

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (НИУ)»  
Высшая школа электроники и компьютерных наук  
Кафедра «Информационно-аналитическое обеспечение управления  
в социальных и экономических системах»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой,  
д.т.н., профессор  
\_\_\_\_\_/ О.В. Логиновский /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Автоматизация деятельности по рассмотрению документов граждан и  
юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ – 09.03.01.2020.134.ПЗ ВКР

Руководитель ВКР,  
зав. каф., д.т.н., профессор  
\_\_\_\_\_/ О.В. Логиновский /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Автор ВКР,  
Студент группы КЭ - 404  
\_\_\_\_\_/ Е.С. Соловьева /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Нормоконтролер, к.т.н., доцент  
\_\_\_\_\_/ А.М. Коровин /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Челябинск 2020

## АННОТАЦИЯ

Соловьева Е.С. Автоматизация деятельности по рассмотрению документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска. – Челябинск: ЮУрГУ, КЭ-404, 2020, 78 с., 17 ил., 8 табл., библиогр. список - 23 наим., 3 прил.

В данной работе рассмотрен регламент администрации Снежинского городского округа, по оказанию муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска». Целью выпускной квалификационной работы является – анализ деятельности для оказания услуги, для возможности автоматизации процесса.

Данная работа содержит введение, три главы основной части, заключение, библиографический список и приложения.

В первой главе затронуты теоретические основы автоматизации процессов.

Вторая глава посвящена особенностям процесса оказания государственных услуг в настоящее время.

В третьей главе рассмотрены ключевые проблемы в процессе оказания муниципальной услуги, и предложены варианты их решения.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ.....	10
1.1 Общие сведения об автоматизации процессов.....	10
1.1.1 Понятие и сущность автоматизации процессов.....	10
1.1.2 В каких случаях не требуется автоматизация .....	14
1.2 Область применения автоматизации процессов в современных условиях .....	15
1.3 Этапы процесса автоматизации деятельности .....	20
Вывод по первому разделу .....	25
2 ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ.....	26
2.1 Отечественный и зарубежный опыт в формировании электронного правительства. ....	26
2.2 Предоставление государственных и муниципальных услуг в России.....	30
2.2.1 Сущность и виды государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.....	30
2.2.2 Государственные услуги в электронном виде.....	33
2.3 Общая характеристика объекта автоматизации .....	40
2.3.1 Закрытое административно-территориальное образование Снежинск .....	40
2.3.2 Характеристика услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска».....	42
2.3.3 Перечень документов, необходимых для подачи запроса на муниципальную услугу .....	50
Вывод по второму разделу .....	51
3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ВЪЕЗД НА ТЕРРИТОРИЮ ГОРОДА СНЕЖИНСКА.....	53
3.1 Анализ недостатков в процессе оказания муниципальной услуги .....	53

3.2	Разработка мер по предоставлению документов в электронном виде.....	57
3.2.1	Требования к характеристикам сайта.....	57
3.2.2	Описание процесса подачи документов в электронном виде.....	58
3.2.3	Этапы процесса оказания муниципальной услуги для подачи документов в электронном виде.....	61
3.3	Перспективы от внедрения .....	67
	Вывод по третьему разделу.....	69
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	71
	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	72
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	75
	ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	75
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	77
	ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	78

## ВВЕДЕНИЕ

Автоматизация процессов – это использование электронных вычислительных машин (ЭВМ) и прикладных систем для облегчения человеческого труда или исключения его из процесса вовсе. Является естественным этапом развития для комфортной среды жизни.

На сегодняшний день человек старается сделать для себя комфортные условия во всех сферах деятельности. Благодаря стремительному развитию информационных технологий, стали доступны такие возможности, как:

- бесконтактная оплата в магазинах, дистанционная оплата через сети интернет;
- внедрение электронного документооборота для отслеживания, учета и эффективной обработки документов;
- введение систем автоматизированного учета рабочего времени сотрудников для объективного и качественного контроля за работой персонала и т. д.

То же касается и сферы услуг. На данный момент автоматизация процесса оказания услуг в значительной степени является необходимой задачей всех организаций. В связи со сложившейся ситуацией в мире – пандемией, правительства многих стран стремятся к самоизоляции населения. Для сокращения массового скопления людей, исключения контактов с посторонними людьми, в местах оказания услуг требуется дистанционная работа с клиентами.

Так же это относится и к оказанию государственных услуг. Вся информация и процесс оказания услуги становятся доступны в дистанционной форме. Это способствует к созданию комфортного и безопасного условия обслуживания для граждан.

Несмотря на то, что в настоящее время благодаря современным технологиям можно создать функциональные, быстрые и доступные условия обслуживания, сам этап автоматизации является трудоемким и сложным процессом. Он состоит

из нескольких стадий реализации, строгое выполнение которых приведет к успешной автоматизации процесса.

Целью данной работы является повышение качества предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска» посредством анализа для автоматизации деятельности этой услуги.

Предметом исследования является административной регламент по оказанию муниципальной услуги для разрешения на въезд иногородних граждан на территорию закрытого города Снежинска.

Для достижения данной цели необходимо выполнить нижеследующие задачи:

- рассмотрение теоретических основ автоматизации процесса;
- изучение всех этапов процесса автоматизации;
- рассмотрение специфики оказания государственных услуг;
- обзор предмета исследования, его особенности и характеристики;
- предложение мероприятий по автоматизации деятельности.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

## 1.1 Общие сведения об автоматизации процессов

### 1.1.1 Понятие и сущность автоматизации процессов

Автоматизация – это использование технических средств и машин для облегчения трудовой деятельности человека, вытеснения ручных форм и повышения производительности. Автоматизация процессов предназначена для устранения монотонных и физически трудоемких работ путем переноса ее на машинное и программное обеспечение. Автоматизация управления ориентирована на использование компьютеров и других технологий обработки и передачи информации при управлении производством и бизнес процессами [7].

Процесс – это совокупность взаимодействующих и взаимосвязанных видов деятельности, трансформирующих входную информацию в выходную.

Автоматизация процессов представляет собой подход к управлению процессами на базе применения информационных технологий. Основная идея в том, что часть функций регулирования, управления и контроля осуществляется не людьми, а информационными системами и роботизированными механизмами.

Внедрение автоматизированных средств, является залогом эффективной и прогрессивной работы. Ключевая цель автоматизации – это усовершенствование и оптимизация выполняемых действий для сокращения степени вовлеченности человека в процесс, или возможно даже полного его исключения.

Важными целями применения информационных технологий являются:

- значительное увеличение объемов производства;
- рост качества товара и услуг;
- повышение надежности оказываемых услуг;
- уменьшение расходной составляющей;
- увеличение скорости выполнения повторяющихся задач;
- сокращение численности персонала;

- перераспределение и расширение функциональных возможностей сотрудников;
- усиление безопасности технологических процессов.

Достижение целей зависит от грамотного внедрения инновационных программ в уже сложившуюся технологию процесса, но при успешном внедрении организация получает массу преимуществ.

Автоматизацию процессов в организации должна применяться на всех уровнях управления. На сегодняшний день уровни иерархии управления состоят из тактического, оперативного и стратегического уровня.

На базе этих уровней определяют три уровня автоматизации:

1) Нижний уровень автоматизации – оперативный уровень. Данный уровень относится к уровню исполнительного назначения. Здесь осуществляется автоматизация стабильно функционирующих процессов, которая может быть направлена:

- На поддержание установленных параметров;
- На сохранение определенных режимов;

2) Уровень управления производством – данному уровню соответствует тактический уровень. На этом уровне автоматизация процессов связана с разделением задач между процессами более низкого уровня. К таким процессам относятся:

- Управление производством (планирование производства или технического обслуживания);
- Управление документами;
- Управление ресурсами и т. д.

3) Уровень управления предприятием – стратегический уровень. Автоматизация данного уровня способствует поддержке работы высшего звена организации, что обеспечивает помощь в решении прогнозных и аналитических задач. К таким уровням относятся:

- Финансово-хозяйственное управление;
- Стратегическое управление.



Описанные уровни представлены на рисунке 1.1.



Рисунок 1.1 – Уровни автоматизации процессов

К каждому уровню автоматизации процессов применима своя система. Все системы автоматизации объединяются в три базовых типа [6], которые включают в себя:

- Гибкие системы – самонастраиваемые.

Эта система может сама выбирать необходимые меры во время работы. Изменения в процессе основаны на информации о непосредственном ходе процесса. Например, система может менять расположение таких частей, как:

- Последовательность выполнения;
- Условия выполнения операции и т. д.

- Программируемые системы.

В этих системах последовательность действий варьируется в зависимости от конфигурации процесса. С помощью представленного набора инструкций осуществляется определенный выбор последовательности действий. Руководства должны быть доступны для интерпретации и прочтения системой.

- Неизменяемые системы.

В данных системах цикл производства ограничивается условиями процесса или конфигурацией оборудования. Во время процесса система не может вносить изменения в последовательность действий.

Так как автоматизация может осуществляться на разных уровнях управления, существуют единые принципы автоматизации. Их необходимо применять ко всем видам процессов. Без соблюдения этих принципов, будет нарушена логика и целостность выполнения требуемых работ.

Основными принципами являются:

1) Принцип согласованности и гибкости. Действия в пределах одной компьютеризированной системы должны быть скоординированы друг с другом и иметь аналогичные позиции в смежных областях. Абсолютная автоматизация технологических, производственных и оперативных процессов достигается за счет совместной работы, графиков и оптимального сочетания приемов. Несоблюдение этого принципа приведет к нарушению гибкости производства и комплексной реализации всего процесса.

Использование гибких технологичных систем является ключевой тенденцией в современной автоматизации. Частью их деятельности является технологическая оптимизация, благодаря слаженной работе всех элементов системы и возможности быстрой смены инструментария. Используемые методы позволяют эффективно преобразовывать существующие системы в новые принципы без значительных затрат.

В зависимости от уровня развития производства гибкость автоматизации достигается благодаря гармоничному и сложенному взаимодействию всех элементов системы: манипуляторов, микропроцессоров, роботов и т. д. Помимо механизированного производства, эти процессы включают в себя транспортировку, хранение и другие подразделения компании.

2) Принцип завершенности. Идеальная автоматизированная технологическая система должна представлять собой полный циклический процесс без временного перемещения продукции в другие подразделения. Высокоэффективная реализация этого элемента обеспечивается:

- технологичностью выпускаемой продукции за счет сокращения необходимых ресурсов;
- многозадачностью оборудования, позволяющего за единицу времени обрабатывать несколько видов сырья одновременно;
- унификацией методов производства;
- минимумом в дальнейшем наладочных работ после ввода в эксплуатацию устройства.

3) Принцип интеграции. Степень автоматизации зависит от взаимодействия производственных процессов друг с другом и с внешним миром, а также от скорости интеграции отдельной технологии в общую организационную атмосферу.

