Качество функционирования	Соотношение централизации и децентрализации	0,6	0,8
	Рост гибкости организационных форм	0,5	0,6
	Соподчиненность дерева целей и уровней иерархии структуры	0,5	0,6
	Эффективность текущей обработки информации, включая ее комплексность	0,5	0,7
	Скорость и точность выдачи информации по специальным запросам	0,4	0,6
	Надежность и безопасность информации	0,5	0,7
	Своевременность информации	0,5	0,65
	Наличие необходимой информации	0,6	0,8
	Экономия от масштабов сбора, обработки и передачи данных	0,5	0,7
Экономичность	Удельный вес издержек управления в общих издержках производства	0,6	0,8
	Затраты на подготовку управляющих (руководителей)	0,3	0,5
	Затраты на привлечение специалистов–консультантов по управлению	0,3	0,55
	Эффективность управляющих	0,5	0,75
	Точность решений, включающая точность сбора исходных данных и выполнения вышестоящих задач	0,6	0,8
	Надежность решений, связанная с их обоснованностью	0,6	0,7
	Быстрота подготовки и принятия решений	0,4	0,65
	Гибкость и последовательность принимаемых решений	0,4	0,8
Изменения в качестве рабочей силы	Гибкость системы продвижения по службе	0,5	0,8
	Полномочия работников и их ответственность работой	0,3	0,7

	Степень удовлетворения выполняемой	0,6	0,75
Внешние и внутренние социально-экономические условия	Гибкость и приспособленность к изменяющимся условиям внешней среды	0,4	0,7
	Способность организации правильно воспринимать, анализировать и прогнозировать реальные внешние условия и своевременно перераспределять ресурсы	0,4	0,7
	Наличие обоснованных и хорошо сформулированных идей	0,3	0,65
	Способность эффективно использовать ресурсы	0,3	0,7
	Степень интеграции основных подразделений организации, обеспечивающей согласованность их действий для достижения общих целей	0,4	0,6
Максимальная сумма =29			
Сумма		13,4	20

Паспорт проекта

«Предоставление государственных услуг в электронном виде – доступно и легко».

Цель проекта	Повышение качества предоставления государственных услуг в электронном виде Отделением Пенсионного фонда России по Белгородской области.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	Совершенствование кадровой политики и системы управления персоналом; совершенствование информационных технологий и развитие сети передачи данных; внедрение новых технологий с электронно-цифровой подписью; обучение пенсионеров; улучшение работы личного кабинета.
Результаты проекта	Увеличение числа пользователей государственными услугами через мобильное приложение; создание необходимых условий и удобств для пользования государственными услугами в электронном виде пенсионерами и людьми с ограниченными возможностями; повышение уровня компетентности кадров государственного управления в

	области современных информационно-коммуникационных технологий; снижение нагрузки на территориальные управления, отделы и клиентские службы ПФР.
Риски проекта	Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств; нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур государственными служащими; риск недофинансирования мероприятий проекта; не готовность сотрудников органов государственной власти к переходу на предоставление госуслуг в электронном виде.
Пользователи результата проекта	Поставщики государственных услуг федерального и регионального уровней; поставщики государственных услуг регионального уровня, эксперты, получатели услуг.