

**Концепция
реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге
на основе Интегрированной автоматизированной системы «Одно окно»**

Введение

Настоящая Концепция определяет систему взглядов по реализации в Санкт-Петербурге принципа «одного окна» при организации предоставления государственных услуг на основе создания, внедрения и применения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями Интегрированной автоматизированной системы обеспечения процессов предоставления в Санкт-Петербурге государственных услуг по принципу «одного окна» (далее – ИАС «Одно окно»).

Представленные в Концепции положения являются основой:

- для разработки необходимой нормативной правовой базы, регламентирующей выполнение мероприятий исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями по реализации принципа «одного окна» при обслуживании заявителей как на внутриведомственном, так и на межведомственном уровне;
- для организации работ по созданию, применению, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» в Санкт-Петербурге.

Основными целями разработки Концепции являются:

- обеспечение единого понимания принципа «одного окна» и обоснование необходимости его внедрения в Санкт-Петербурге;
- разработка механизмов реализации в Санкт-Петербурге принципа «одного окна» на основе применения современных информационно-коммуникационных технологий;
- определение целей, основных задач, функций и этапов создания ИАС «Одно окно» с учетом специфики города как субъекта Российской Федерации.

Концепция разработана на основе изучения законодательных, нормативных правовых, распорядительных и методических документов Российской Федерации и Санкт-Петербурга, регулирующих вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций, связанные с предоставлением государственных услуг.

В целях разработки настоящей Концепции было проведено исследование существующего состояния организации предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге, в ходе которого выполнен сравнительный анализ действующего законодательства и практического опыта оказания государственных услуг в Санкт-Петербурге.

При разработке Концепции учтен опыт других субъектов Российской Федерации по внедрению на их территории принципа «одного окна» в работу органов власти и подведомственных им организаций.

Сформулированные в настоящей Концепции положения согласуются с основными принципами, целями и задачами проводимой в Российской Федерации административной

реформы, которые определены федеральным и региональным законодательством, в том числе в следующих документах:

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 06.02.2006 № 118 «О Комиссии по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге»;
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.08.2006 № 1055 «О плане мероприятий по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге в 2006-2008 годах».

Приоритетными задачами административной реформы, проводимой Правительством Российской Федерации и Правительством Санкт-Петербурга, на решение которых должны быть ориентированы, в частности, работы по реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, являются следующие:

- комплексная модернизация системы государственного управления, внедрение в исполнительных органах государственной власти принципов, методов и процедур управления, ориентированного на результат;
- прекращение избыточного государственного регулирования, оптимизация функционирования исполнительных органов государственной власти, а также совершенствование действующей системы контроля и надзора и введение механизмов противодействия коррупции в сферах деятельности исполнительных органов государственной власти;
- разграничение предметов ведения и полномочий, исключение дублирования и упразднение функций исполнительных органов государственной власти, не имеющих под собой достаточных правовых оснований, а также ликвидация сложных и масштабных функций, для исполнения которых необоснованно задействовано значительное число государственных служащих;
- повышение эффективности взаимодействия исполнительных органов государственной власти и гражданского общества, обеспечение прозрачности деятельности исполнительных органов государственной власти, формирование эффективно работающего механизма разрешения споров между гражданином и государством за счет совершенствования административных процедур;
- оптимизация структуры и сети государственных учреждений и предприятий, подведомственных исполнительным органам государственной власти, организационное разделение функций предоставления государственными организациями услуг гражданам и юридическим лицам;
- разработка и обеспечение применения аутсорсинга - механизма выведения определенных видов деятельности за рамки полномочий исполнительных органов государственной власти путем их делегирования внешним исполнителям, в том числе посредством заключения контрактов на конкурсной основе;

- разработка и внедрение в исполнительных органах государственной власти стандартов государственных услуг, а также административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- формирование нормативно-правовой и методической базы для разработки и внедрения стандартов государственных услуг и административных регламентов, создание и ведение реестров (перечней) государственных услуг;
- модернизация системы информационного обеспечения исполнительных органов государственной власти;
- внедрение в деятельность исполнительных органов государственной власти по предоставлению государственных услуг технологий электронного взаимодействия с населением и организациями, создание единой системы информационно-справочной поддержки населения и организаций по вопросам получения государственных услуг, а также создание информационной системы ведения реестра предоставляемых государственных услуг;
- стандартизация электронного взаимодействия исполнительных органов государственной власти и населения при оказании (получении) государственных услуг;
- отработка механизмов дистанционного предоставления государственных услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий;
- создание системы обратной связи с потребителями государственных услуг для использования полученной от них информации при выработке решений и показателей результативности деятельности исполнительных органов государственной власти.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в рамках административной реформы должны быть проведены ведомственные и региональные эксперименты, разработаны пилотные проекты, обеспечены экспертная, консультационная и образовательная поддержка разработки и внедрения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг, а также сопровождение практики их применения.

В новой редакции Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 № 157-р (отличие от первичной редакции от 25.10.2005 № 1789-р, рассчитанной на период 2006-2008 годов), приоритетными направлениями деятельности исполнительных органов государственной власти на 2008-2010 годы определены направления, связанные с оказанием государственных услуг населению в электронном виде. Основной акцент с 2008 года ставится на достижение целей обеспечения эффективного электронного взаимодействия получателей государственных услуг с исполнительными органами государственной власти, в том числе с использованием электронных документов, удостоверенных электронной цифровой подписью.

Согласно указанной Концепции, реализация поставленной цели должна осуществляться посредством проведения в субъектах Российской Федерации комплекса мероприятий, в том числе:

- разработки нормативно-правовой и методической базы предоставления государственных услуг в электронном виде;

- создания единой системы информационно-справочной поддержки населения и организаций по вопросам получения государственных услуг;
- разработки информационной системы ведения реестра предоставляемых государственных услуг и создания портала электронных государственных услуг;
- создания пилотных многофункциональных центров предоставления государственных услуг на основе внедрения электронных административных регламентов и использования в исполнительных органах государственной власти современных информационно-коммуникационных технологий.

На заседании президиума Государственного совета «О реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации», которое состоялось 17.07.2008 в г. Петрозаводске, Президент Российской Федерации Д.А. Медведев выразил озабоченность темпами построения в России «электронного правительства» и отметил, что на текущем этапе «назрела необходимость реформировать существующие ведомственные программы, определив в качестве конечной цели совершенствование процедур взаимодействия с населением и с бизнесом». При этом, по мнению Президента Российской Федерации, «преимущественно электронный документооборот должен стать реальностью уже в 2010 году».

Решение указанных задач должно обеспечить повышение качества государственных услуг, сделать их доступными для граждан и организаций, сориентировать деятельность исполнительных органов государственной власти на интересы гражданского общества, а также повысить качество и эффективность административно-управленческих процессов в исполнительных органах государственной власти.

1. Понятия, используемые в Концепции

В целях настоящей Концепции используются следующие понятия:

1.1. ИАС «Одно окно» - Интегрированная автоматизированная система обеспечения процессов предоставления в Санкт-Петербурге государственных услуг по принципу «одного окна».

ИАС «Одно окно» создается как межведомственная информационная система Санкт-Петербурга, обеспечивающая автоматизацию административных процедур по сбору, формированию, хранению и представлению документов, используемых при оказании государственных услуг, а также предоставление информационных услуг, связанных с реализацией государственных услуг по принципу «одного окна».

Как интегрированная автоматизированная система в соответствии с ГОСТ 34.003-90, ИАС «Одно окно» представляет собой совокупность взаимоувязанных автоматизированных систем, в которой функционирование одной из них зависит от результатов функционирования другой (других) так, что эту совокупность можно рассматривать как единую автоматизированную систему.

1.2. Государственная услуга – деятельность исполнительных органов государственной власти, а также подведомственных им и(или) других уполномоченных ими организаций, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документов) в связи с обращением заявителя в целях реализации его прав и законных интересов либо в целях исполнения обязанностей, возложенных на исполнительные органы государственной власти и(или) указанные организации в соответствии с законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

1.3. Государственная функция - деятельность исполнительных органов государственной власти, а также подведомственных им и(или) других уполномоченных ими организаций, выражающаяся в совершении действий и(или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документов), не связанных с непосредственным обращением заявителя.

1.4. Административная процедура - последовательность действий и(или) принятия решений исполнительного органа государственной власти, а также подведомственной ему и(или) другой уполномоченной им организации при исполнении государственной функции или предоставлении государственной услуги.

1.5. Административный регламент предоставления государственной услуги по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге (Административный регламент) – нормативный правовой акт Правительства Санкт-Петербурга, определяющий порядок проведения административных процедур, результаты и условия их выполнения, а также порядок взаимодействия исполнительных органов государственной власти, подведомственных им и(или) других уполномоченных ими организаций между собой, с другими организациями и заявителями при реализации государственных услуг на территории Санкт-Петербурга по принципу «одного окна».