4) Принцип независимости исполнения. Благодаря автоматизации, процесс должен выполняться независимо, без вмешательства человека или с минимальным контролем с его стороны. Человек не должен вмешиваться в процесс, если процесс осуществляется в соответствии с установленными требованиями.

#### 1.1.2 В каких случаях не требуется автоматизация

Несмотря на ряд преимуществ от внедрения автоматизации в процесс, она не всегда приносит положительный эффект. После проведения анализа структуры процесса на возможность автоматизации, может оказаться, что внедрение прикладных систем не требуется или это экономически невыгодно. В данной ситуации следует ограничиться оптимизацией процесса.

В ряде случаев выполнение процессов с участием человека может оказаться более эффективным, чем внедрение автоматизированных систем:

##### 1) Короткий жизненный цикл продукции.

В производстве можно столкнуться с такой ситуацией, когда продукт должен быть технически разработан и внедрен в производство за короткий промежуток времени. Или разрабатываемый продукт является совершенно новым

предложением для потребителя, тогда сложно определить период продолжительности его существования на ранке. В таких ситуациях автоматизация процесса может оказаться экономически нецелесообразной.

Участие человека в выполнении процессов будет более эффективным для данного типа производства, если учитывать временные затраты, которые будут потрачены на процесс автоматизации.

2) Операции процесса сложны для автоматизации.

Если требуется большое участие человека в процессе для проверки, корректировки и постоянного контроля производства дорогостоящей продукции, то с экономической и технологической точки зрения операции данного процесса очень сложно автоматизировать.

3) Уникальная или единичная продукция.

В этом случае, когда автоматизация процесса порождает менее эффективный результат, это связано с тем, что на рынке есть потребители, которым нужен продукт с уникальными характеристиками ручной работы, такой запрос можно реализовать в том случае, если процессы выполняются при помощи ручного труда.

4) Резкие колебания спроса.

Данная экономическая зависимость также может влиять на решение внедрения автоматизации процесса. Когда производство подчиняется изменениям спроса на товар, это в свою очередь порождает изменения в объёмах производства. Такие нестабильные, а иногда и трудно прогнозируемые изменения легче выполняются при механизме ручного производства.

## 1.2 Область применения автоматизации процессов в современных условиях

Деятельность любой компании состоит из десятков рабочих процессов, некоторые из которых повторяются изо дня в день. Листы, приложения, документы, утверждения. Автоматизация может улучшить эти процессы и

экономить столь же ценный ресурс, как и время, которое можно потратить на более важные задачи.

Как понять, что бизнес-процесс должен быть автоматизирован?

- 1) Бизнес-процесс повторяется через равные промежутки времени.
- 2) Набор действий на определенных этапах одинаков. Например, чтобы получить карточку клиента, отправьте клиенту письмо с сообщением о том, что запрос принят к обработке или был успешно закрыт.
- 3) Эти операции одного типа выполняются вручную и отнимают много времени у сотрудников.
- 4) Сотрудники делают ошибки или забывают выполнить задание.

На сегодняшний день информационные технологии проникли во все сферы деятельности человека, благодаря чему, область, в которой применяется автоматизация процессов, безгранична.

В каждом секторе экономики есть компании и организации, которые производят потребительскую продукцию или предоставляют услуги. Существующие предприятия можно разделить на три основные группы:

- Первая группа предприятий - это предприятия, которые производят или добывают природные ресурсы. К таким предприятиям относятся:
  - Сельхозпроизводители;
  - Угледобывающие компании;
  - Нефтяные компании и т. д.
- Вторая группа компаний - это компании, перерабатывающие натуральное сырье. Они производят продукцию из сырья, добываемого или производимого компаниями первой группы. К таким компаниям относятся:
  - Компании в автомобильной промышленности;
  - Металлургические компании;
  - Компании по производству электроники;
  - Электростанции;
  - Производители минерального сырья и т. д.
- Третья группа - сервисные компании. К таким организациям относятся:

- Учебные заведения;
- Банки;
- Культурно-развлекательные заведения;
- Медицинские учреждения;
- Рестораны и т. д.

Пример областей, в которых применяется автоматизация процессов, представлен на рисунке 1.2.

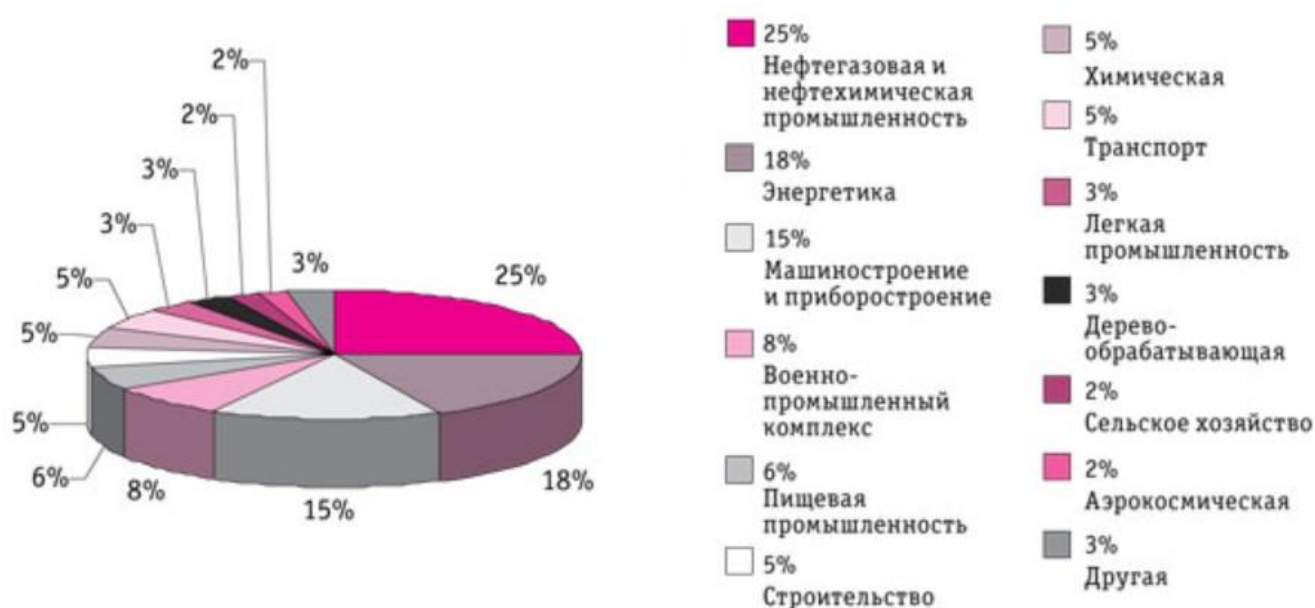


Рисунок 1.2 – Сферы, в которых применяется автоматизация процессов

Для всех видов компаний и организаций, выделяют общие группы процессов:

1) Процессы проектирования и разработки. Это все процессы, связанные с развитием или разработкой продукта или услуги. Такие процессы включают в себя планирование разработки, сбор и подготовка исходных данных, реализация проекта, мониторинг и анализ результатов проектирования.

Ключевые преимущества от внедрения автоматизации:

- контроль над количеством информации;
- координация деятельности сотрудников;
- автоматизация ручной работы;
- увеличить скорость обработки информации;

- уменьшение ошибок;
- качественная отчетность.

2) Бизнес – процессы. Это такие процессы, которые обеспечивают взаимодействие внутренней структуры организации с внешними заинтересованными сторонами (агентами, потребителями, поставщиками, контролерами и т. д.). Эта категория процессов включает процессы маркетинга и продаж, взаимодействия с потребителями, финансовые, кадровые процессы, процессы планирования материалов и учета.

Положительные результаты от автоматизации бизнес – процессов:

- увеличить скорость обработки информации,
- повышение прозрачности бизнеса;
- совершенствование бизнес – технологий,
- координация деятельности сотрудников,
- контроль над количеством информации
- автоматизация ручного труда,
- уменьшение ошибок;
- контроль доступа и распределение прав пользователя,
- расширение клиентской базы,
- повышение лояльности клиентов,
- качественная отчетность
- автоматическое пополнение запасов.

3) Процессы производства. Это процессы, необходимые для производства продуктов или предоставления услуг. В эту группу входят все производственные и технологические процессы. Они также включают процессы планирования спроса и планирования, логистические процессы и процессы обслуживания.

Автоматизация процессов в производстве помогает улучшить качество продукции, высокую производительность и безопасность. Благодаря этому появляется возможность выполнять сложные технологические процессы в течение нескольких минут.

Для автоматизации производственных процессов необходимо применять новые технологии для конструирования оборудования, его моделирования с участием компьютерных систем. Пищевая, химическая и фармацевтическая промышленности объединяют в себе множество различных функций: потребление сырья, производство, хранение, распределение. В этом случае все техническое оборудование должно быть настроено на работу.

Автоматизированные производственные процессы позволяют компаниям работать на высоком уровне, повышая производительность и снижая затраты [7]. В то же время сам продукт имеет отличное качество, а значит, он может быть конкурентоспособным на рынке. Из-за автоматизации технологических процессов люди производят не людей, а машины. Это влияет не только на высокую производительность, но и на безопасность всех работников. Это решение позволяет реализовать несколько поставленных производственных задач:

- регулировка качества продукции;
- эргономичная работа всех систем;
- скорость выпуска продукта.

4) Процессы контроля и анализа. Эта группа процессов ориентирована на сбор и обработку информации о реализации процессов. Они включают в себя процессы контроля качества, операционное управление, процессы управления запасами.

- снижение трудозатрат на проведение оценочных мероприятий (уровень зрелости ИТ-процессов и систем внутреннего контроля, степень соответствия установленным требованиям, достижение целей, уровень ИТ-рисков и т. д.);
- снижение трудозатрат на проведение контрольных мероприятий (выполнение приказов, планов, инструкций, регламентированных процедур, показателей эффективности и т. д.);
- надлежащий контроль качества выполнения процедур контроля и оценки, а также мер и реализации, принятых после аудита ИТ-решений;



- реализация политики конфиденциальности и безопасности в отношении рабочих документов и аудиторских отчетов;
- устранение случайных ошибок при планировании и реализации процедур контроля и оценки.

Большинство процессов, принадлежащих к этим группам, могут быть автоматизировано. На данный момент существуют классы систем, за счет которых обеспечивается автоматизация этих процессов.

### 1.3 Этапы процесса автоматизации деятельности

Автоматизация процесса - это сложная и трудоемкая техническая задача. Чтобы автоматизировать процесс, нужно разобраться в деятельности организации на данный момент со всеми деталями, провести подробный анализ и упростить его.

В настоящее время ИТ-революция перешла из мира технологий во многие сферы жизни и производства. Замена человеческого труда на определенных этапах работы компании автоматизированными системами - это не просто тенденция года, но и ключевое требование для развития бизнеса [11]. Современный потребитель оценивает уровень компании на основе множества показателей, которые автоматизация может улучшить.

