**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
ПО ТЕМЕ
«ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И СЕРВИСОВ»**

**Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В соответствии с мнением авторов доклада «ЦИФРОВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО 2020. ПЕРСПЕКТИВЫ ДЛЯ РОССИИ» - <http://www.iis.ru/docs/DigitalGovernmentRussia2020RUS.pdf> ответьте на следующие вопросы:

1. Какие принципы лежат в основе предоставления услуг цифрового правительства? Заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Принцип | Содержание/ характеристика |
| Цифровые по умолчанию | Принцип «Цифровые услуги по умолчанию» используется для перепроектирования и реинжиниринга административных процессов при предоставлении услуг по цифровым каналам с целью извлечения из этого максимальной эффективности и продуктивности. Это переход к пониманию того, что в ближайшем будущем всё большая доля услуг будет предоставляться в цифровой форме. |
| Платформонезависимость и ориентация на мобильные устройства | Проектирование услуг цифрового правительства с учетом необходимости обеспечения постоянного доступа через различные цифровые каналы, с любых пользовательских устройств, с использованием любых операционных систем и веб-браузеров. Совместное и повторное использование ранее предоставленных данных, а также единый сервис сквозной идентификации. Бесшовный переход пользователя с одного устройства на другое при получении государственных услуг. Профиль и история доступны с любых устройств. |
| Проектирование услуг, ориентированное на пользователя | Проектирование с ориентацией на пользователя отражает потребности широкого круга граждан. Клиентоориентированный подход подразумевает индивидуализированные услуги с высокой степенью персонализации и детальным пониманием нужд пользователей, в основе которых не только полнота собранных о них данных и аналитические инструменты выявления их предпочтений и желаний, а также и большое количество данных, полученных с помощью устройств Интернета вещей о жизненных обстоятельствах людей и среде, в которой они живут. Принципы проектирования цифровых услуг исходя из первоочередных потребностей пользователей. Проектирование, основанное на исследованиях и аналитике, акцент на восприятии услуг пользователем. «Альфа» и «бета»-сервисы для проверки проектных решений на фокусгруппах. |
| Цифровые от начала до конца | Электронные услуги должны иметь не только цифровой интерфейс для пользователя, но и цифровой базис – обеспечение предоставления услуг внутри ведомств должно быть также в цифровом виде. Полностью цифровой административный процесс. Использование технологий *Больших данных* и *Искусственного интеллекта* для определения сценариев запуска цифровых процессов предоставления услуг, идентификация заявлений с высоким уровнем риска, инициация изменения процедур на основе статистики обращений. Физический результат предоставления государственных услуг полностью заменен на цифровой результат. Интероперабельные межведомственные системы, машинное обучение и *Искусственный интеллект*, отсутствие бумажного документооборота и консультирования с другими государственными учреждениями, полностью цифровая модель коммуникаций при предоставлении государственных услуг. |
| Правительство как платформа | Стратегия цифрового правительства предусматривает разнообразные модели взаимодействия с использованием цифровых платформ, в которых разрешается и поощряется участие сервисов и приложений третьих сторон в цепочке предоставления услуг. Это стимулирует инновации в области предоставления услуг, позволяет реализовать дифференцированный подход, и фокусирует внимание на максимальной результативности гражданских и государственных служб независимо от использования правительственного интерфейса или интерфейса верифицированных третьих сторон. Сформирована витрина по реализации услуг и контента, в т.ч. с использованием механизмов передачи интерфейсов программирования приложений третьим сторонам. Предоставление доступа к интерфейсам программирования государственных приложений доверенным посредникам открывает возможности для создания частным сектором и предпринимателями новых услуг, снижает нагрузку на правительство и расходы на его функционирование, повышает эффективность. |

1. **Что представляют собой суперсервисы и в чем их отличие от моносервисов?**

**Суперсервисы – комплексные государственные и муниципальные услуги, сгруппированные по основным жизненным ситуациям и предоставляемые в автоматическом режиме (например, рождение ребёнка, оформление заявки на кредит и т.д.).**

**Предполагается, что каждый суперсервис будет состоять из взаимосвязанных госуслуг, услуг бюджетных учреждений, а также негосударственных сервисов (банковских, страховых и пр.).**

**Согласно показателям федерального проекта «Цифровое государственное управление» доля приоритетных услуг и суперсервисов, оказываемых в целевом виде, к 2024 году должна достичь 100%. Реализацию каждого суперсервиса курирует профильное федеральное министерство, федеральное ведомство или служба. На нижнем уровне структуры по разработке суперсервисов – 25 самостоятельных рабочих групп.**

**Моносервисы – наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги, которые подверглись цифровой трансформации и предоставляются на качественно новом уровне в составе суперсервисов или независимо от них.**

**Главным отличием супер- и моносервисов от обычных услуг является их автоматизация, комплексность и экстерриториальность. В отличие от моносервисов, суперсервисы позволяют одним заявлением оформить несколько, связанных с жизненной ситуацией, услуг.**

**Так, например, при рождении ребенка можно с помощью одного заявления оформить свидетельство, прикрепиться к поликлинике и распорядиться материнским капиталом. В случае ДТП направление на ремонт можно будет получить без посещения страховой компании, а для поступления в вуз не придется ехать в другой город.**

**Облегчить процесс внедрения супер- и моносервисов должны дорожные карты и матрицы, четко распределенная ответственность в рабочих командах и agile-подходы в управлении.**

1. **Какие принципы цифровой трансформации и оптимизации государственных и муниципальных услуг будет использовать при реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» (**<https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>**)?**

**Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг при реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» будет базироваться на следующих принципах:**

* **в государстве нет физических документов кроме удостоверения личности гражданина;**
* **запрет на запрос у граждан информации, которая имеется в распоряжении государства, все необходимые документы запрашиваются из электронных реестров органов власти;**
* **принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей посредством суперсервисов;**
* **минимизация участия чиновников в принятии решений по оказанию услуг, перевод услуг в режим online;**
* **омниканальность взаимодействия с использованием любых удобных пользователю инструментов обращения за услугами (мобильные устройства, соцсети, сайты, банковские приложения, email);**
* **проактивное предоставление услуг на основании изменения статусов граждан в ведомственных реестрах;**
* **исключение бумажных носителей в процессах оказания услуг, межведомственного взаимодействия и документооборота между органами власти.**
1. **Какие показатели оцениваются для определения уровня цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг (**<https://digital.gov.ru/uploaded/files/matritsa-otsenki-tsifrovoj-zrelosti.pdf>)**?**

**Показатели оценивания для определения уровня цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг:**

1. **Уровень зрелости «Минус 1». Показатели: 100% обращений осуществляется очно с бумажными заявлениями и получением бумажных результатов.**
2. **Уровень зрелости «Нулевой». Показатели: 90% обращений осуществляется очно с бумажными заявлениями и получением бумажных результатов не менее 10% обращений осуществляются с направлением электронных заявлений через ЕПГУ/сайты с последующим очным обращением с представлением бумажных оригиналов и за получением бумажных результатов.**
3. **Уровень зрелости «Начальный». Показатели: 80% обращений осуществляется очно с бумажными заявлениями и бумажными результатами не менее 20% обращений осуществляются через ЕПГУ или ведомственный сайт с последующим очным обращением за получением бумажных результатов.**
4. **Уровень зрелости «Базовый». Показатели: 50% обращений осуществляются очно с бумажными заявлениями и бумажными результатами не менее 50% обращений осуществляются через ЕПГУ или ведомственный сайт с получением электронного результата или последующим очным обращением за получением бумажного результата.**
5. **Уровень зрелости «Продвинутый». Показатели: 100% обращений осуществляются через ЕПГУ или ведомственный сайт с получением электронного результата.**
6. **Уровень зрелости «Супер». Показатели: 100% обращений осуществляется через ЕПГУ или ведомственный сайт с получением электронного результата. Результат представляется непосредственно в момент обращения.**
7. **Какие показатели предложены в качестве типовых показателей оптимизации государственных и муниципальных услуг на основе расширенного использования информационных технологий**? (<https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>)

Типовые целевые показатели оптимизации государственных и муниципальных услуг на основе расширенного использования информационных технологий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Целевое значение к 2021 г.** |
| 1 | Доля взаимодействий граждан и коммерческих организаций с государственными (муниципальными) органами и бюджетными учреждениями, осуществляемых в цифровом виде, процентов | не менее 80% |
| 2 | Доля отказов при предоставлении приоритетных государственных услуг и сервисов от числа отказов в 2018 году, процентов | не более 10% |
| 3 | Доля внутриведомственного и межведомственного юридически значимого электронного документооборота государственных и муниципальных органов и бюджетных учреждений, процентов | не менее 80% |
| 4 | Время, необходимое для заполнения в электронном виде формы заявления и формирования необходимого комплекта документов для получения государственных и муниципальных услуг | менее 10 мин. |
| 5 | Регламентное время оказания государственных и муниципальных услуг (от регистрации заявления до принятия решения) | сокращено в 2 раза относительно 2018 года |
| 6 | Доля заявлений на получение государственных и муниципальных услуг, рассмотренных ведомствами с нарушением регламентного срока | не более 4% |
| 7 | Бюджетные расходы на фонд оплаты труда сотрудников ведомства, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг | сокращено на 30% относительно 2018 года |

1. **Что представляют из себя прототипы суперсервисов?**

**Прототипы суперсервисов – презентации, которые описывают их возможности и наглядно показывают, как все будет работать на практике. На странице каждого прототипа есть демонстрационное видео и примерный график развития.**

**Прототипы дают понять, что нужно доделать, изменить и как сделать суперсервисы лучше. Для этого используются оценки и предложения пользователей. Каждый пользователь может посмотреть видео с презентацией суперсервиса и заполнить простую анкету, чтобы поделиться мнением и предложениями о том, что важно именно ему.**

1. **Какие регионы являются пилотными площадками для реализации суперсервисов?** (<https://ac.gov.ru/archive/files/publication/a/23243.pdf>)

**Регионы, являющиеся пилотными площадками для реализации суперсервисов: Москва и область, Тюменская область, республики Татарстан и Башкортостан, Краснодарский край, республика Карелия, Санкт-Петербург и область.**

1. **Опишите общий алгоритм реализации суперсервиса на примере любого из них** (<https://www.gosuslugi.ru/superservices>; <https://clck.ru/RBECF>; https://rspectr.com/articles/550/10-pervyh-superservisov-opcii-i-sroki-vnedreniya )

**Общий алгоритм реализации суперсервиса «Поступление в вуз онлайн»:**

1. **Вход на Портал Госуслуг;**
2. **Выбрать раздел;**
3. **Выбрать сервис;**
4. **Подать документы;**
5. **Получить баллы ЕГЭ;**
6. **Выбрать ООВО;**
7. **Выбрать направления;**
8. **Приложить копии документов.**