1.6. Электронный административный регламент предоставления государственной услуги по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге (Электронный административный регламент) – совокупность различных форм формализованных описаний выполнения административных процедур, реализующих соответствующий Административный регламент, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающих в рамках функционирования ИАС «Одно окно» управление процессами выполнения Административного регламента, осуществление мониторинга хода и контроля результатов его исполнения.

1.7. Принцип «одного окна» в Санкт-Петербурге - способ взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, а также подведомственных им и(или) других уполномоченных ими организаций между собой, с другими организациями и заявителями в процессе реализации государственных функций и государственных услуг, при котором привлечение заявителей к промежуточным процедурам сбора и представления различного рода документов и справок исключается или максимально возможно ограничивается.

Реализация принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге обеспечивается на основе применения информационно-коммуникационных технологий, предусмотренных в рамках функционирования ИАС «Одно окно», в том числе для обеспечения электронного документооборота в интересах заявителей взамен использования «бумажных» форм документов, требуемых от заявителей для предоставления государственных услуг.

В случаях, когда применение технологий ИАС «Одного окна» для предоставления каких-либо государственных услуг временно затруднено или невозможно, реализация принципа «одного окна» обеспечивается посредством реорганизации существующих процессов предоставления государственных услуг, которая должна выражаться в исполнении административных процедур по сбору полного пакета документов за заявителей на бумажных носителях силами сотрудников служб «одного окна».

1.8. Службы «одного окна» - специально выделенные или вновь созданные структурные подразделения исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и(или) подведомственные им или другие уполномоченные организации, обеспечивающие выполнение процедур, связанных с обслуживанием заявителей по принципу «одного окна» при предоставлении государственных услуг в Санкт-Петербурге, а также

отдельные сотрудники, наделенные соответствующими функциями или привлекаемые для этих целей, в том числе на договорной основе и на основе аутсорсинга.

Одной из форм организации деятельности служб «одного окна» является создание Многофункциональных центров обслуживания физических и юридических лиц по принципу «одного окна» (далее – МФЦ), которые могут быть образованы как в виде структурных подразделений отраслевых исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и администраций районов Санкт-Петербурга, так и в виде самостоятельных организаций с организационно-правовой формой государственного унитарного предприятия, государственного или автономного учреждения.

1.9. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, а также физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (далее – индивидуальный предприниматель), реализующее свои права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга на получение государственных услуг.

В установленных действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга случаях от имени заявителя может выступать физическое лицо, представляющее интересы заявителя и уполномоченное на осуществление соответствующих действий за заявителя при наличии нотариально заверенной доверенности.

1.10. Первичный пакет документов – совокупность предоставляемых и(или) предъявляемых заявителем документов, необходимых и достаточных для начала процесса предоставления государственной услуги по принципу «одного окна».

1.11. Полный пакет документов – совокупность всех оформленных в установленном порядке документов и(или) сведений из документов, необходимых и достаточных для подготовки и выдачи заявителю конечного документа по результатам предоставления государственной услуги по принципу «одного окна».

1.12. Результат предоставления государственной услуги – материальные и нематериальные блага (в том числе документы, установленного образца, подтверждающие правомочия заявителей), являющиеся конечной целью предоставления государственной услуги и подлежащие передаче заявителю.

1.13. Конечный документ – документ установленного государством образца, выдаваемый заявителю по результатам выполнения государственной услуги и подтверждающий права (льготы) заявителя на получение той или иной государственной услуги или факт предоставления заявителю (получения заявителем) государственной услуги.

В предусмотренных законодательством случаях по результату предоставления государственной услуги заявителю могут выдаваться несколько конечных документов.

1.14. Информационная услуга – действия любого субъекта (в том числе, должностного лица или информационной системы) по предоставлению другим субъектам (должностным лицам или информационным системам) информации на основе имеющихся у него сведений в соответствии с исполняемыми полномочиями или функциями.

1.15. Электронная информационная услуга – информационная услуга, предоставляемая с применением информационно-коммуникационных технологий.

1.16. Межсистемный информационный сервис – способ выполнения электронной информационной услуги, обеспечивающий предоставление документированной информации из одной информационной системы (источника информации) в другую информационную систему (потребителя информации) в пригодном для системы-потребителя виде.

Другие понятия используются в настоящей Концепции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

2. Краткий анализ существующих проблем в сфере предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге

2.1. Текущее состояние предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге

Государственные услуги предоставляются заявителям (гражданам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям) в виде материальных или нематериальных благ, таких как, например: предоставление денежных пособий, оказание бесплатного лечения, передача и оформление прав собственности и т.д.

Порядок предоставления государственных услуг регламентируется действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга. В реальной практике Санкт-Петербурга предоставление государственных услуг осуществляется в соответствии с внутриведомственными актами и инструкциями, которые, в отличие от федерального и регионального законодательства, более детально описывают набор административных процедур и правила их выполнения в рамках конкретных ведомств.

Предоставление государственных услуг заявителям в Санкт-Петербурге обеспечивают следующие ведомственные структуры и(или) организации:

- исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга (отраслевые комитеты, управления и инспекции, а также администрации районов города);
- территориальные подразделения федеральных органов власти и исполнительные органы государственной власти совместного с Ленинградской областью подчинения, функционирующие в Санкт-Петербурге;
- многочисленные структурные подразделения вышеуказанных органов и подведомственные им организации, распределенные по местонахождению на территории города в целом, а также в пределах отдельных районов и жилых микрорайонов.

Многие государственные услуги предоставляются как непосредственно вышеперечисленными ведомствами (организациями), так и(или) при их участии. При этом каждое ведомство (организация) осуществляет деятельность по реализации той или иной государственной услуги (ее части) или ряда государственных услуг (их частей) по предмету своего ведения с учетом возложенных функций и установленных полномочий.

Результат предоставления государственных услуг, как правило, завершается выдачей заявителям конечных документов определенного образца, которые:

- либо устанавливают права (льготы) заявителей на получение той или иной государственной услуги (например, выдача заявителю пенсионного удостоверения является основанием (устанавливает его права) для последующего получения пенсии и связанных с ней льгот);
- либо подтверждают факт получения заявителями той или иной государственной услуги (например, выдача заявителю свидетельства о государственной регистрации прав на недвижимое имущество подтверждает факт предоставления заявителю (получения заявителем) государственной услуги по государственной регистрации права собственности на недвижимое имущество, полученного в порядке приватизации, купли-продажи, дарения и пр.).

Процесс предоставления той или иной государственной услуги обычно сопровождается сбором различного рода промежуточных документов (справок) и формированием на их основе полного пакета документов, необходимых для подготовки конечного документа, выдаваемого заявителю по результатам предоставления государственной услуги. Количество промежуточных документов, включаемых в состав полного пакета документов и

используемых в процессе предоставления государственных услуг, может быть достаточно большим и исчисляться десятками, в зависимости от вида государственной услуги.

Точное число форм документов, используемых в процессе предоставления государственных услуг, так же как и число самих государственных услуг и организаций, задействованных при их оказании, установить в настоящее время представляется затруднительным, из-за отсутствия соответствующих реестров (перечней) как на федеральном, так и на региональном и ведомственном уровнях.

Основная нагрузка в процессе сбора документов ложится на самого заявителя, который вынужден посещать разные инстанции (ведомства и организации) и получать от них сведения, касающиеся его личности, которые формируются этими ведомствами в виде определенных форм документов на основе уже имеющейся в этих ведомствах информации, в том числе полученной от самого заявителя при его обращении(ях).

При действующем в Санкт-Петербурге порядке предоставления государственных услуг заявитель, зачастую, привлекается к сбору и представлению документов не только из ведомства в ведомство, но и выступает передаточным звеном приема-передачи документов между структурными подразделениями (должностными лицами) внутри одного и того же ведомства, как территориально удаленными, так и расположенными по одному адресу.

Таким образом, решение задач межведомственного и(или) внутриведомственного взаимодействия должностных лиц, принимающих участие в процессе предоставления государственных услуг, обеспечивается на данном этапе, в основном, за счет заявителей.

Каждая государственная услуга предусматривает выполнение конкретного набора административных процедур, осуществляемых последовательно и(или) параллельно внутри одной организации либо разными организациями, в зависимости от специфики той или иной государственной услуги.

Как правило, заявитель, обращаясь за государственной услугой, вынужден в ходе ее реализации получать другие государственные услуги, которые для заявителя не представляют самостоятельную ценность, а являются лишь вспомогательными процедурами, обеспечивающими достижение его цели в получении заявленной государственной услуги. В этом случае заявленная государственная услуга является сложной (компонитной) государственной услугой, так как может рассматриваться как совокупность отдельных, относительно независимых друг от друга простых (элементарных) государственных услуг, предоставляемых разными ведомствами (организациями).