Схема автоматизации процесса представлена на рисунке 1.3.

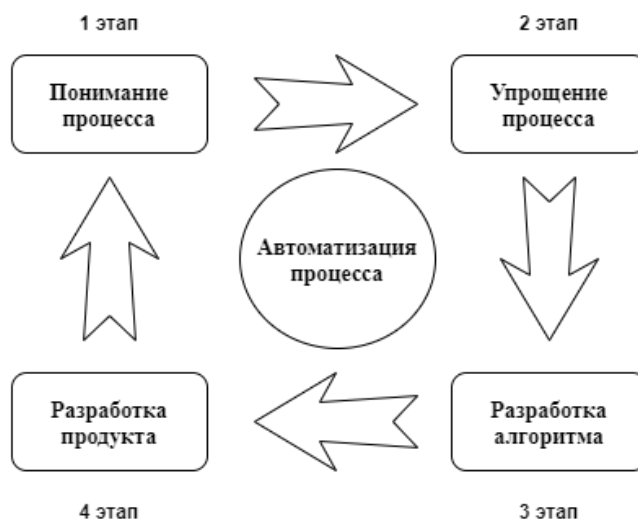


Рисунок 1.3 – Схема автоматизации процесса

Данный метод автоматизации универсален и применим практически к любой сфере деятельности.

Подробно разберем этапы, составляющие процесс автоматизации:

1) Понимание процесса.

Необходимо полное понимание структуры процесса, он должен быть детально разобран и проработан в ручном режиме. Автоматизация возможна только тех процессов, которые проанализированы и полностью изучены. Программа, которая разрабатывается для системы, должна иметь различные варианты одного и того же действия. Это обусловлено тем, что может присутствовать зависимость производства от факторов внешней среды, качества исполнения всех производственных этапов и от количества ресурсов.

Без понимания процесса проработка следующих этапов породит ошибки и неточности, которые в следствии отрицательно скажутся на системе в целом. Проблема в том, что явный изъян в понимании этого этапа может сказаться уже на конечной стадии, а именно – автоматизации. Самый ценный человеческий ресурс – время, будет непродуктивно потрачен, а план по автоматизации нужно будет начинать сначала.

Именно этот этап является ключевым, для формирования представления об объекте автоматизации.

## 2) Упрощение процесса.

После того как процесс был подробно изучен и разобран можно приступить к его упрощению.

Для эффективного результата необходимо составить детальную дорожную карту всего процесса. В ней требуется:

- разбить процесс на составляющие;
- указать временные затраты.

Пример процесса представлен на рисунке 1.4.

Проанализировав весь путь процесса, можно выделить области, требующие оптимизации [11]. Упрощение объекта автоматизации включает в себя:

- выявление и удаление неэффективных операций;
- схожие процессы, по возможности, объединить или выполнять параллельно;
- по необходимости, внести изменения в регламент деятельности.

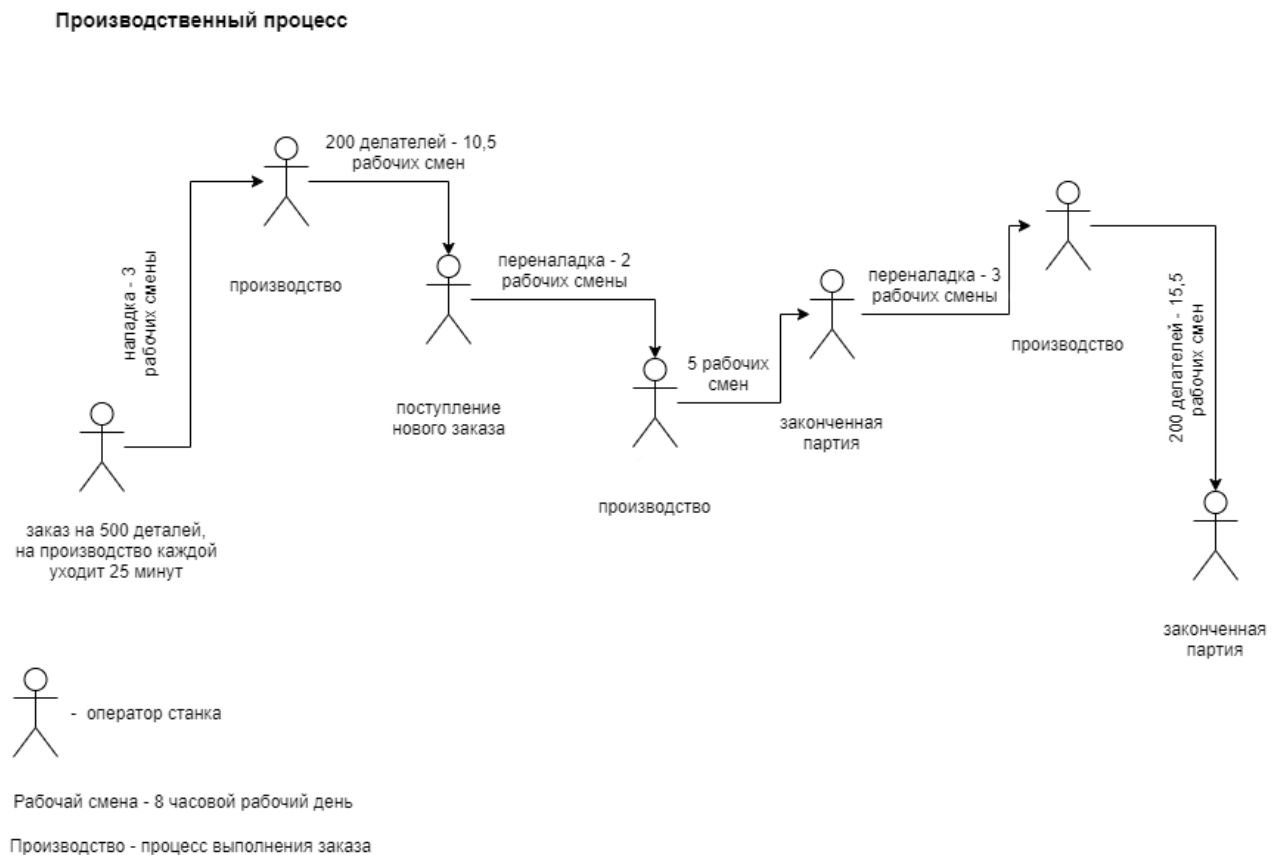


Рисунок 1.4 – Пример технического процесса

Из примера мы видим, что присутствует значительная потеря времени из-за непоследовательности действий при производстве. Требуется:

- разработать строгий порядок выполнения производственного процесса;
- планирование выполнения заказов;
- сортировка и объединение схожих по производству деталей.

Если мы хотим эффективно внедрить систему автоматизации, следует убедиться, что на всем процессе деятельности соблюдается логическая последовательность действий.

Стоит отметить, что данный этап формирует оптимальный проект для эффективного функционирования системы.

### 3) Разработка алгоритма

Для того, что бы можно было приступить к автоматизации, требуется описать подробный алгоритм деятельности. На этом этапе необходимо четко обозначить, что является входной и выходной информацией, а также внутреннюю структуру процесса [14].

При разработке алгоритма следует учитывать такие моменты, как:

- Регламент организации;
- Входную и выходную информацию во время процесса;
- Порядок документооборота;
- Технические особенности процесса;
- Необходимо учитывать согласованность входной и выходной информации;
- Описанный процесс в алгоритме должен быть в одном информативном стиле, а именно:
  - если алгоритм описывает деятельность организации, то в нем должны быть описаны только функции;
  - если алгоритм связан с документооборотом, то должно быть описание только процесса обработки документов.

Пример составления алгоритма представлен на рисунке 1.5 [5].



Рисунок 1.5 – Пример составления алгоритма

#### 4) Разработка продукта.

Этот этап является итоговым этапом автоматизации, на котором происходит выбор инструментов для реализации и создание продукта автоматизации.

Необходимо подчеркнуть, что при работе с этапами автоматизации, люди, которые занимаются анализом предметной области и люди, которые занимаются созданием программного продукта – это разные специалисты. Связано это с тем, что данные области являются узконаправленными, а положительный результат зависит от квалифицированности и профессионализма человека.

Отсюда следует, что от качества проделанной работы на стадии первых трех этапов, будет зависеть, насколько точно разработчик сможет реализовать программное обеспечение под выявленные потребности.

## Вывод по первому разделу

Таким образом, можно сделать вывод, что к процессу относится любой вид деятельности, который входные данные, при помощи объектов воздействия, преобразует в выходные. Это может быть как технический процесс, коммутационный, логический, экономический и т. д.

На сегодняшний день, автоматизация применима ко всем сферам деятельности. Такое развитие необходимо, что бы облегчить ручной труд или исключить его из процесса вовсе.

При грамотном и осознанном подходе к процессу автоматизации можно получить решение, которое приведет к экономии ресурсов и времени, к росту эффективных показателей.

Положительным результатом от автоматизации является еще тот факт, что может выполняться несколько задач одновременно при тех же временных затратах до применения автоматизации процесса. И дело даже не в том, что часть действий вместо человека сразу выполняется машиной. Если вы отвлекаетесь на несколько минут от основной задачи, вам нужно время, чтобы восстановить первоначальный темп работы. Исследователи даже выяснили, сколько именно времени это займет - 23 минуты 15 секунд, согласно исследованию Калифорнийского университета в Ирвине.

Не смотря на то, что автоматизация процесса приведет только к положительным тенденциям, ее реализация может стать трудоемкой задачей в несколько этапов.

## 2 ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

2.1 Отечественный и зарубежный опыт в формировании электронного правительства.

Электронное правительство – это использование информационных технологий для обеспечения цифрового взаимодействия государственных органов власти с организациями, гражданами и другими субъектами экономики [8].

Сегодня одной из наиболее актуальных задач правительства в России является создание единого электронного государственного управления [11]. Концепция электронного правительства в России была синтезом опыта зарубежных стран. Появившиеся в нашей стране центры государственной службы являются заимствованным опытом из Германии и Бразилии.

Электронное правительство разделяют на четыре ключевые модели построения [8]:

- Англо – американская модель (Великобритания, Канада, США);
- Азиатская модель (Сингапур, Южная Корея);
- Континентально – европейская модель (страны Восточной, Центральной и Западной Европы);
- Российская модель.

Внедрение электронного правительства способствует:

- проще и быстрее предоставлять услуги населению и бизнесу;
- активно вовлекать граждан в процесс самообслуживания;
- повысить уровень технологической грамотности граждан;
- увеличить явку избирателей в процессах лидерства и управления;
- уменьшить влияние географического местонахождения граждан.

