**Модели совместного предоставления услуг ведомствами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Модели совместно предоставляемых услуг** | | | |
| **Совместное использование ведомствами систем и взаимодействие с пользователями: ведомства совместно используют определенные функции, системы и даже офисные площади, но не используют совместно функции доставки услуг** | | **Сотрудничество ведомств в целях обеспечения беспрепятственного предоставления ряда услуг: многочисленные государственные органы, на самом деле, несут совместную ответственность за предоставление услуг клиентам или пользователям** | |
| 1. **Совместные информационные системы и системы обработки ведомств** | 1. **Совместный интерфейс ведомств с клиентами** | 1. **Сетевое предоставление услуг ведомствами** | 1. **Единое (интегрированное) предоставление услуг ведомствами** |
| **ОПРЕДЕЛЕНИЯ** | | | |
| В рамках этой модели несколько государственных ведомств или программ развертывают совместно используемые системы для управления информацией о гражданах и/или обработки юридически значимых сведений.  Эта модель обычно включает в себя создание единых систем, которые объединяют в папки дел информацию из различных ведомств. В некоторых случаях такая обработка включает в себя или, в действительности, ориентирована, в первую очередь, на создание систем, которые позволяют однократно собирать информацию о гражданах для использования целым рядом программ, осуществляемых различными организациями | В этой модели некоторое ведомство сотрудничает, по меньшей мере, с одним другим ведомством (государственным или негосударственным) и они совместно используют один «аппарат» (фронт-офис) для взаимодействия с клиентами.  Согласно этой модели государственные учреждения сотрудничают с целью оказания услуг способами, с помощью которых граждане могут получить доступ к нескольким услугам (или получить информацию об этих услугах) в одном месте или в результате одной транзакции. Такая модель может быть реализована в виде веб-портала, телефонной информационной системы (центра телефонного обслуживания, ЦТО), центра общественного доступа (ЦОД) клиентов или сети центров обслуживания населения (ЦОН). | В модели сетевого предоставления услуг ведомства, в общих рамках совместной работы, продолжают по-отдельности предоставлять свои услуги, но работают вместе для разрешения некоторых проблемных ситуаций клиентов. В большинстве случаев это сотрудничество подпадает под общее соглашение о сотрудничестве, в котором очерчены типы случаев, в которых они будут работать вместе, и процесс этой совместной работы. Набор конкретных ведомств, задействуемых в том или ином случае, как правило, меняется, равно как и степень их вовлеченности в решение проблемы. Они функционируют как сеть ведомств, которые объединяются необходимым образом в случаях определенных категорий дел. | В модели единого предоставления услуг ранее отдельные государственные органы или их части реорганизуются, чтобы работать как единое целое, предоставляющее услуги гражданам либо как одна организация или как де-факто одна организация. Это может повлечь ряд изменений в диапазоне от преобразования разрозненных частей одной организации до объединения отдельных организаций для работы как единая команда. Все эти варианты характеризуются формированием в конечном итоге единых методов предоставления услуг, единого управления обращениями за услугами и взаимозаменяемости сотрудников. |
| **ПРИМЕРЫ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА (российского или зарубежного, при отсутствии российского)** | | | |
| Банк социального обеспечения (**The Crossroads Bank for Social Security ,** Бельгия) является клиринговым банком и играет роль информационного «брокера» для всех игроков в сфере социального обеспечения, что позволяет государственным учреждениям выполнять функции надзирателя за этими игроками. Банк заменил ручную обработку большого количество бумажных форм документов на быструю и более надежную обработку электронных документов.  **Название инициативы**  Crossroads Bank for Social Security (Банк социальной защиты)  **Ведомства-партнеры**  Все ведомства, задействованные в социальном обслуживании  **Задействованные сектора**  Центральное правительство, местные правительства и неправительственные организации.  **Предметная область**  Социальное обслуживание людей  **Дополнительная информация**  <http://www.bcss.fgov.be/en/international/home/index.html> | В многофункциональных центрах регионов и муниципалитетов России **(МФЦ)** граждане могут получить доступ к широкому кругу федеральных, региональных и муниципальных услуг. В общем случае фронт-офис и бек-офис МФЦ физически разделены, но часто они совмещены в одном стационарном помещении или отдельном здании. В некоторых регионах разработаны и мелкосерийно производятся мобильные фронт-офисы МФЦ. Начинается создание фронт-офисов МФЦ в отделениях «Почты России» на местах. У «Почты России» есть серийные мобильные фронт-офисы МФЦ. Осуществляется сетевая интеграция региональных МФЦ, один их которых является ведущим и заключает договора на предоставление федеральных услуг в регионе с региональными подразделениями федеральных министерств и ведомств. В дальнейшем предполагается интеграция фронт-офисов с порталом ЕПГУ.  **Название инициативы**  Административная реформа  **Ведомства-партнеры**  Минэкономразвития России, Минкомсвязи России  **Задействованные сектора**  Федеральное и региональные правительства (администрации) и муниципальные администрации России, ОАО «Почта России».  **Предметная область**  Предоставление гражданам и бизнесу государственных и муниципальных услуг  **Дополнительная информация**  <http://ar.gov.ru/> | На Едином портале государственных услуг (**ЕПГУ)** размещено описание практически всех услуг, которые оказываются как федеральными, так и региональными органами власти Российской Федерации и органами местного самоуправления. Перечни первоочередных государственных услуг, оказываемых федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации и муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления в электронной форме определены Правительством Российской Федерации. В настоящее время продолжается наполнение Единого портала электронными формами заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг.  **Название инициативы**  «Информационное общество 2011-2020 гг.», раздел «Электронное правительство»  **Ведомства-партнеры**  Минкомсвязи России, Минэкономразвития России  **Задействованные сектора**  Федеральное и региональные правительства (администрации) и муниципальные администрации России, ОАО «Ростелеком», другие коммерческие компании – подрядчики, ОАО «Почта России».  **Предметная область**  Предоставление гражданам и бизнесу государственных и муниципальных услуг  **Дополнительная информация**  <http://www.gosuslugi.ru/>  <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> | **Организация NAV (Норвегия)** была создана в результате слияния Национальной организации по страхованию (National Insurance organization), Национальной службы занятости (National Employment Service) и Системы социального обеспечения (Social Welfare System). Создание NAV было направлена на увеличение занятости и вовлечение в экономическую деятельность как можно большего числа людей и уменьшение числа людей, живущих на пособия. Для этого, в частности, упрощено взаимодействие клиентов с организацией, ее услуги адаптированы к потребностям клиентов и создана всеобъемлющая эффективная администрация в сфере занятости и благосостояния.  **Название инициативы**  NAV  **Ведомства-партнеры**  The National Insurance organization, the National Employment Service, the Social Welfare System  **Задействованные сектора**  Центральное правительство, местные правительства  **Предметная область**  Обслуживание людей  **Дополнительная информация**  <http://www.nav.no/English> |