Одна и та же простая (элементарная) государственная услуга может входить в состав многих сложных (компонитных) государственных услуг и может иметь или не иметь собственную ценность для заявителя как самостоятельная государственная услуга. Примером простой (элементарной) государственной услуги, используемой при реализации различных государственных услуг, но не представляющей особый интерес для заявителя сама по себе, является оформление и выдача справки по форме № 9 о регистрации заявителя и членов его семьи по месту жительства.

Порядок выполнения простых (элементарных) государственных услуг, реализуемых в рамках одного ведомства (организации) и не требующих обращения заявителя в разные инстанции и(или) участия нескольких ведомств (организаций), регламентируется инструкциями внутри соответствующего ведомства.

Порядок выполнения сложных (компонитных) государственных услуг, реализуемых при участии двух и более организаций, регулируется либо совместным межведомственным актом этих организаций, либо, как правило, теми же внутриведомственными инструкциями, которые определяют порядок выполнения простых (элементарных) государственных услуг внутри каждой организации без их взаимоувязки между собой. В этом случае функции и

ответственность по обеспечению взаимодействия организаций друг с другом и установления взаимосвязи простых государственных услуг в рамках предоставления заявителю сложной (композитной) государственной услуги нормативно не установлены и, де-факто, возлагаются на заявителя.

В настоящее время доступ заявителей к внутриведомственным инструкциям и правилам выполнения государственных функций и государственных услуг затруднен. Прозрачность проведения тех или иных административных процедур, особенно в части осуществления согласований и экспертиз различных документов, остается недостаточной для заявителя, чтобы адекватно понимать все происходящее в рамках реализации заявленной им государственной услуги.

Недостаток своевременной и полноценной информации о государственных услугах и проблемы ее поиска и получения, а также отсутствие единого перечня государственных услуг, организаций, их предоставляющих, и форм требуемых документов, не позволяют заявителям планировать свои действия и оптимизировать затраты времени на получение государственных услуг. Отсутствие достаточной осведомленности заявителей, а также несогласованность в режимах работы по приему граждан различными ведомствами и организациями приводит к дополнительным потерям времени заявителей и излишней нагрузке на специалистов этих ведомств (организаций), обеспечивающих прием граждан, которые вынуждены консультировать их не только по индивидуальным вопросам, но и неоднократно разъяснять каждому обратившемуся заявителю общий порядок предоставления той или иной государственной услуги.

Работа различных ведомств и организаций по обслуживанию заявителей и, соответственно, обращения заявителей в эти ведомства и организации обычно осуществляются только в рабочие дни и часы, что может негативно отражаться на производственно-экономическом положении работодателей, предоставляющих своим работникам возможность отрыва от производства для получения государственных услуг. Число заявителей, обращающихся в Санкт-Петербурге для получения различных государственных услуг, исчисляется миллионами человек в год. Период оформления этими людьми своих прав на получение государственных услуг может составлять несколько недель и, даже, месяцев. Это приводит к существенным и экономически необоснованным затратам не только для каждого работодателя, но и для региона в целом.

Нередко график работы различных ведомств (организаций) ограничивается отдельными приемными часами в неделю, что существенно сокращает возможность заявителей в своевременном получении государственных услуг. Количество приемных дней и часов в неделю, а также число сотрудников, осуществляющих прием граждан и юридических лиц, не всегда адекватно потребительскому спросу на государственные услуги, числу потенциальных и фактических заявителей, желающих попасть на прием, и времени, затрачиваемому специалистами на обслуживание каждого заявителя. Это приводит к большим очередям на прием в различные ведомства (организации) и дополнительным неудобствам как для заявителей, так и для должностных лиц, их принимающих.

Иногда сложность и долговременность процедур предоставления государственных услуг вынуждает заявителей обращаться за помощью в организации-посредники, которые берут на себя функции документированного оформления соответствующих прав заявителя на получение государственной услуги. Как показывает опыт, прием представителей этих организаций-посредников осуществляется в общие часы приема, но вне очереди, что приводит к еще большему ограничению времени, остающегося у должностных лиц на обслуживание «обычных» заявителей.

Несмотря на то, что многие исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственные им организации обладают крупными информационными системами и информационными ресурсами, которые отвечают современному уровню развития

информационного общества, в большинстве случаев использование информационно-коммуникационных технологий в деятельности этих органов и организаций ориентировано, прежде всего, на обеспечение локальных административно-управленческих задач. При этом уровень автоматизации государственных функций и административных процедур, которые выполняются в рамках предоставления государственных услуг заявителям, остается недостаточным.

Основным средством взаимодействия исполнительных органов государственной власти и подведомственных им организаций между собой и с другими организациями через заявителя выступают, в первую очередь, бумажные документы, которые с точки зрения информационно-коммуникационных технологий служат технологическими разрывами в единой цепочке последовательности административных процедур при выполнении каждой конкретной государственной услуги.

Во многом такая ситуация обусловлена отсутствием полноценной законодательной базы федерального уровня, которая бы однозначно закрепляла юридическую значимость электронных документов с применением электронной цифровой подписи, а также устанавливала легитимность электронного документооборота и равноправность (если не приоритетность) его использования перед традиционным бумажным документооборотом и делопроизводством.

2.2. Перечень основных недостатков в сфере предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге

Анализ существующей ситуации в сфере взаимоотношений исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций между собой, а также с физическими и юридическими лицами при реализации государственных услуг позволяет выделить ряд взаимообусловленных недостатков, негативно влияющих на эффективность работы этих органов и организаций при обслуживании заявителей.

Основными из этих недостатков являются:

- Необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и излишнее количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственных услуг.
- Неоправданная многозвенность процедур при реализации государственных услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей.
- Вынужденная необходимость многократного личного взаимодействия сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций с заявителями, не способствующая оптимизации трудозатрат и эффективному использованию рабочего времени специалистов при выполнении ими функциональных обязанностей.
- Недостаточная межведомственная согласованность исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций при предоставлении государственных услуг заявителям.
- Несогласованность графиков работы различных городских структур и организаций, обслуживающих заявителей, приводящая к дополнительным потерям времени заявителей при получении государственных услуг.
- Недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей внутри отдельных ведомств или организаций, не отвечающая потребностям больших потоков заявителей и не позволяющая работающим

гражданам реализовывать свои права на получение государственных услуг в свободное от основной занятости время.

- Инвариантность взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций с заявителями, не отвечающая интересам и возможностям разных категорий заявителей на получение государственных услуг наиболее удобным для них способом, в том числе посредством дистанционного обслуживания с применением информационно-коммуникационных технологий.
- Недостаточная прозрачность для заявителей проводимых процедур, вследствие отсутствия комплексной системы информационно-справочного обслуживания заявителей и отсутствия в открытом доступе полной информации о государственных услугах, правах заявителей и механизмах их реализации.
- Различный уровень автоматизации процедур предоставления простых (элементарных) государственных услуг, наблюдаемый в разных отраслях, ведомствах и организациях, а также недостаточное применение информационно-коммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач межведомственного (межсистемного) электронного обмена информацией при реализации сложных (композитных) государственных услуг.
- Отсутствие скоординированного и юридически оформленного порядка взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций с территориальными федеральными органами власти и другими организациями, задействованными в предоставлении государственных услуг заявителям на территории Санкт-Петербурга.

Наличие указанных недостатков затрудняет эффективность обслуживания заявителей при реализации государственных услуг, не препятствует возникновению излишних бюрократических барьеров и противозаконных взаимоотношений между представителями государства и гражданами. Это негативно отражается на отношении населения к деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и не способствует снижению социальной напряженности в обществе в целом.

Опыт различных субъектов Российской Федерации показывает, что внедрение, применение и развитие принципа «одного окна» позволяет не только устранить отмеченные недостатки, но и обеспечить качественно новый уровень функционирования органов власти при их взаимодействии между собой, а также с другими организациями и заявителями.

Учитывая, что вышеперечисленные проблемы с вытекающими из них последствиями являются взаимосвязанными, их решение может быть обеспечено только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-правовых, методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при решении задач перевода государственных услуг в режим их предоставления по принципу «одного окна».

3. Принцип «одного окна» и порядок его реализации в Санкт-Петербурге

Принцип «одного окна» предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих сведения о личности, правах и льготах, необходимые для получения заявителем той или иной государственной услуги.

Максимально возможное ограничение (не полное исключение) привлечения заявителей к процедурам формирования полного пакета документов для получения государственных услуг допускается на переходном этапе внедрения принципа «одного окна» в работу исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций, а также предусматривается для тех случаев, когда государственные услуги предоставляют федеральные структуры и(или) другие организации, которые по объективным причинам в условиях существующего правового поля Российской Федерации не имеют законных оснований принимать участие в реализации принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга.