Анализ опыта и навыков стран в области реформирования государственной службы и системы предоставления государственных услуг позволил выявить

значимые принципы и подходы, которые применимы в мировой практике. К ним относятся:

- реформы проводятся на основе четко определенных принципов;
- реформы сопровождаются широким использованием информационных и коммуникационных технологий;
- процесс предоставления государственных услуг предполагает применение принципа «обратной связи» к потребителям;
- длительный процесс требует механизма для улучшения предоставления государственных услуг.

Одним из основных элементов механизма создания эффективной системы государственной службы является определение ключевых принципов. Они должны соответствовать целям и задачам стратегии реформирования государственного сектора. Например, в Соединенном Королевстве реформа началась со стратегии модернизации правительства. Основная идея этой стратегии заключается в создании более открытого государственного сектора для потребителей и направлена на повышение качества и доступности государственных услуг. Стратегии были основаны на следующих принципах:

- создание и внедрение национальных стандартов;
- передача полномочий органам власти, предоставляющим услуги;
- гибкость государственных услуг;
- возможность получения услуги в комфортных условиях.

В процессе реформирования государственного сектора значительных результатов достигают во многом благодаря правильной формулировке задач и принципов.

Применение на практике принципа «обратной связи» для потребителя является эффективным подходом для изучения текущего положения в сфере предоставления услуг [16]. Данный принцип является основанием для разработки стратегии дальнейшего совершенствования государственных услуг с учетом потребностей пользователей.



На сегодняшний день существует несколько международных рейтингов, которые прямо или косвенно характеризуют уровни информационных и коммуникационных технологий и развитости инструментов электронного правительства в различных странах мира. Один из авторитетных аналитиков является рейтинг Организации объединенных наций (ООН) [15].

В рейтинге ООН сведены и представлены страны по уровню развития электронного правительства. Распределение стран происходит на основании полученного общего индекса, который складывается из трех критериев, характеризующих состояние:

- Телекоммуникационной инфраструктуры;
- Веб – присутствия государственных органов власти;
- Человеческого капитала.

Данное исследование проводится один раз в два года, и последние данные были опубликованы в 2018 году. Пять лидирующих стран по уровню развития электронного правительства представлены в таблице 1 [15]. В таблицу сведены данные за три периода исследований ООН. В данном анализе принимали участие 193 страны.

Таблица 2.1 – Рейтинг стран по уровню развития электронного правительства

год	2014		2016		2018	
	страна	индекс	страна	индекс	страна	индекс
1	Южная Корея	0,9462	Великобритания	0,9193	Дания	9,915
2	Австралия	0,9103	Австралия	0,9143	Австралия	0,9053
3	Сингапур	0,9076	Южная Корея	0,8915	Южная Корея	0,901
4	Франция	0,8938	Сингапур	0,8828	Великобритания	0,8999
5	Нидерланды	0,8897	Финляндия	0,8817	Швеция	0,8882

Рейтинг Росси, на тот же временной промежуток, сведен в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Рейтинг России

год	2014		2016		2018	
страна	место	индекс	место	индекс	место	индекс
Россия	27	0,7296	35	0,7215	32	0,7969

С 2018 года впервые в исследовании стали оценивать уровень развития электронного правительства в городах. Несмотря на разницу в показателях России от лидирующих стран, в данном исследовании первое место заняла Москва. Всего было изучено 40 городов.

Рейтинг из пяти лидирующих городов представлен в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Рейтинг ООН по уровню развития городов

Место	Город	Общий показатель
1	Москва	55
2	Кейптаун	53
3	Таллин	53
4	Лондон	51
4	Париж	51

Результат общего показателя зависит от технических аспектов сайтов государственных услуг: информационной доступности и наполняемости. Также оценивались такие показатели, как использование электронных сервисов, направленных на привлечение граждан к услугам. В общей сложности было задействовано 60 различных показателей [15], например таких, как:

- Простота работы с порталом;
- Механизм внутреннего поиска;
- Скорость загрузки страниц;
- Доступность сервисов с различных устройств;
- Индивидуальные настройки портала.

Москва соответствует 55 факторам развитости электронного правительства, что является наибольшим показателем по миру.

Вследствие этого, следует отметить, что экономическое развитие страны и ее роль на мировой арене в настоящее время зависит от качественного и эффективного внедрения информационных систем в государственное управление [11], для возможности электронного взаимодействия с гражданами, организациями и органами управления, юридическими лицами.

Значительным преимуществом электронного правительства – это возможность предоставления государственных услуг для граждан, юридических лиц и других органов и организаций в электронном виде. Также оно способствует повышению качества государственного управления и делает прозрачными государственные процедуры.

Выделяют четыре основных модели отношений внутри электронного правительства:

- 1) между государством и гражданами;
- 2) между различными ветвями государственной власти;
- 3) между государством и бизнесом;
- 4) между государством и государственными служащими.

Электронное правительство позволяет гражданам и государственным органам взаимодействовать через Интернет. Например, предоставление государственных услуг.

## 2.2 Предоставление государственных и муниципальных услуг в России

### 2.2.1 Сущность и виды государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

В течение жизни каждый человек хотя бы раз обращается в государственные и муниципальные органы власти за получением необходимых услуг. Управление

процессом предоставления государственных и муниципальных услуг является непосредственной частью государственной и городской администрации.

Отношения, формирующиеся в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти органов, входящих в состав Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительные и административные полномочия, регулирует Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2].

Федеральный закон № 210 – ФЗ определяет понятие государственной и муниципальной услуги, которые представлены на рисунке 2.1.

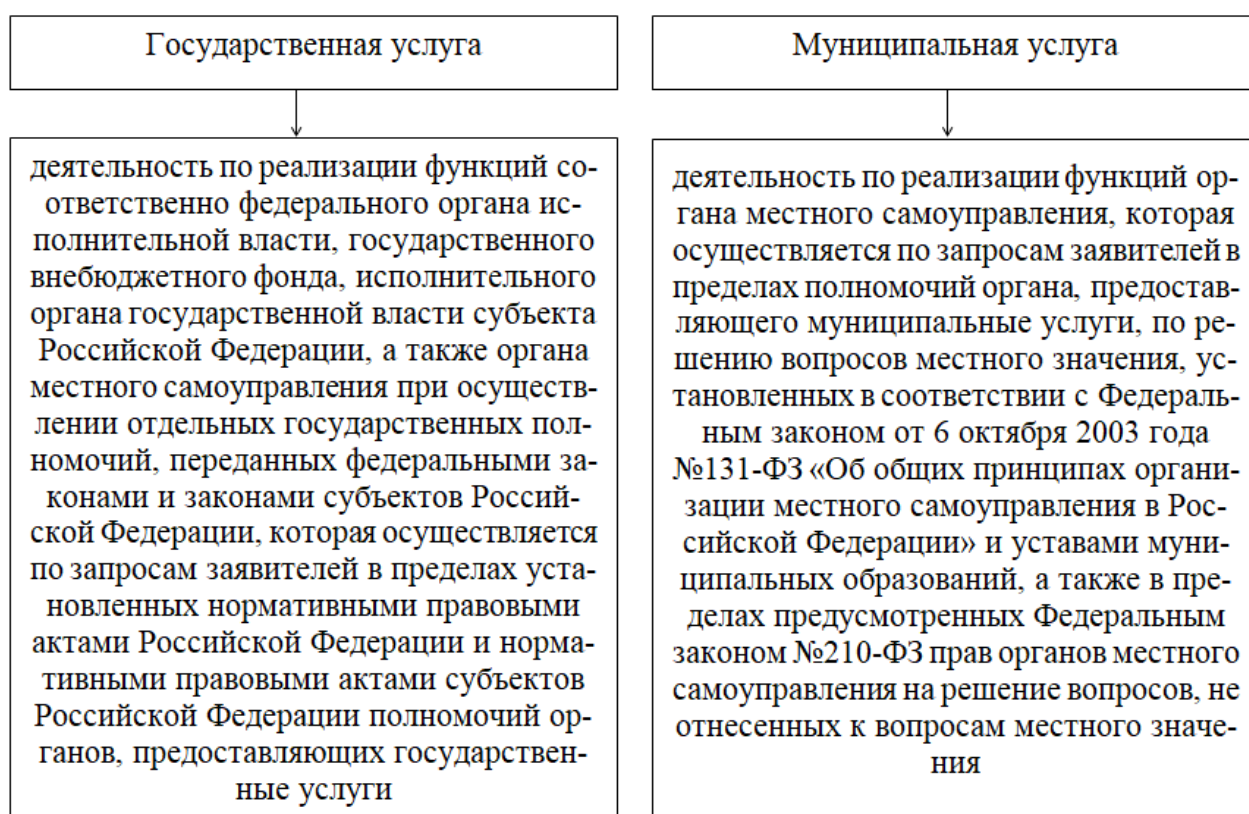


Рисунок 2.1 – Понятие государственной и муниципальной услуги

Понятия «государственные услуги» и «муниципальные услуги» в России стали использоваться во время административной реформы, в то время как за рубежом

термин использовался как одна из форм отношений между гражданином, юридическим лицом и правительством, а государство считалось «поставщиком услуг» [10].

Ответственными службами государственных и муниципальных услуг являются федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти государственной власти субъектов-учредителей Российской Федерации, а также органы местного самоуправления, государственные учреждения и другие организации, связанные с осуществлением определенных государственных полномочий по предоставлению государственных услуг. Основными потребителями государственных и муниципальных услуг являются физические лица, бизнес-структуры, некоммерческие организации [13].

Разнообразие существующих государственных и муниципальных услуг позволяет определить их по классификациям, которые представлены на рисунке 2.2.

Виды государственных и муниципальных услуг

--Услуги МВД/ГИБДД	--Социальное обеспечение	--Природа и экология
--Налоги и сборы	--Судебные задолженности	--Экономика, финансы, статистика
--Паспорта, регистрация	--Безопасность и охрана правопорядка	--Государственные и бюджетные учреждения, некоммерческие организации
--Образование и наука	--Труд и занятость	--Культура и искусство
--Имущественные и земельные отношения	--Жилищно-коммунальное хозяйство	--Реклама и СМИ
--Здравоохранение и медицина	--Разрешительная деятельность органов власти и местного самоуправления	--Производство, строительство и торговля
--Семья	--Предпринимательская деятельность	--Интеллектуальная собственность

Рисунок 2.2 – Виды государственных и муниципальных услуг

Несмотря на различные виды услуг, их предоставление для граждан должно основываться на нескольких ключевых принципах [9], которые представлены на рисунке 2.3.

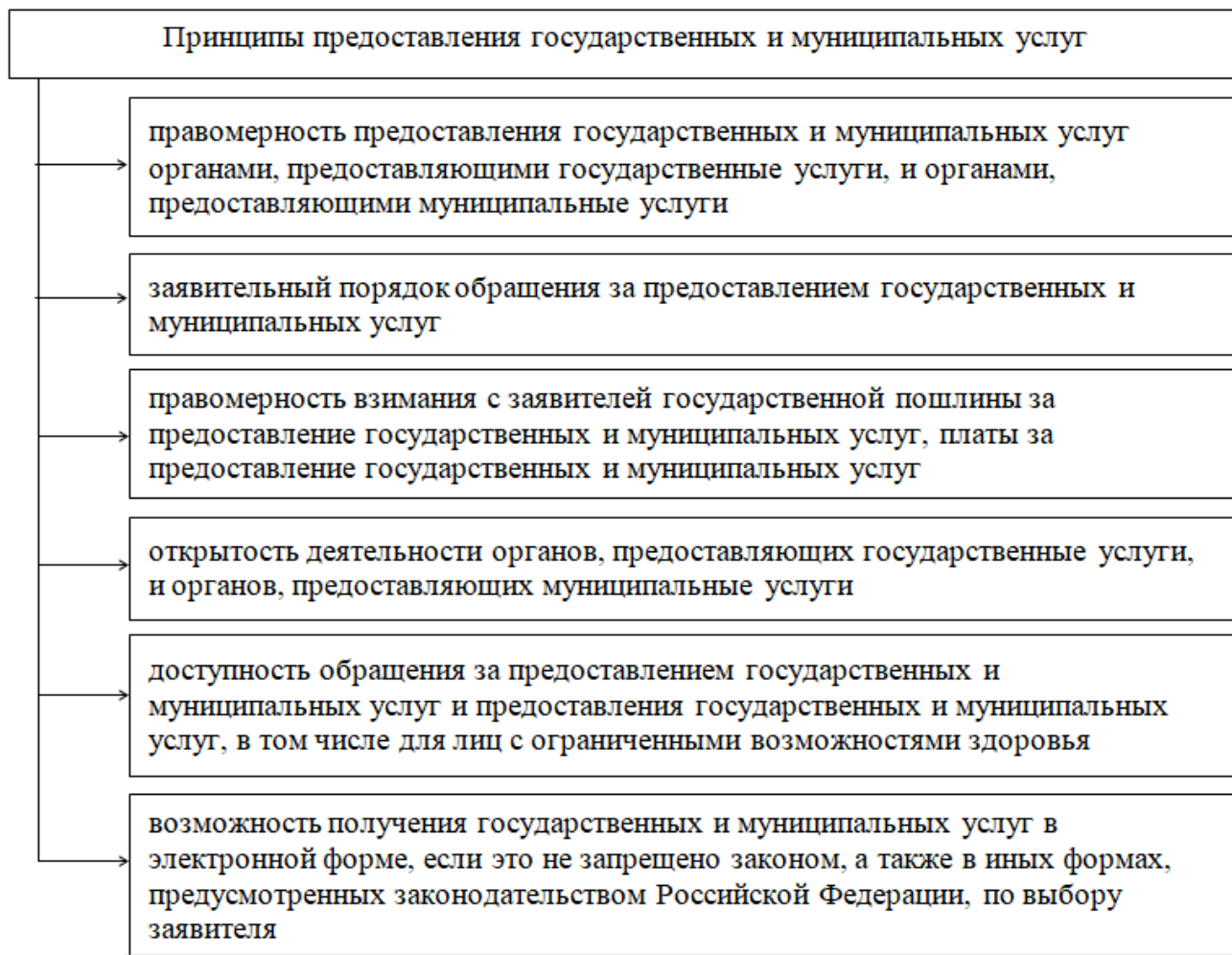


Рисунок 2.3 – Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

### 2.2.2 Государственные услуги в электронном виде

Интернет-индустрия в России развивается быстрыми темпами, что подтверждается увеличением числа интернет-пользователей и увеличением спроса на онлайн-услуги. Российский интернет-сегмент является крупнейшим в Европе по количеству аудитории интернет-пользователей. Россия заняла первое место в Европе и шестое в мире в 2012 году. Интернет в России с каждым годом

становится все доступнее. Поэтому перевод услуг в электронную форму является перспективным направлением их модернизации, целью которого является повышение их доступности, снижение риска коррупции и сокращение временных и финансовых затрат для государства и граждан.

В 2010 году приступили к реализации Федерального закона № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который предусматривает предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Электронные услуги – это своего рода способ взаимодействия между органами управления и населением, при оказании государственных услуг. Характерной чертой является то, что становится доступной и естественной такая функция, как подача заявления и необходимых документов в электронном виде. Результаты решения предоставляются заявителю в форме электронного документа.

Электронное государственное управление состоит из определенного ряда взаимосвязанных систем:

- Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) — Госуслуги.

Целью данного портала является оказание государственных услуг. Это федеральная государственная информационная система. Он предоставляет гражданам, предприятиям и юридическим лицам доступ к информации о государственных и муниципальных учреждениях и электронных услугах, которые они предоставляют.

Портал Госуслуги содержит справочную информацию для физических и юридических лиц о порядке предоставления государственных услуг, в том числе в электронном виде, поиск по предмету, отделу, жизненной ситуации, образцы документов, ссылки на услуги государственных учреждений и министерств.

Портал является площадкой для взаимодействия между исполнительными органами власти и общественностью, а также источником информации о государственных услугах и комфортным механизмом их получения в электронном виде [17].

Портал Госуслуги содержит справочную информацию для физических и юридических лиц о порядке предоставления государственных услуг, в том числе в электронном виде, поиск по предмету, отделу, жизненной ситуации, образцы документов, ссылки на услуги государственных учреждений и министерств.

На ЕПГУ особое внимание посвящено защите персональных данных. Оно обеспечивается за счет:

- межсетевых экранов;
- механизма контент-анализа;
- средств предотвращения вторжений;
- антивирусные продукты;
- постоянный мониторинг и контроль безопасности.

Также между методами оказания услуги – в электронном виде или через государственные учреждения - нет никакой юридической разницы. Но получить услугу через портал государственной службы проще.

Чтобы получить услугу в государственном органе, вам необходимо узнать ее расписание, составить документы, дождаться совета, заполнить заявку вручную. Если вы хотите получить услугу через портал, сделайте то же самое со своего компьютера или мобильного приложения, где и когда вам удобно.

Некоторые электронные государственные услуги можно получить без посещения отдела. Например, оплатить операционные штрафы, налоги или судебные долги, проверить состояние своего пенсионного счета.

Другие услуги частично удалены: например, с портала вы запрашиваете регистрацию автомобиля, и результат приходит лично в отдел. Электронная заявка проверена Агентством. Если произойдет ошибка, вы будете уведомлены. Вы исправите приложение в своей учетной записи и повторно отправите его. Таким образом, вы придете в отдел один раз вместо двух, и вы будете приняты в назначенное время без приказа.

- Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Это информационная система в Российской Федерации, которая обеспечивает авторизованный доступ участникам информационного взаимодействия



(заявителям, гражданам и должностным лицам исполнительных органов) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и других информационных системах. Системный оператор - Министерство связи России [18].

Обычно ЕСИА можно назвать «электронным паспортом» гражданина Российской Федерации. С его помощью он авторизован на таких сайтах, как государственная служба и российская общественная инициатива. Чтобы получить учетную запись ЕСИА, вы должны подтвердить свою личность, используя паспортные данные, номер ИНН и СНИЛС.

- Досудебное обжалование.

Это информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (или бездействия) государственных органов власти Российской Федерации, предпринятых для оказания государственных и муниципальных услуг [20]. Это часть электронной правительственной инфраструктуры Российской Федерации.

Статистика за май 2020 [20] представлена на рисунках 2.4 и 2.5.



Рисунок 2.4 – Топ пять регионов по количеству досудебных обжалований



Рисунок 2.5 – Топ пять ведомств по количеству досудебных обжалований

- Единая система нормативно-справочной информации (ЕСНСИ).

Это федеральная государственная информационная система, целью которой является обеспечение автоматического создания, обновления и использования реестра основных государственных информационных источников, а также размещения, хранения и обновления нормативно-справочной информации, используемой в межведомственном сотрудничестве [19].

- Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Это федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ с целью предоставления государственных и муниципальных услуг и выполнения государственных и муниципальных функций в электронном виде.

Участниками межведомственного электронного взаимодействия (участники СМЭВ) являются федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, исполнительные органы государственной власти органов, входящих в состав Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, другие органы и организации.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и выполнения государственных и муниципальных функций с использованием общих источников информации, сокращения времени, затрачиваемого на поиск и обработку информации в электронном виде [23].

- Информационная система головного удостоверяющего центра (ИС ГУЦ).

Это система обеспечения информационной и технологической поддержки использования электронных подписей в процессе создания и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

- Ситуационный центр.

Это преимущественно «организационная система», в которой используются подходы к ситуационному управлению сложными объектами (системами) на основе новых информационных технологий, которые позволяют сочетать человеко-машинные навыки в режиме коллективной подготовки и принятия решений.

В СЦ, в качестве организационной системы обязательно применяется технология управления целевыми ситуациями, которая отличает СЦ от комнаты собраний, где установлены компьютеры и экраны (например, «видеостена» с видеосервером и управляющими компьютерами) и которая также часто называется СЦ без объяснения причин.

Поскольку СЦ является организационной системой, имеет смысл напомнить ключевые роли экспертов, которые участвуют в процессе коллективной подготовки и принятия решений по ситуационному управлению объектом. Упрощенный цикл принятия решений в СЦ показан [22] на рисунке 2.6.



Рисунок 2.6 – Упрощенный цикл принятия решений в СЦ

Как мы видим, в принятии решений участвуют три роли экспертов. В соответствии с современными концепциями теории решений:

- ЛПР - лицо, принимающее решение - это специалист в предметной области, обсуждаемой в СЦ, который осознает необходимость коллективного решения конкретной управленческой проблемы, участвует в коллективном принятии решений и несет ответственность за принятое решение.
- Аналитик является специалистом в предметной области, обсуждаемой в СЦ, который обладает опытом и навыками для моделирования возможных альтернативных решений возникшей управленческой проблемы и не несет ответственности за принятое решение.
- Эксперт является опытным экспертом в предметной области, обсуждаемым в РК, который участвует в коллективной дискуссии о возможных альтернативах для решения проблемы управления и не несет ответственности за принятое решение.

- Управление системой - это последовательность шагов для изменения основных характеристик системы, чтобы обеспечить ее переход из состояния, в котором она находится в желаемом (запланированном) состоянии, в определенный период времени.

### 2.3 Общая характеристика объекта автоматизации

Автоматизация предоставления государственных услуг является неотъемлемой и важной частью электронного правительства, поскольку она позволяет вывести взаимодействие граждан и органов государственного управления на совершенно новый уровень с точки зрения удобства, эффективности и информированности.

Объектом исследования процесса автоматизации является оказание государственной услуги по рассмотрению документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска.

#### 2.3.1 Закрытое административно-территориальное образование Снежинск

Снежинск – город, расположенный на территории Челябинской области, имеет статус закрытого административно-территориального образования (ЗАТО). До 1993 года находился под грифом секретности.