Результатом же достижения принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге должно стать абсолютное исключение участия заявителей в сборе документов для получения государственных услуг, предоставляемых как исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями, так и всеми другими структурами, функционирующими на территории города. Это означает, что в результате внедрения принципа «одного окна» на всей территории Санкт-Петербурга каждый заявитель при оформлении им прав на получение государственной услуги сможет привлекаться только дважды:

- при предоставлении (предъявлении) первичного пакета документов;
- при получении конечного документа (или при получении отказа в предоставлении государственной услуги в случаях, предусмотренных действующим законодательством).

В процессе предоставления государственных услуг весь объем работ по сбору, подготовке, сверке, согласованию и утверждению (визированию) необходимых документов или сведений из документов, которые формируются и хранятся в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организациях, должен производиться этими органами и организациями самостоятельно без участия заявителей.

Функции по сбору из разных инстанций документов, касающихся заявителя, и формированию на их основе полного пакета документов, требуемых для предоставления государственной услуги данному заявителю, должны взять на себя службы «одного окна». Эта задача может быть решена двумя способами:

- до внедрения технологий ИАС «Одно окно» - средствами и силами сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций или с помощью привлечения дополнительных сотрудников на основе аутсорсинга;
- после внедрения ИАС «Одно окно» - на основе использования программно-технических средств и технологий ИАС «Одно окно».

Исключение заявителей из цепочек административных процедур, выполняемых в составе государственных услуг, позволит «перевести» отдельные простые (элементарные) государственные услуги из разряда государственных услуг в разряд государственных функций.

Предусматривается следующий общий порядок предоставления государственных услуг заявителям по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге:

1. Заявитель обращается в службу «одного окна» и представляет первичный пакет документов.

В состав первичного пакета документов должны входить только те документы, которые:

- имеются у заявителя на руках на момент принятия им решения о реализации своего права на получение конкретной государственной услуги (Это те документы, которые уже ранее были оформлены для заявителя в рамках реализации других государственных услуг);
- оформляются (заполняются) непосредственно лично заявителем или иным лицом, представляющим интересы заявителя и уполномоченным на осуществление соответствующих действий за заявителя в установленном действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга порядке;
- выдаются организациями, не работающими по принципу «одного окна», в том числе федеральными органами власти, их территориальными подразделениями и прочими организациями (учреждениями, предприятиями и т.д.) в Санкт-Петербурге, а также исполнительными органами власти, органами местного самоуправления и другими структурами, функционирующими на территории иных, кроме Санкт-Петербурга, субъектов Российской Федерации или за рубежом.

Примерный перечень категорий документов, которые могут входить в состав первичного пакета документов, включает:

- Заявления о предоставлении государственных услуг (анкеты и т.п.);
- Документы, удостоверяющие личность заявителей (паспорт или другой документ, определенный действующим законодательством Российской Федерации как документ, удостоверяющий личность);
- Документы, выданные органами ЗАГС, относящиеся непосредственно к заявителю и(или) членам его семьи (свидетельство о рождении, свидетельство о браке/расторжении брака, свидетельство об усыновлении, установлении отцовства и др.);
- Документы, подтверждающие факт государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя, а также подтверждающие наличие прав собственности заявителя или прав на осуществление заявителем определенного вида деятельности (свидетельство о государственной регистрации, лицензия и др.);
- Учредительные документы, Устав и иные действующие документы юридического лица;
- Документы, оформляемые физическими лицами на имя или от имени заявителя (доверенность, договор дарения, завещание и др.);
- Документы, выдаваемые заявителю с места работы или учебы (трудовая книжка, справка из бухгалтерии, студенческий или ученический билет и др.);
- Медицинские документы и справки, а также иные документы, при оформлении и выдаче которых требуется личное присутствие (освидетельствование) заявителя;
- Другие документы, выдаваемые заявителю организациями, не задействованными в текущий момент в реализации принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга.

Конкретный перечень форм документов, запрашиваемых у заявителей в составе первичного пакета документов, должен определяться для каждой государственной услуги соответствующими исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга,

обеспечивающими оказание этой услуги, с учетом действующего законодательства Российской Федерации и Санкт-Петербурга, а также исходя из необходимости соблюдения основных требований принципа «одного окна».

2. Служба «одного окна» обеспечивает прием от заявителя первичного пакета документов, организацию работ по формированию полного пакета документов, необходимых для оказания заявленной государственной услуги, а также по оформлению и(или) выдаче заявителю конечного документа.

Для выполнения этих работ служба «одного окна» осуществляет взаимодействие с организациями, участвующими в реализации государственной услуги, обеспечивая контроль за соблюдением общих сроков предоставления заявителю государственной услуги, включая сроки исполнения всеми задействованными организациями административных процедур, предусмотренных в составе государственной услуги.

3. Заявитель повторно обращается в службу «одного окна» в установленное время и получает конечный документ, подготовленный по результатам выполнения заявленной им государственной услуги, или аргументированный отказ.

При выполнении сложных (композитных) государственных услуг, предусматривающих участие территориально удаленных друг от друга организаций (их подразделений), функции по приему первичного пакета документов и выдаче конечного документа могут быть распределены между этими организациями (подразделениями) в целях оптимизации движения документопотоков между ними и устранения излишних административных процедур. В этих случаях выдача конечного документа заявителю может производиться непосредственно той организацией (подразделением), которая выполнила завершающие процедуры по подготовке конечного документа, обеспечив его полную готовность для получения заявителем.

Реализация принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге в соответствии с вышеуказанным порядком требует организации повседневного и эффективного информационного взаимодействия между всеми участниками предоставления (получения) той или иной государственной услуги. В настоящее время такое информационное взаимодействие может и должно строиться на основе широкого применения информационно-коммуникационных технологий, которые обеспечивают возможность оперативно осуществлять прямые и обратные связи между субъектами взаимодействия, в том числе посредством электронного обмена необходимой информацией.

Исходя из этого, а также, учитывая современный уровень развития информационно-коммуникационных технологий, используемых исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями, реализацию принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге целесообразно осуществлять на основе создания и поэтапного внедрения автоматизированной информационной системы общегородского значения, которая должна обеспечивать комплексное решение задач обслуживания заявителей по принципу «одного окна» на всей территории Санкт-Петербурга.

Поскольку массовое электронное обслуживание населения и обеспечение межведомственного взаимодействия городских структур в интересах граждан при оказании государственных услуг является чрезвычайно трудоемкой задачей для каждого исполнительного органа государственной власти, функции «электронного» посредника между заявителями и службами «одного окна» при их удаленном взаимодействии может взять на себя единая общегородская межведомственная информационная система.

В этой связи в Санкт-Петербурге целесообразно создание Интегрированной автоматизированной системы обеспечения процессов предоставления в Санкт-Петербурге государственных услуг по принципу «одного окна» (ИАС «Одно окно»).

4. Назначение, цели и задачи создания ИАС «Одно окно»

Основным назначением создания ИАС «Одно окно» является обеспечение реализации принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга на основе комплексной автоматизации процедур предоставления и получения государственных услуг, внедрения современных унифицированных информационно-коммуникационных технологий и их применения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, подведомственными им организациями и другими заинтересованными сторонами, включая заявителей.

Основными целями создания ИАС «Одно окно» являются улучшение качества предоставления государственных услуг и обслуживания заявителей, а также минимизация связанных с этим затрат как со стороны исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций, так и со стороны самих заявителей.

Основными критериями достижения целей создания ИАС «Одно окно» являются:

- Для исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций:
 - улучшение информационного обеспечения и повышение уровня программно-технического оснащения деятельности;
 - повышение производительности труда;
 - исключение дублируемых и излишних государственных функций и административных процедур;
 - высвобождение рабочего времени и снижение нагрузки должностных лиц, сокращение всех видов расходов и ресурсов, связанных с обслуживанием заявителей и обеспечением предоставления государственных услуг;
 - повышение персональной ответственности должностных лиц и исполнительской дисциплины при выполнении административных процедур в рамках предоставления государственных услуг.
- Для заявителей:
 - упрощение поиска необходимой информации и увеличение возможных вариантов доступа к ней для быстрого и всестороннего ознакомления с порядком предоставления государственных услуг и требованиями к их получению;
 - расширение способов взаимодействия с представителями исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и городских служб;
 - реализация возможности удаленного обслуживания при получении государственных услуг;
 - сокращение проходимых инстанций и упрощение процедур сбора и представления в них документов;
 - уменьшение общих сроков получения государственных услуг и времени, затрачиваемого на всех этапах их реализации;
 - повышение удобства и комфортности в обслуживании при реализации своих прав на получение государственных услуг.

Достижение целей создания ИАС «Одно окно» предусматривает повышение прозрачности и подконтрольности (в том числе со стороны заявителей) деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им

организаций при выполнении должностными лицами как отдельных административных процедур, так и государственных услуг в целом.