Градообразующим предприятием города Снежинска является Российский федеральный ядерный центр – Всероссийский научно-исследовательский институт технической физики имени академика Е.И. Забабахина.

В городе ведут деятельность более 400 малых предприятий, создана инфраструктура для развития малого бизнеса в сфере инноваций, поддерживается высокий уровень образования и здравоохранения.

На территории ЗАТО есть два вида профессионального образования:

- Среднее профессиональное образование:
  - Снежинский политехнический техникум имени Н.М.Иванова.

- Высшее профессиональное образование:
  - Институт менеджмента и права;
  - Снежинский физико-технический институт – филиал Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ»;
  - Филиал Московского педагогического государственного университета.

Также следует отметить, что по данным переписи населения [21] в ЗАТО Снежинск, показатель численности населения растёт. Это является признаком того, что город остается привлекательным для постоянного места жительства и трудоустройства граждан. Статистика населения города Снежинска представлена на рисунке 2.7.



Рисунок 2.7 – Численность населения города Снежинска

С 2014 года государственной корпорацией «Росатом», при участии муниципальных образований и субъектов Российской Федерации, ведется активная работа по созданию приоритетных направлений развития в городах, связанных с атомной промышленностью. Создание этих территорий было инициировано распоряжением Президента Российской Федерации. Статус ТОСЭР

(Территория опережающего социально-экономического развития) означает создание новых рабочих мест для городских жителей, развитие новых предприятий, а также создание условий для притока инвестиций в муниципалитеты. В городе Снежинске создана зона опережающего социально-экономического развития согласно постановлению Правительства РФ от 06.02.2018 № 115.

### 2.3.2 Характеристика услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска»

В статье 8, закона Российской Федерации № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» [1], прописаны основания, для ограничения свободы передвижения, а именно:

- Пограничные зоны;
- Закрытие военные города;
- Закрытые административно-территориальные образования (ЗАТО);
- Зоны экологического бедствия;
- На территориях с возможным распространением инфекционных и неинфекционных заболеваний;
- В местах, где введено чрезвычайное или военное положение.

По сколько Снежинск является ЗАТО, то для въезда граждан на территорию города наложены ограничения. Разработан определенный порядок действий для въезда иногородних граждан на территорию закрытого города.

Основной целью данной деятельности является оказание муниципальной услуги, прописанной в административном регламенте Снежинского городского округа [4]. С точки зрения заявителя, процесс оказания услуги выглядит следующим образом:

- 1) подача заявления через инспектора АУ «МФЦ»;
- 2) обработка документов, вынесение решения;

3) получение разрешения на въезд (отказ в получении).

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2], составлен и утвержден административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска». Данная услуга предоставляется отделом режима администрации города Снежинска.

Административный регламент предназначен для повышения эффективности и качества услуг, предоставляемых гражданам, физическим лицам, предпринимателям и юридическим лицам. Также он необходим для установления комфортных отношений, возникающих в результате предоставления муниципальной услуги, для определения сроков и последовательности действий в осуществлении полномочий по предоставлению этой услуги, уменьшая количество взаимодействий между заявителями и должностными лицами; использование межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг без участия заявителя.

Заявителями, на данную услугу, могут являться только граждане Российской Федерации, проживающие на постоянной основе, на территории ЗАТО Снежинск. Заявители обращаются в письменном виде в автономное муниципальное учреждение «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг (АУ «МФЦ») для подачи заявления и документов на въезд иногородних граждан.

АУ «МФЦ» осуществляет такие процедуры, как:

- прием, обработка и анализ документов от заявителей;
- межведомственное взаимодействие.

Оказание муниципальной услуги по рассмотрению документов граждан и юридических лиц для въезда на территорию города Снежинск и решение по представленным документам обеспечивается коллективным мнением комиссии отделом режима для рассмотрения вопросов для въезда приезжих граждан.

Отдел режима осуществляет следующие процедуры:



- рассмотрение документов;
- оформление решения комиссии протоколом;
- подготовка и направление мотивированного отказа в предоставлении услуги в АУ «МФЦ».

Согласно регламенту, результатом предоставления услуги может являться:

- разрешение на подготовку документов для въезда на территорию города Снежинск;
- мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок предоставления услуги не должен превышать 30 рабочих дней со времени регистрации заявления и прилагаемых к нему документов в АУ «МФЦ».

Этапы процесса оказания муниципальной услуги [4] отражены в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Этапы процесса оказания муниципальной услуги

Зона ответственности	Процесс	Временные затраты, дни	Дополнительные временные затраты, дни
Инспектор АУ «МФЦ»	Прием и регистрация заявлений и прилагаемых к ним документов	0,014 (20мин.)	
Инспектор АУ «МФЦ»	Передача документов в контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	1 день	
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Анализ представленных документов и проверка на соответствие перечню, закреплённому в Административном регламенте	2 дня	

Продолжение таблицы 2.4

	По итогам проверки:		
	Оформление запросов на предоставлении информации, необходимой для оказания муниципальной услуги, подписание запросов (уполномоченное должностное лицо), отправление запросов		
	Формирование уведомления об отказе в рассмотрении заявления, по причине нарушения требований, установленных в Административном регламенте		
Орган или организация, в адрес которой направляется межведомственный запрос	Обработка запросов АУ "МФЦ" для межведомственного взаимодействия, для предоставления государственной услуги	5 дней	
	Направление ответа специалисту отдела контроля АУ "МФЦ"		
Орган или организация, в адрес которой направляется межведомственный запрос	Обработка повторного запроса, в случае нарушения срока направления ответа		5 дней
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Проверка комплекта документов на соответствие перечню, установленному Административным регламентом	2 дня	

Продолжение таблицы 2.4

	По результатам проверки одно из:		
	Формирование пакета документов и оформление к нему сопроводительной карточки		
	При выявлении неточностей, направляется письменное сообщение заявителю об имеющихся недостатках и способах их устранения		
	Повторный межведомственный запрос		
Орган или организация, в адрес которой направляется межведомственный запрос	Обработка запроса на недостающие документы		5 дней
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Проверка комплекта документов на его соответствие перечню, установленному Административным регламентом		2 дня
Канцелярия администрации Снежинского городского округа	Получение пакета документов от АЦ "МФЦ", регистрация заявления	1 день	
Отдел режима администрации города Снежинска, председатель Комиссии	Прием документов и первичное их рассмотрение председателем Комиссии	2 дня	

Окончание таблицы 2.4

Отдел режима администрации города Снежинска, Комиссия	Рассмотрение документов иногородних граждан, 2й и 4й понедельник месяца	1 день	
	Если пакет документов пришел позднее, чем за 2 дня до заседания комиссии		14 дней
Отдел режима администрации города Снежинска, председатель Комиссии	Направление в АУ "МФЦ" протокола Комиссии и анкеты заявителя	5 дней	
По решению комиссии:			
Контрольно-организационный отдел АУ "МФЦ"	Составляется и направляется уведомление заявителю о необходимости предоставления дополнительных документов, для повторного направления в комиссию	2 дня	
Инспектор АУ "МФЦ"	Информирование заявителя о результатах запроса	1 день	

Итог по временным затратам представлен в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Итог по временным затратам

Характеристика	Время, дни
Минимальные временные затраты при оказании услуги, без межведомственных запросов	14,014
Минимальные временные затраты при оказании услуги, с межведомственными запросами	20,014

Окончание таблицы 2.5

Максимальные временные затраты при оказании услуги, без межведомственных запросов	28,014
Максимальные временные затраты при оказании услуги, с дополнительными межведомственными запросами	46,014

Графическое представление процесса оказания муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска» представлено на рисунке 2.8. На рисунке отражены зоны ответственности с решаемыми задачами, последовательный процесс работы с документами, а также указаны временные затраты на каждом этапе.

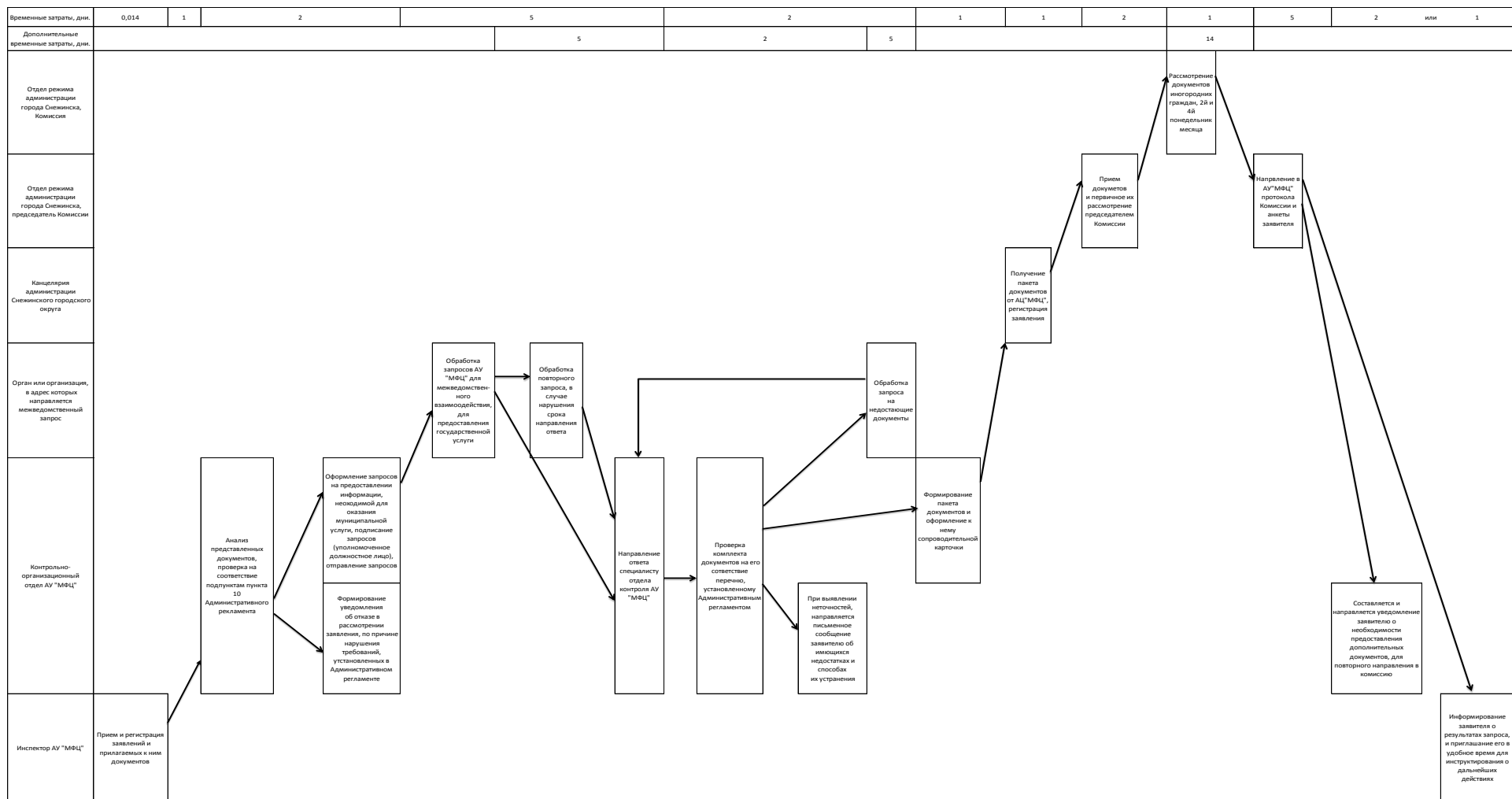


Рисунок 2.8 – Графическое представление процесса предоставления услуги

### 2.3.3 Перечень документов, необходимых для подачи запроса на муниципальную услугу

Заявители обращаются в письменном виде в автономное муниципальное учреждение «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг для подачи заявления и документов на въезд иногородних граждан.