В процессе реализации принципа «одного окна» на основе ИАС «Одно окно» необходимо обеспечить решение следующих основных задач:

- Сформировать организационную структуру ИАС «Одно окно» и обеспечить ее функционирование на постоянно действующей основе;
- Обеспечить разработку недостающей и совершенствование существующей нормативно-правовой и методической базы, регламентирующей порядок предоставления государственных услуг заявителям в Санкт-Петербурге, с учетом принципа «одного окна» и необходимости придания (закрепления) юридической силы электронным документам и установления легитимности их использования при межведомственном электронном документообороте с применением электронной цифровой подписи (ЭЦП);
- Осуществить проектирование, разработку, программно-техническое оснащение, ввод в действие и сопровождение функционирования ИАС «Одно окно» в защищенном варианте;
- Обеспечить создание комплексной системы информационно-справочного обслуживания заявителей по всему спектру вопросов, связанных с предоставлением и получением государственных услуг в Санкт-Петербурге по принципу «одного окна»;
- Разработать и внедрить единые механизмы юридического консультирования заявителей и правового сопровождения процедур предоставления (получения) государственных услуг в Санкт-Петербурге по принципу «одного окна»;
- Обеспечить организацию и проведение мероприятий, направленных на информирование граждан о преимуществах, сроках внедрения и текущем состоянии реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, а также обеспечивающих разъяснение среди населения (потенциальных заявителей) правил поведения при реализации прав на получение государственных услуг в новых условиях;
- Сформировать эффективный механизм, обеспечивающий прозрачность и контроль процессов учета и рассмотрения жалоб и предложений заявителей, а также исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и других организаций по вопросам реализации государственных услуг в Санкт-Петербурге по принципу «одного окна».

5. Организационная структура ИАС «Одно окно»

5.1. Принципы формирования организационной структуры ИАС «Одно окно»

Организационная структура ИАС «Одно окно» включает:

- состав основных участников (пользователей) ИАС «Одно окно», обеспечивающих создание, сопровождение и развитие системы, использование ее функциональных возможностей в целях обеспечения своей деятельности и(или) удовлетворения информационных потребностей, а также при решении других задач, реализуемых средствами и технологиями, предоставляемыми системой;
- основные функции, роли и ответственность участников ИАС «Одно окно» в рамках создания, сопровождения, развития, функционирования и использования системы;
- взаимосвязи между участниками ИАС «Одно окно» в рамках создания, сопровождения, развития, функционирования и использования системы.

Формирование организационной структуры ИАС «Одно окно» в Санкт-Петербурге должно осуществляться при соблюдении следующих принципов:

- использование существующей структуры и системы управления исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций с учетом административно-территориального устройства Санкт-Петербурга;
- сохранение установленной действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга ведомственной принадлежности и компетенции организаций, обеспечивающих предоставление государственных услуг заявителям на территории Санкт-Петербурга;
- сохранение функциональных задач должностных лиц исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций по обслуживанию заявителей при незначительной модернизации их обязанностей, связанной с необходимостью более активного применения в их работе информационно-коммуникационных технологий;
- создание новых и усовершенствование (развитие) существующих связей (организационно-технологических, функциональных, информационных и др.) взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций между собой, с другими организациями и заявителями при реализации государственных услуг;
- реинжиниринг (перепланировка) административных процедур предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями в целях оптимизации и автоматизации их деятельности и организации межведомственного взаимодействия при реализации принципа «одного окна»;
- регламентация всех процедур реализации государственных услуг на территории Санкт-Петербурга по принципу «одного окна» при соблюдении действующего законодательства Российской Федерации и Санкт-Петербурга и с учетом приоритетного верховенства законодательной и нормативной правовой базы верхнего уровня над нижним уровнем;
- повышение ответственности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций за своевременность, полноту, комфортность и качество предоставления государственных услуг заявителям по принципу «одного окна»;
- обеспечение межведомственной координации деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций по вопросам их взаимодействия между собой, с другими организациями и заявителями при реализации государственных услуг по принципу «одного окна»;
- создание механизмов и обеспечение многоуровневого внутриведомственного и межведомственного контроля за реализацией принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на основе функционирования ИАС «Одно окно».

5.2. Состав основных участников (пользователей) ИАС «Одно окно»

В состав основных участников (пользователей) ИАС «Одно окно» входят:

- Отраслевые исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга администрации районов Санкт-Петербурга, а также подведомственные им и(или) другие уполномоченные ими организации;
- Администрация Губернатора Санкт-Петербурга, обеспечивающая координацию взаимодействия исполнительных органов государственной власти при внедрении принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- Исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, обеспечивающий внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- Уполномоченная организация по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» в Санкт-Петербурге;
- Заявители.

Пользователями ИАС «Одно окно» из числа исполнительных органов государственной власти и подведомственных им и(или) других уполномоченных ими организаций могут быть как сотрудники служб «одного окна», работающие с системой в процессе своей основной деятельности, так и руководители разного уровня, использующие возможности ИАС «Одно окно» в целях информационно-аналитической поддержки принятия решений по вопросам организации предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге.

В состав участников (пользователей) ИАС «Одно окно» также могут входить другие юридические и физические лица, задействованные при реализации государственных услуг на территории Санкт-Петербурга по принципу «одного окна» и(или) принимающие участие в обеспечении создания, сопровождения, развития и использования системы в соответствии с установленными для них правами и полномочиями.

5.3. Организация деятельности и основные функции участников ИАС «Одно окно»

5.3.1. Службы «одного окна»

Службы «одного окна» должны функционировать в отраслевых исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и администрациях районов Санкт-Петербурга, а также в подведомственных им и(или) уполномоченных ими организациях и обеспечивать обслуживание заявителей по предметам своего ведения на базе существующих (в том числе модернизируемых) и(или) вновь создаваемых рабочих мест.

Важным принципом создания служб «одного окна» должен стать принцип «шаговой» (или транспортной) доступности их расположения для населения Санкт-Петербурга. В этой связи организация рабочих мест служб «одного окна» может осуществляться на базе помещений органов местного самоуправления в Санкт-Петербурге, а также на базе других помещений общественного доступа, расположенных на территории микрорайонов Санкт-Петербурга и мало используемых по своему назначению (например, освободившиеся помещения различных учреждений, организаций и предприятий, мало посещаемые районные библиотеки, почтовые отделения связи и др.).

Кроме этого, целесообразно решить вопрос об организации обслуживания службами «одного окна» всех обращающихся граждан, вне зависимости от места их регистрации или фактического проживания на территории Санкт-Петербурга.

Основываясь на опыте субъектов Российской Федерации по реализации принципа «одного окна», предусматривается следующая типовая организационно-функциональная структура служб «одного окна» в Санкт-Петербурге:

- *Справочное окно* – обеспечивает консультационную и информационную поддержку граждан (потенциальных и фактических заявителей) на всех этапах реализации государственных услуг;
- *Окно приема документов* – обеспечивает прием от заявителей первичного пакета документов и оформление принятых документов для передачи на исполнение;
- *Отдел исполнения* – обеспечивает формирование полного пакета документов при взаимодействии с другими подразделениями и организациями в целях подготовки конечного документа для заявителя;
- *Окно выдачи документов* – обеспечивает выдачу заявителям конечных документов по результатам выполнения государственных услуг.

Выделение указанных структурных подразделений служб «одного окна» является рекомендуемым и относительно условным. В каждом конкретном случае исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга при организации деятельности работы своих подразделений, подведомственных организаций и(или) отдельных сотрудников в качестве служб «одного окна» должны руководствоваться накопленным опытом предоставления государственных услуг, а также учитывать прогнозируемые потоки заявителей и рабочую нагрузку специалистов, которые возникнут при переходе в режим работы по принципу «одного окна».

Уточнение непосредственных функций и разграничение обязанностей между сотрудниками при предоставлении государственных услуг по принципу «одного окна» должно осуществляться по ведомственной принадлежности соответствующим исполнительным органом государственной власти Санкт-Петербурга с учетом рекомендаций и требований, описанных ниже.

При организации работы служб «одного окна» должно быть обеспечено предоставление физическим и юридическим лицам информации в полном объеме о реализуемых государственных услугах, порядке, сроках и стоимости их предоставления, требуемых от заявителя документах, а также предоставление других сведений справочного характера. Следует предусмотреть также возможность информирования (оповещения) каждого заявителя о промежуточных и окончательных результатах выполнения заявленной им государственной услуги на всех стадиях прохождения различных административных процедур и подготовки документов.

Предоставление информации должно быть организовано как в очной форме - при личном обращении граждан в службу «одного окна», так и заочно – с использованием различных средств связи, в том числе по телефону, посредством электронной почты, на основе порталных решений через сеть Интернет и др. Наиболее значимая информация в обязательном порядке должна размещаться в доступном и удобном виде в местах приема и обслуживания заявителей. Вся информация, вне зависимости от способа и формы ее представления и распространения, должна быть полной и актуальной в каждый конкретный момент времени.