Заявителями, на данную услугу, могут являться только граждане Российской Федерации, проживающие на постоянной основе, на территории ЗАТО Снежинск. Перечень документов, необходимый для оказания услуги представлен на рисунке 2.8 [4].

Для удобства анализа, данные разделены по категориям:

- физические лица.
  - временная регистрация у родственников;
  - продление срока временной регистрации у родственников;
  - для постоянного проживания у родственников;
  - для постоянного проживания, имея в собственности жилье.
- предприятий/индивидуальные предприниматели.
  - для трудоустройства без возможности проживания;
  - для трудоустройства с регистрацией;
  - для смены места работы, ранее трудоустроенных, без возможности проживания.
- учебные заведения.

Учебные заведения	Физические лица	Предприятия/ИП
<p>Ходатайство администрации техникума о получении разрешения на оформление документов на обучение с регистрацией в общежитии техникума.</p> <p>Ходатайство администрации ВУЗа о получение разрешения на оформление документов иногороднего гражданина, поступившего в учебное заведение на очную форму обучения, с регистрацией на территории ЗАТО Снежинск</p> <p>Заявление на регистрацию по месту жительства иногороднего гражданина Российской Федерации, выезжающего на учебу в город Снежинск, с письменным согласием всех собственников или нанимателей жилого помещения.</p> <p>Документ о предоставлении места в общежитии на период обучения иногороднего гражданина Российской Федерации, выезжающего на учебу в город Снежинск.</p> <p>Заполненная анкета заявителя установленного образца</p> <p>документ удостоверяющий личность ввозимого лица (копия паспорта гражданина РФ – страницы № 2-3, 5, 6, 14-15, 16-17) – представляется заявителем</p> <p>Договор социального найма (в случае проживания в муниципальном жилом помещении) или договор найма с работодателем на предоставляемое жилое помещение – представляется заявителем.</p> <p>Копии правоустанавливающих документов (договор купли-продажи, договор дарения, договор безвозмездной передачи в собственность, договор о праве наследования и др.) на жилое помещение права на которое не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в случае, если права на жилое помещение зарегистрированы до 01.07.1998 г.) – представляется заявителем.</p>	<p>Справка об освобождении с указанием срока освобождения из мест лишения свободы</p> <p>Лист убытия с прежнего места постоянной регистрации (при его наличии)</p> <p>Заполненная анкета заявителя установленного образца</p> <p>Копии документов, подтверждающих родственные отношения постоянно проживающих в ЗАТО Снежинск заявителей с ввозимыми родственниками, а также собственниками (нанимателями) жилого помещения, по месту жительства которых предполагается регистрация выезжающего гражданина на территорию в случае иного, чем у заявителя адреса проживания: внуками, бабушками (дедушками), не значащимися в личном деле заявителя.</p> <p>договора социального найма жилого помещения</p> <p>документ удостоверяющий личность ввозимого лица (копия паспорта гражданина РФ – страницы № 2-3, 5, 6, 14-15, 16-17) – представляется заявителем</p> <p>Копия свидетельства о расторжении брака (для лиц, расторгнувших брак) – представляется заявителем</p> <p>Копия свидетельства о браке (для лиц, вступивших в брак) – представляется заявителем</p> <p>Копия свидетельства о рождении, с отметкой о Российском гражданстве для детей, младше 14 лет – представляется заявителем</p> <p>Копия свидетельства о смерти (для лиц потерявших супруга/супругу) - предоставляется заявителем.</p> <p>Справка о составе семьи с места предполагаемой регистрации выезжающего гражданина. В случае иного, чем у заявителя адреса проживания, также справку о составе семьи с места регистрации заявителя - представляется заявителем</p> <p>Копии правоустанавливающих документов (договор купли-продажи, договор дарения, договор безвозмездной передачи в собственность, договор о праве наследования и др.) на жилое помещение права на которое не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в случае, если права на жилое помещение зарегистрированы до 01.07.1998 г.) – представляется заявителем.</p> <p>Письменное согласие на регистрацию по месту пребывания иногороднего гражданина Российской Федерации, выезжающего на территорию города Снежинска, собственников или нанимателей жилого помещения, с указанием согласованного ими срока регистрации (все граждане старше 16 лет пишут согласие собственноручно) – представляется заявителем</p>	<p>Ходатайство работодателя на имя председателя Комиссии о получении разрешения на въезд на территорию города Снежинска для трудоустройства иногороднего гражданина Российской Федерации</p> <p>Документ удостоверяющий личность ввозимого лица</p> <p>Заполненная анкета заявителя установленного образца</p> <p>договор аренды</p> <p>Договор социального найма (в случае проживания в муниципальном жилом помещении) или договор найма с работодателем на предоставляемое жилое помещение – представляется заявителем.</p> <p>Копии правоустанавливающих документов (договор купли-продажи, договор дарения, договор безвозмездной передачи в собственность, договор о праве наследования и др.) на жилое помещение права на которое не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в случае, если права на жилое помещение зарегистрированы до 01.07.1998 г.) – представляется заявителем.</p> <p>Письменное согласие на регистрацию по месту пребывания иногороднего гражданина Российской Федерации, выезжающего на территорию города Снежинска, собственников или нанимателей жилого помещения, с указанием согласованного ими срока регистрации (все граждане старше 16 лет пишут согласие собственноручно) – представляется заявителем</p>

Рисунок 2.8 – Перечень документов для возможности предоставления услуги

### Вывод по второму разделу

Таким образом, деятельность государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и местного самоуправления в значительной степени связана с предоставлением различных государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, т. е. данные услуги являются одной из составляющих государственных функций, а их предоставление связано с выполнением определенных государственных функций или полномочий муниципалитетов.



Управляющие органы власти стремятся создать комфортные условия предоставления государственных услуг для граждан. Показателем данного направления является эффективное внедрение электронного правительства в среду жизни граждан.

В результате следует отметить, что экономическое развитие страны и ее роль на мировой арене в настоящее время зависит от качественного и эффективного внедрения информационных систем в государственное управление, для возможности электронного взаимодействия с гражданами, организациями и органами управления и с юридическими лицами.

### 3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ВЪЕЗД НА ТЕРРИТОРИЮ ГОРОДА СНЕЖИНСКА

#### 3.1 Анализ недостатков в процессе оказания муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска», является объемным и трудоемким процессом с большим участием ручного труда.

В регламенте прописан максимальный срок оказания услуги – 30 дней. Но как мы можем видеть по данным из таблицы 3.2, есть ситуации, когда утвержденное условие может быть нарушено. Большая часть времени на оказание услуги расходуется на межведомственные запросы и на повторные межведомственные запросы. Согласно статье 7.2 федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в которой прописаны условия межведомственного информационного взаимодействия, срок обработки и предоставления ответа на межведомственный запрос, для оказания муниципальной услуги, не должен превышать пяти рабочих дней [2].

В регламенте отражен максимально допустимый срок обработки запроса – пять рабочих дней. Этот временной промежуток включает в себя:

- запрос отправлен из запрашивающей организации, прием запроса в органе межведомственного взаимодействия – один день;
- обработка запроса в органе межведомственного взаимодействия – три дня;
- отправление ответа на запрос из органа межведомственного взаимодействия, прием ответа запрашивающей организацией – один день.

Проблема заключается в том, что в процессе подготовки документов, для рассмотрения их комиссией, может быть совершено до трех межведомственных запросов:

- 1) запрос из АУ «МФЦ» для предоставления сведений, для возможности оказания муниципальной услуги;
- 2) повторный запрос, если ответ на первый запрос не поступил в АУ «МФЦ» в течение пяти рабочих дней;
- 3) при обнаружении недостающей информации, после анализа предоставленных документов, отправляется повторный запрос.

При данных обстоятельствах, процесс оказания услуги с участием межведомственным взаимодействии, увеличивается с 5 до 15 рабочих дней.

Также время процесса предоставления услуги может быть увеличено на стадии рассмотрение запроса комиссией. Если пакет документов пришел в Отдел режима позднее, чем за два дня до заседания Комиссии, то рассмотрение запроса осуществится не раньше, чем через 14 дней [4]. Это связано с тем, что комиссия по рассмотрению документов и запросов собирается во второй и четвертый понедельник месяца.

Ключевым недостатком в процессе оказания муниципальной услуги является то, что все документы предоставляются на бумажном носителе, что может стать поводом для ряда неблагоприятных исходов:

- некорректного заполнения заявлений;
- неполный комплект предоставляемых документов;
- искажение данных при оформлении запросов;
- частичная или полная утеря файлов из пакета закрепленных документов.

При обработке документов, требуется значительные затраты времени для их проверки на соответствие перечню, установленному в Административном регламенте.

На рисунке 3.1 отображен недостаток в процессе оказания муниципальной услуги, который связан с предоставлением документов на бумажном носителе.