При реализации функций приема документов в рамках организации деятельности служб «одного окна» необходимо предусмотреть выполнение ими таких процедур, как анализ (экспертиза), учет и регистрация документов, представленных заявителями, а также формирование «дел» принятых документов не только на бумажных носителях, но и в электронном виде.

При реализации функций исполнения заявлений физических и юридических лиц о предоставлении им государственных услуг службы «одного окна» должны обеспечивать выполнение следующих процедур:

- формирование и направление запросов в различные подразделения своего ведомства и другие организации о предоставлении недостающих сведений и документов, необходимых для формирования полного пакета документов, требуемого для оказания государственных услуг;
- организация согласования необходимых документов и сведений с внутриведомственными подразделениями (должностными лицами) и с организациями других ведомств, участвующими в предоставлении государственных услуг;
- отслеживание сроков исполнения запросов и процедур согласования документов;
- получение и обработка ответов на запросы и других документов, представленных из различных подразделений и организаций в процессе реализации государственных услуг;
- обеспечение подготовки и выдача заявителям конечных документов по результатам предоставления государственных услуг или аргументированных отказов в их предоставлении, учет и регистрация выданных документов;
- формирование, ведение и хранение архивов дел заявителей.

Для повышения оперативности предоставления государственных услуг и эффективности организации внутренней деятельности служб «одного окна» целесообразно обеспечить участие юристов в работе служб «одного окна» для проведения правовой экспертизы документов и консультирования заявителей. В рамках отдельных государственных услуг, предусматривающих предоставление заявителями нотариально заверенных копий документов в составе первичного пакета документов, следует предусмотреть возможность привлечения нотариусов к работе служб «одного окна», что дополнительно позволит уменьшить срок предоставления государственных услуг и обеспечить комплексное обслуживание заявителей при реализации ими своих прав.

При организации работы служб «одного окна» необходимо предусмотреть механизмы, обеспечивающие оптимизацию процедур оплаты заявителями государственной пошлины и(или) других видов оплат, а также получения службами «одного окна» подтверждений о произведенных заявителями платежах для их направления в соответствующие организации, предоставляющие государственные услуги (или дополнительные услуги в рамках реализации государственных услуг) на возмездной основе.

Особого решения на межведомственном уровне требует вопрос оптимизации и синхронизации графиков работы служб «одного окна», а также организации обслуживания и приема ими заявителей в вечернее время (нерабочие для большинства граждан часы), в выходные и праздничные дни. Важное значение при организации деятельности служб «одного окна» имеет решение задач предоставления заявителям возможности дистанционного выбора сроков для записи на прием в службу «одного окна» в удобное для них время.

5.3.2. Администрация Губернатора Санкт-Петербурга, обеспечивающая координацию взаимодействия исполнительных органов государственной власти при внедрении принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге

Опыт различных субъектов Российской Федерации показывает, что реализация принципа «одного окна» в регионе может успешно осуществляться только на межведомственном уровне при участии всех заинтересованных сторон и под патронажем высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

В Санкт-Петербурге решение этой задачи целесообразно возложить на Администрацию Губернатора Санкт-Петербурга, которая в рамках своих полномочий может осуществлять координацию деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организационно-правовое обеспечение мероприятий по реализации принципа «Одного окна».

Основными направлениями деятельности Администрации Губернатора Санкт-Петербурга по координации взаимодействия исполнительных органов государственной власти при внедрении принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге должны стать:

- Рассмотрение всех вопросов, связанных с реализацией принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, требующих обсуждения и оперативного согласования на межведомственном уровне;
- Выработка обобщенных решений межведомственного характера и формирование предложений для разработки соответствующих нормативных правовых актов Правительства Санкт-Петербурга и иных исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга в пределах их компетенции;
- Разработка стратегии развития городской инфраструктуры в целях обеспечения реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- Координация деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организация их согласованного функционирования при решении задач, связанных с реализацией принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, в том числе по вопросам взаимодействия с заявителями;
- Подготовка согласованных на межведомственном уровне предложений, касающихся изменений в действующие законы Санкт-Петербурга и принятия новых законов Санкт-Петербурга в части предоставления государственных услуг по принципу «одного окна», для их представления в установленном порядке на рассмотрение Губернатором Санкт-Петербурга в целях решения вопроса о выдвижении законодательных инициатив в Законодательное Собрание Санкт-Петербурга в соответствии с действующим законодательством Санкт-Петербурга;
- Оказание содействия исполнительным органам государственной власти Санкт-Петербурга в вопросах, связанных с организацией взаимодействия с территориальными федеральными органами власти, исполнительными органами государственной власти совместного с Ленинградской областью подчинения и другими организациями, функционирующими на территории Санкт-Петербурга, при обслуживании населения и предоставлении государственных услуг по принципу «одного окна»;
- Формирование механизмов организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга с органами местного самоуправления в Санкт-Петербурге при предоставлении государственных услуг по принципу «одного окна», а также применения аутсорсинга в Санкт-Петербурге.

Учитывая существенную взаимосвязь вопросов реализации принципа «одного окна» с целями и задачами административной реформы, деятельность исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга должна быть согласована с мероприятиями по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга, что, при необходимости, потребует уточнения и совершенствования нормативной правовой базы Санкт-Петербурга в данной сфере.

5.3.3. Исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, обеспечивающий внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге

В целях обеспечения организации работ и соблюдения единых подходов при создании, внедрении и применении ИАС «Одно окно» в Санкт-Петербурге, а также унификации электронного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга между собой, с другими организациями и заявителями необходимо функционирование единого ИТ-центра, обеспечивающего внедрение и использование информационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге.

Основными полномочиями такого ИТ-центра должны стать техническое, технологическое, телекоммуникационное и информационно-аналитическое обеспечение мероприятий, проводимых в рамках административной реформы в Санкт-Петербурге, а также нормативно-методическое руководство процессами информатизации при реализации принципа «Одного окна» в Санкт-Петербурге.

Указанные полномочия целесообразно возложить на Комитет по информатизации и связи, который в соответствии с действующим законодательством Санкт-Петербурга является ответственным за проведение государственной политики города в области информатизации, обеспечение информационной безопасности и защиты информации в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга, а также осуществляет управление информационными и телекоммуникационными ресурсами Санкт-Петербурга и координацию деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга в данной сфере.

Основными направлениями деятельности Комитета по информатизации и связи, как единого ИТ-центра, обеспечивающего внедрение и использование информационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, должны стать:

- Нормативное обеспечение деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга по внедрению и использованию информационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- Обеспечение деятельности и согласованного функционирования служб «одного окна» при внедрении и реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на основе информационно-коммуникационных технологий, в том числе при организации электронного обслуживания физических и юридических лиц;
- Анализ информации о деятельности служб «одного окна» по предоставлению государственных услуг заявителям в электронном виде на основе результатов мониторинга внедрения и использования информационных технологий при реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- Общее руководство вопросами создания, сопровождения, развития и использования ИАС «Одно окно» в Санкт-Петербурге.

В задачи Комитета по информатизации и связи при исполнении полномочий ИТ-центра, обеспечивающего внедрение и использование информационных технологий при

реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, должны входить функции Государственного заказчика работ по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» и главного распорядителя бюджетных средств, осуществляющего в установленном порядке определение и согласование объемов финансирования, необходимых на эти цели из бюджета Санкт-Петербурга.

5.3.4. Уполномоченная организация по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно»

Успех реализации принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга во многом зависит от качества и эффективности выполнения работ по созданию, внедрению и обеспечению функционирования ИАС «Одно окно». Проведение этих работ требует соблюдения единой политики города в сфере информатизации и сохранения преемственности ИТ-проектов и технологий, реализуемых исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями. Учитывая это, а также межведомственный характер, масштабность и социальную значимость работ по созданию ИАС «Одно окно», целесообразно определить уполномоченную (головную) организацию по созданию, сопровождению и развитию системы.

Уполномоченная организация по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» должна быть определена в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга. Уполномоченная организация должна выступать гарантом качества проводимых работ по разработке и внедрению системы. В этой связи целесообразно, чтобы Уполномоченная организация была определена на весь период создания системы из числа государственных организаций (учреждений, предприятий), имеющих положительный опыт проведения работ по созданию автоматизированных систем общегородского значения для исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга.

Основными направлениями деятельности Уполномоченной организации по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» должны стать:

- Организация и проведение работ по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» собственными силами, а также путем привлечения субподрядных организаций в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга;
- Методическое, информационно-лингвистическое и программно-техническое обеспечение ИАС «Одно окно»;
- Организационно-технологическое сопровождение деятельности служб «одного окна» и других участников и пользователей ИАС «Одно окно» для обеспечения решения поставленных перед ними задач;
- Организация и обеспечение электронного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций между собой, с другими организациями и заявителями в рамках функционирования ИАС «Одно окно»;
- Организация и проведение обучения всех участников и отдельных категорий пользователей ИАС «Одно окно»;
- Сбор и автоматизированная обработка информации о деятельности служб «одного окна», а также мониторинг работы ИАС «Одно окно» в целом для обеспечения информационно-аналитической поддержки участников и пользователей ИАС «Одно окно» в соответствии с их потребностями и полномочиями (в том числе на основе сведений и жалоб, поступающих от заявителей).

Организация и контроль деятельности Уполномоченной организации по созданию, сопровождению и развитию ИАС «Одно окно» должны осуществляться Комитетом по информатизации и связи в рамках размещения государственного заказа Санкт-Петербурга в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

6. Общие принципы построения ИАС «Одно окно»

ИАС «Одно окно» должна создаваться как особая интегрированная автоматизированная система, которая, с одной стороны, обладает собственными функциональными компонентами, обеспечивающими процессы оказания государственных услуг по принципу «одного окна», и, с другой стороны, использует унифицированные средства и технологии электронного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций между собой, а также, в ряде случаев, с другими организациями и заявителями.

Структура и особенности функционирования ИАС «Одно окно» должны обеспечить невмешательство в ведомственные информационные системы при выполнении ими сугубо ведомственных задач наряду с дополнением функциональной составляющей этих систем типовыми решениями и централизованными компонентами ИАС «Одно окно», которые позволяют:

- во-первых, реализовывать функции, ориентированные на обеспечение принципа «одного окна», но не предусмотренные ведомственными информационными системами;
- во-вторых, не приводить к дублированию функций ведомственных информационных систем и работ персонала в условиях эксплуатации этих систем и ИАС «Одно окно»;
- в-третьих, обеспечить применение унифицированной технологии совместной работы должностных лиц исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций, в том числе с использованием электронных документов.

Другими общими принципами, используемыми при построении ИАС «Одно окно», должны являться:

- объединение на функциональной основе существующих и вновь создаваемых информационных систем и информационных ресурсов исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций;
- интеграция ведомственных информационных систем и информационных ресурсов на системном (транспортном, сетевом, прикладном) и организационном уровнях;
- функциональное соответствие архитектуры ИАС «Одно окно» текущим и перспективным целям и задачам реализации принципа «одного окна», адаптация функциональных возможностей системы к различным условиям применения;
- развитие функциональных возможностей ИАС «Одно окно» в части числа решаемых задач, типов и количества взаимодействующих ведомственных информационных систем и информационных ресурсов;
- построение архитектуры системы таким образом, чтобы все ее взаимосвязанные компоненты строились по единой методологии и отвечали единым принципам взаимодействия, надежности и управления;

- обеспечение информационной безопасности на всех уровнях в соответствии с категорией циркулирующей в ИАС «Одно окно» информации;
- этапность создания ИАС «Одно окно» и очередность внедрения ее компонентов для применения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями в их текущей деятельности;
- комплексное финансирование создания, сопровождения и развития ИАС «Одно окно»;
- безусловное приоритетное использование отечественных разработок, особенно в части обеспечения информационной безопасности;
- обеспечение высоких потребительских свойств компонентов ИАС «Одно окно».

При создании ИАС «Одно окно» должен использоваться программно-архитектурный подход, основанный на использовании универсальной сервис-ориентированной архитектуры.

В целях обеспечения совместимости решений, реализованных или разрабатываемых в информационных системах исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, и во избежание дублирования выполнения работ при создании ИАС «Одно окно» должны быть учтены следующие общие требования:

- при решении в ИАС «Одно окно» задач межсистемного информационного взаимодействия должна быть обеспечена преимущество с организационно-методическими, проектными, технологическими и техническими решениями, реализованными в Системе информационного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее - СИВ ИОГВ);
- проектирование решений по разработке и применению в ИАС «Одно окно» классификаторов (кодификаторов и справочников) должно осуществляться с учетом требований постановления Правительства Санкт-Петербурга от 30.09.2005 № 1491 «Об утверждении Положения о системе классификаторов исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга»;
- обмен данными (электронными документами) между участниками ИАС «Одно окно» должен строиться с применением электронной цифровой подписи, что предусматривает использование сервисов, предоставляемых Удостоверяющим центром исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – Удостоверяющий центр ИОГВ) на основе изготовленных им ключей подписей и сертификатов ключей подписей;
- при разработке компонентов ИАС «Одно окно» должна быть обеспечена преимущество и совместимость с проектными решениями, средствами и технологиями ведомственных информационных систем, в том числе в части использования систем электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга;
- разрабатываемые решения должны основываться преимущественно на уже реализованных и прошедших практическую апробацию надежных программных и аппаратных средствах.

В целом, ИАС «Одно окно» должна:

- поддерживать работу всех участников и пользователей системы, находящихся на территориально разобщенных объектах автоматизации ИАС «Одно окно»;
- формировать единое информационное пространство, в котором взаимодействие процессов и субъектов обеспечивается за счет общих информационных объектов;

- обеспечивать возможность увеличения количества одновременно работающих участников и пользователей системы;
- обеспечивать поэтапное наращивание, как производительности, так и функциональности ИАС «Одно окно»;
- иметь открытые интерфейсы прикладного программирования для интеграции.

7. Основные функции ИАС «Одно окно»

В соответствии со своим назначением ИАС «Одно окно» должна обеспечивать выполнение следующих основных функций:

- регистрация всех обращений заявителей по вопросам, связанным с предоставлением (получением) государственных услуг по принципу «одного окна» вне зависимости от целей, форм и способов обращений (по телефону, очно при посещении служб «одного окна», через сеть Интернет, с использованием информационных киосков (инфокиосков), терминалов самообслуживания, «call-центров» и др.);
- управление потоками заявителей, обратившихся за получением государственных услуг по принципу «одного окна»;
- ведение и предоставление заявителям, сотрудникам служб «одного окна» и другим пользователям нормативной и справочной информации, в том числе шаблонов и образцов различных форм документов, используемых при реализации государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге;
- информационно-технологическая поддержка процедур формирования полного пакета документов заявителей в электронном виде и реализация технологий представления электронных документов и сведений, касающихся заявителей, в организацию, ответственную за принятие решения по оказанию (или отказе) в оказании соответствующих государственных услуг;
- обеспечение электронного документооборота между участниками ИАС «Одно окно» с применением средств криптографической защиты информации и электронной цифровой подписи;
- учет входящих и исходящих документов при оказании государственных услуг заявителям по принципу «одного окна»;
- учет действий должностных лиц в ответ на обращения заявителей, хранение истории работы с заявителями;
- формирование, ведение и хранение электронного архива;
- формирование и ведение Реестров, классификаторов, кодификаторов и справочников, используемых в ИАС «Одно окно»;
- предоставление заявителям, сотрудникам служб «одного окна» и другим пользователям электронных информационных услуг, в том числе на основе использования межсистемных информационных сервисов;
- формирование Электронных административных регламентов реализации государственных услуг по принципу «одного окна» и инициирование их выполнения;
- мониторинг хода выполнения Электронных административных регламентов и процессов оказания государственных услуг по принципу «одного окна», автоматический контроль сроков и результатов их исполнения;

- формирование и предоставление статистических, информационно-аналитических и отчетных материалов по вопросам предоставления государственных услуг с использованием ИАС «Одно окно»;
- идентификация, аутентификация и авторизация участников и пользователей ИАС «Одно окно», включая заявителей;
- управление ролями и привилегиями участников при работе системы;
- обеспечение защиты информации, циркулирующей и хранящейся в системе;
- учет электронных платежей заявителей и обеспечение финансовых взаиморасчетов между различными организациями в рамках предоставления заявителям государственных и иных (дополнительных) услуг на возмездной основе;
- обеспечение механизмов дистанционного предоставления государственных услуг;
- обеспечение функционирования Интернет-портала (далее – Портал ИАС «Одно окно»), который должен стать единой точкой входа граждан и должностных лиц для доступа к информационным и технологическим ресурсам системы;
- технологическая поддержка процессов использования ИАС «Одно окно» («Help Desk») как для должностных лиц, участвующих в процессах оказания государственных услуг по принципу «одного окна», так и для заявителей;
- мониторинг состояния комплекса средств автоматизации, входящих в состав ИАС «Одно окно».

Приведенный перечень функций ИАС «Одно окно» не является исчерпывающим и подлежит детализации и уточнению на этапе проектирования системы.

8. Нормативно-методическое обеспечение реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на основе создания и внедрения ИАС «Одно окно»

Реализация принципа «одного окна» на основе создания и внедрения ИАС «Одно окно» требует необходимости изменения (доработки) действующей нормативной базы, в том числе в части обеспечения:

- реорганизации, формализации, регламентации и автоматизации существующих административных процедур и порядка предоставления государственных услуг заявителям в Санкт-Петербурге;
- замены бумажных форм документов электронными аналогами и нормативного закрепления легитимности применения электронной цифровой подписи на внутриведомственном и межведомственном уровнях;
- организации и проведения работ по разработке и внедрению организационных, проектно-технологических и технических решений, необходимых для реализации принципа «одного окна» в рамках каждого отдельного ведомства, на межведомственном уровне и на территории Санкт-Петербурга в целом;
- эффективного управления процессами внедрения и реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге.

В состав нормативно-методической базы реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге входят следующие основные документы:

- Концепция реализации в Санкт-Петербурге принципа «одного окна» на основе Интегрированной автоматизированной системы «Одно окно», утверждаемая постановлением Правительства Санкт-Петербурга;
- Реестр государственных функций и государственных услуг Санкт-Петербурга, утверждаемый постановлением Правительства Санкт-Петербурга;
- Перечень (реестр) форм документов, используемых в процессе предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге, утверждаемый постановлением Правительства Санкт-Петербурга;
- Перечень (реестр) служб «одного окна» и других организаций, принимающих участие в процессе предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге, утверждаемый постановлением Правительства Санкт-Петербурга;
- Типовые требования к разработке Административных регламентов предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге, утверждаемые постановлением Правительства Санкт-Петербурга;
- Административные регламенты предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге, утверждаемые постановлениями Правительства Санкт-Петербурга;
- Нормативные правовые акты Санкт-Петербурга по вопросам создания и организации деятельности МФЦ;
- Распоряжения (приказы) исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга об организации работы служб «одного окна» при реализации государственных услуг по принципу «одного окна»;
- Проектно-эксплуатационные документы и методические материалы по вопросам создания, внедрения, сопровождения, развития и использования ИАС «Одно окно», утверждаемые Комитетом по информатизации и связи и исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга в пределах их полномочий.

9. Этапы реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на основе создания и внедрения ИАС «Одно окно»

Реализация принципа «одного окна» на основе создания и внедрения ИАС «Одно окно» должна осуществляться поэтапно по мере организации и нормативно-методического обеспечения деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственных им организаций по принципу «одного окна», а также разработки и внедрения в их работу соответствующих информационно-коммуникационных средств и технологий.

Исходя из изложенного, целесообразно предусмотреть следующие этапы реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, включающие стадии создания ИАС «Одно окно» и поэтапное формирование нормативно-методического и организационного обеспечения работ:

9.1. Организационно-подготовительный этап (2008 год)

Основным назначением первого этапа является формирование нормативно-правовой и технологической базы создания и обеспечения деятельности служб «одного окна», а также разработка и апробирование разных организационных моделей служб «одного окна» и технологий ИАС «Одно окно» с целью определения наиболее оптимальных из них для последующего внедрения и развития в Санкт-Петербурге.

На первом этапе, в первую очередь, необходимо:

- Разработать пакет нормативных правовых актов Санкт-Петербурга, определяющих общие (методологические) основы реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге, в том числе:
 - постановления Правительства Санкт-Петербурга по вопросам создания и организации деятельности служб «одного окна», включая МФЦ;
 - постановления Правительства Санкт-Петербурга по вопросам создания и внедрения ИАС «Одно окно»;
 - постановления Правительства Санкт-Петербурга, устанавливающие легитимность применения технологий ИАС «Одно окно» и использования электронных документов и сведений о заявителях, полученных из ведомственных информационных систем взамен бумажных носителей для принятия решений по предоставлению государственных услуг населению Санкт-Петербурга.
- Сформировать и утвердить постановлением Правительства Санкт-Петербурга Реестр государственных функций и государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им организациями.
- Провести анализ действующего законодательства и опыта в сфере предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге, а также изучить возможности ведомственных информационных систем по предоставлению и получению сведений в электронном виде для их использования в процессах предоставления государственных услуг по принципу «одного окна».
- На основе проведенного анализа определить перечень государственных услуг, подлежащих поэтапной реализации по технологиям ИАС «Одно окно» и разработать план-график их перевода в электронный вид на 2009-2011 годы.
- Обеспечить разработку и апробацию технологий ИАС «Одно окно» на примере 5-ти государственных услуг, предоставляемых в социальной сфере, обеспечив создание модели служб «одного окна» на базе существующих отделов социальной защиты населения администраций районов Санкт-Петербурга.
- Определить перечень государственных услуг, наиболее сложных для перевода в электронный вид по технологиям ИАС «Одно окно» и разработать план-график их внедрения и реализации через вновь создаваемые МФЦ.
- Обеспечить создание МФЦ в 3-х районах Санкт-Петербурга для отработки технологий предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» как с применением технологий ИАС «Одно окно», так и без применения информационно-коммуникационных технологий.
- Разработать предложения по реализации механизма идентификации граждан при электронных обращениях в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга.
- Провести работы по изучению и анализу общественного мнения горожан и выявлению наиболее востребованных государственных услуг для их включения в перечень в качестве первоочередных для предоставления по принципу «одного окна».

По результатам первого этапа должна быть сформирована программа мероприятий по внедрению и реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на 2009-2011 годы, а

также определены конкретные работы, сроки их выполнения и объемы необходимого финансирования по созданию МФЦ и внедрению ИАС «Одно окно».

9.2. Этап внедрения принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга (2009-2010 годы)

Основным назначением второго этапа является внедрение организационных моделей служб «одного окна» и технологий ИАС «Одно окно», признанных в качестве наиболее оптимальных для реализации в Санкт-Петербурге по результатам работ первого этапа, а также обеспечение массового предоставления приоритетных государственных услуг по принципу «одного окна», наиболее востребованных населением города.

На втором этапе необходимо:

- Обеспечить разработку Административных регламентов предоставления государственных услуг в соответствии с перечнем государственных услуг, подлежащих внедрению по принципу «одного окна» в 2009-2010 годах.
- Внедрить технологий ИАС «Одно окно», апробированные в 2008 году на примере 5-ти государственных услуг в социальной сфере, во все отделы социальной защиты населения администраций районов Санкт-Петербурга.
- Разработать технологии ИАС «Одно окно» для предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с разработанными Административными регламентами.
- Разработать и внедрить механизмы идентификации граждан при электронных обращениях в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга.
- Создать МФЦ на территории всех районов Санкт-Петербурга и обеспечить предоставление государственных услуг по принципу «одного окна» на их базе.
- Обеспечить создание служб «одного окна» в отраслевых исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга.
- Решить организационные и юридические вопросы по привлечению федеральных структур к процедурам предоставления в Санкт-Петербурге государственных услуг по принципу «одного окна».
- Организовать и провести обучение сотрудников служб «одного окна» технологиям предоставления государственных услуг по принципу «одного окна».
- Обеспечить информирование населения о ходе и результатах реализации принципа «Одного окна» в Санкт-Петербурге.
- Обеспечить выполнение других работ в соответствии с программой мероприятий по внедрению и реализации принципа «одного окна» в Санкт-Петербурге на 2009-2011 годы, разработанной на первом этапе.

9.3. Этап реализации и развития принципа «одного окна» (2011 и последующие годы)

Основным назначением третьего этапа является завершение перевода всех государственных услуг на реализацию по принципу «одного окна» на территории Санкт-Петербурга и обеспечение их предоставления на основе развития технологий ИАС «Одно окно».

На третьем этапе необходимо:

- Завершить создание ИАС «Одно окно» и внедрить систему в промышленную эксплуатацию, обеспечив ее развитие и сопровождение.

- Завершить процесс создания, оборудования и оснащения МФЦ и служб «одного окна», функционирующих вне МФЦ.
- Обеспечить реализацию принципа «одного окна» на всей территории Санкт-Петербурга с охватом всех государственных услуг, предоставляемых заявителям, в том числе посредством удаленного (электронного) обслуживания.
- Обеспечить участие в реализации принципа «одного окна» новых организаций, в том числе из числа федеральных структур и муниципальных образований, а также организаций-посредников (внешних исполнителей), обеспечивающих в порядке аутсорсинга выполнение делегированных им функций при оказании государственных услуг заявителям.
- Обеспечить систематический мониторинг процессов предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в Санкт-Петербурге и выработку на его основе управленческих решений по всем вопросам, связанным с совершенствованием реализации принципа «одного окна» на территории Санкт-Петербурга.

Указанные работы каждого этапа предусматривают решение многочисленных проблем организационного характера, как на общегородском уровне, так и внутри каждого отдельного ведомства (организации). Выполнение этих работ должно осуществляться при активном участии исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, которые являются непосредственными исполнителями принципа «одного окна».

В целях пропаганды принципа «одного окна» и проведения разъяснительной работы среди населения на разных этапах выполнения работ целесообразно организовать публикации и распространение тематических брошюр, буклетов и других видов печатных изданий о состоянии реализации в Санкт-Петербурге принципа «одного окна», а также решить вопрос по использованию резервных возможностей уличных информационных табло и других рекламных носителей (например, установленных на станциях и в переходах метрополитена, в других публичных местах), которые предназначены для размещения информации социальной направленности.