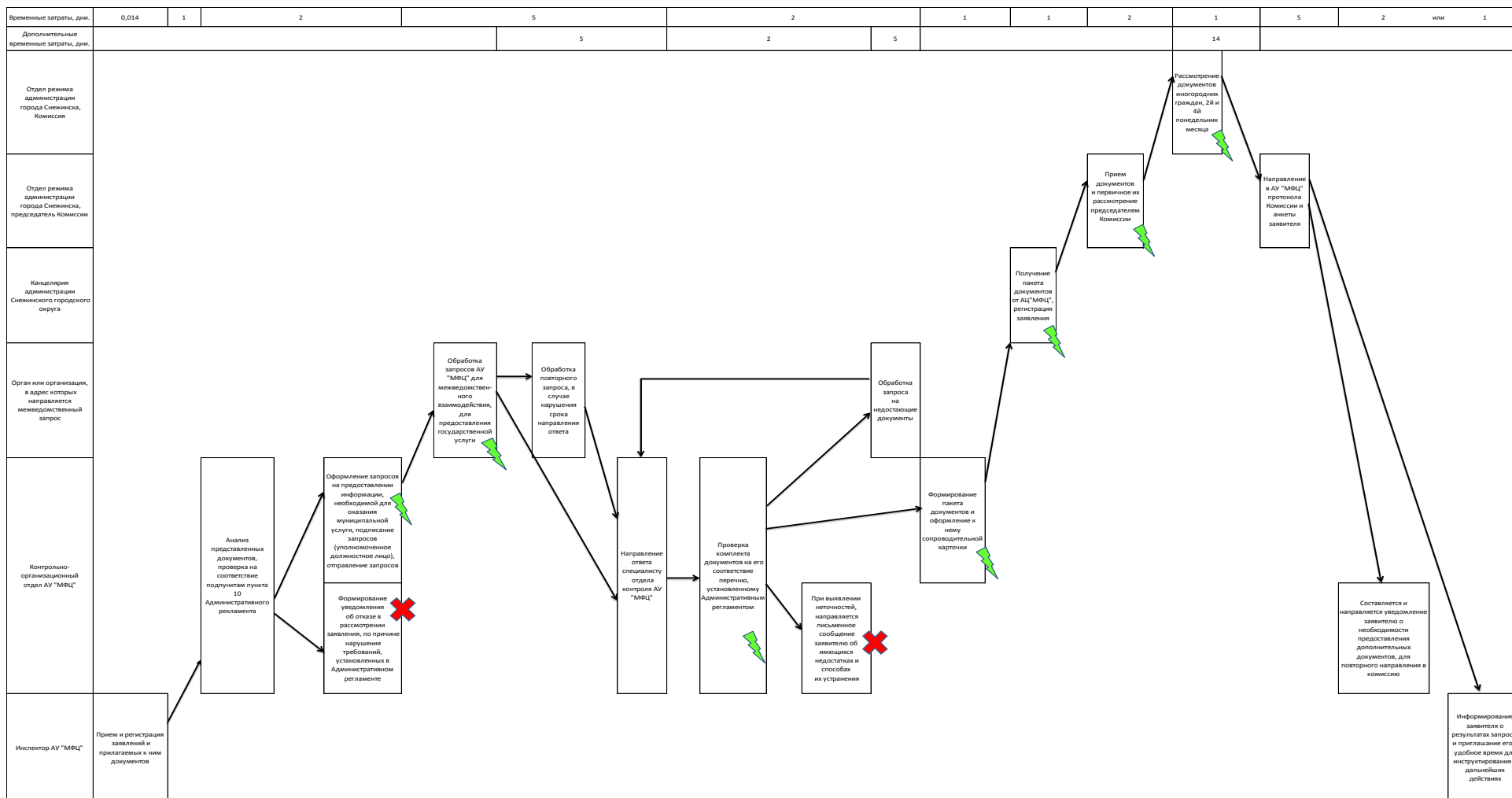




Рисунок 3.1 – Недостаток процесса оказания муниципальной услуги

Таблица 3.1 – Условные обозначения к рисунку 3.1.

Условные обозначения	
	Прерывание процесса оказания услуги, из-за неполного пакета документов или некорректного его оформления
	Ресурсы, которые нецелесообразно затрачены, из-за неполного пакета документов или некорректного его оформления

Как мы можем видеть, процесс оказания услуги может быть выполнен неэффективно, в случае недостающих документов. При таких обстоятельствах, в последовательной схеме действий по оказанию услуги, будут присутствовать моменты нецелесообразно затраченных ресурсов, такие как:

- Контрольно-организационный отдел АУ "МФЦ" - Оформление запросов на предоставлении информации, необходимой для оказания муниципальной услуги, подписание запросов (уполномоченное должностное лицо), отправление запросов;
- Орган или организация, в адрес которых направляется межведомственный запрос - Обработка запросов АУ "МФЦ" для межведомственного взаимодействия, для предоставления государственной услуги;
- Контрольно-организационный отдел АУ "МФЦ" - Проверка комплекта документов на его соответствие перечню, установленному Административным регламентом;
- Контрольно-организационный отдел АУ "МФЦ" - Формирование пакета документов и оформление к нему сопроводительной карточки;
- Канцелярия администрации Снежинского городского округа - Получение пакета документов от АУ "МФЦ", регистрация заявления;

- Отдел режима администрации города Снежинска, председатель Комиссии - Прием документов и первичное их рассмотрение председателем Комиссии;
- Отдел режима администрации города Снежинска, Комиссия - Рассмотрение документов иногородних граждан, 2й и 4й понедельник месяца.

Для исключения данной проблемы необходим современный подход к решению. Требуется разработать структуру подачи документов в электронном виде.

Данный этап процесса оказания услуги можно перевести в электронный вид, основываясь на примере Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

### 3.2 Разработка мер по предоставлению документов в электронном виде

#### 3.2.1 Требования к характеристикам сайта

Данная услуга должна предоставлять возможность подачи запроса в электронном виде. Ее адресное расположение должно быть закреплено на сайте государственных услуг [17] Челябинской области. Ее графический вид должен быть соблюден в соответствующей тематике сайта. Также необходимо закрепление адресной ссылки услуги на сайте многофункционального центра Снежинского городского округа, в разделе – электронные услуги (Приложение Б).

Все необходимая и уточняющая информация об условиях подачи документов должна быть размещена в начале процесса оформления заявления. Данное

требование должно быть соблюдено с целью исключения неверного истолкования данной услуги.

Сайт должен иметь древовидную структуру перемещения с возможностью уточнения типа оказываемой услуги. Так же не должно быть трудностей с возвратом на предыдущий раздел, если тип услуги был выбран неправильно.

При оформлении документов на каждом шаге должны быть удобное и легкое в понимании информационное сопровождение.

Необходимо отобразить контактные данные для информационной поддержки, если заявителю будут необходимы дополнительные уточняющие сведения.

### 3.2.2 Описание процесса подачи документов в электронном виде

Перед непосредственным процессом подачи документов в электронном виде на выполнение услуги, необходимо предупреждающее сообщение о том, что заявителями могут быть только граждане, которые:

- зарегистрированные и постоянно проживающие на территории ЗАТО Снежинск;
- ведущие предпринимательскую деятельность и имеющие постоянную регистрацию на территории закрытого города.

Заявителями могут являться граждане и юридические лица. Юридические лица в свою очередь делятся на:

- предприятия/индивидуальные предприниматели;
- учебные заведения.

Благодаря возможности разделения запросов на категории, можно будет эффективнее сортировать и анализировать перечень предоставляемых документов на соответствие списку, указанному в Административном регламенте.

Далее, после выбранной категории, следуют подразделы [4]:

- 1) Подразделы для категории Физические лица:

- Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для временной регистрации у родственников: родители (усыновители), дети (усыновленные), родные (полнородные и неполнородные) братья и сестры, бабушки, дедушки, внуки, постоянно зарегистрированных на территории ЗАТО Снежинск
  - Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для постоянного и временного проживания, имеющих на территории города в собственности жилое помещение (часть жилого помещения)
  - Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для постоянного проживания у родственников: супруги (брак должен быть зарегистрирован в установленном порядке в органах записи актов гражданского состояния), родители (усыновители), дети (усыновленные), родные (полнородные и неполнородные) братья и сестры, бабушки, дедушки, внуки, постоянно зарегистрированных на территории ЗАТО Снежинск
  - Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для продления срока временной регистрации у родственников: родители (усыновители), дети (усыновленные), родные (полнородные и неполнородные) братья и сестры, бабушки, дедушки, внуки, постоянно зарегистрированных на территории ЗАТО Снежинск
- 2) Подразделы для категории Предприятия/индивидуальные предприниматели:
- Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для трудоустройства без права проживания
  - Въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для трудоустройства с регистрацией в ЗАТО (в предоставляемом арендованном муниципальном, служебном, приобретаемом жилом помещении либо у родственников)



- Въезд иногородних граждан Российской Федерации, ранее трудоустроенных (без права проживания) на территории города Снежинска, но желающих сменить место работы

3) Подразделы для категории Учебные заведения:

- Получение разрешения на оформление документов на въезд иногородних граждан Российской Федерации на территорию города Снежинска для обучения в учебных заведениях ЗАТО Снежинск.

После выбора подраздела, на сайте ЕПГУ, будет пошаговое описание действий на разных этапах:

1) Выберите тип получения услуги:

На этом этапе предлагается два варианта выбора:

- Личное посещение АУ «МФЦ» - информация, необходимая для подачи запроса в личном порядке;
- Электронная услуга

Далее представленные этапы относятся только к электронной услуге.

2) Необходимо зарегистрироваться или войти в систему:

Для оформления услуги в электронном виде, необходимо быть зарегистрированным на портале ЕПГУ, с подтверждением личности в отделении АУ «МФЦ» .

3) Требуется заполнить заявление (ходатайство), и прикрепить копии необходимых документов:

Будет размещён перечень необходимых документов, для оказания услуги.

4) Отправить заявление (ходатайство) и необходимые документы и дождаться результатов проверки:

При корректном заполнении заявления и предоставлении полного пакета документов, направляется уведомление заявителю о принятии его документов к рассмотрению.

5) Дождаться в личном кабинете приглашения АУ «МФЦ»:

Одно из ключевых условий оказания услуги в электронном виде. Необходим визит в АУ «МФЦ» для предоставления необходимых оригиналов документов.

б) Почить результат запроса:

Направляется уведомление заявителю о вынесении решения по запросу для оказания услуги.

### 3.2.3 Этапы процесса оказания муниципальной услуги для подачи документов в электронном виде

Возможность внедрения подачи документов в электронном виде требует внесения изменений в процесс оказания услуги, в том числе в Административный регламент на предоставление данной услуги. Все поправки и изменения по времени, на этапах деятельности по предоставлению услуги, были составлены на примере Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации [3].

Этапы процесса оказания муниципальной услуги, с внедрением электронной подачи документов, с зонами ответственности, сам этап процесса и основные и дополнительные выменные затраты отражены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Этапы процесса оказания муниципальной услуги с возможностью электронной подачи запроса

Зона ответственности	Процесс	Временные затраты, дни	Дополнительные временные затраты, дни	
Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Подача запроса и пакета документов на оказание услуги, через электронный портал Госуслуги. Присваивается статус "Подано"	0,007		
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Анализ представленных документов, проверка на соответствие подпунктам пункта 10 Административного регламента.	1		
По итогам проверки:				
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Формирование уведомления об отказе в рассмотрении заявления, по причине нарушения требований, установленных в Административном регламенте, через личный кабинет			
Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Присваивается статус "Возврат"			
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Оформление запросов на предоставлении информации, необходимой для оказания муниципальной услуги, подписание запросов (уполномоченное должностное лицо), отправление запросов			
Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Уведомление о приеме заявления, подписанное усиленной квалификационной электронной подписью. Присваивается статус "Принято"			

Продолжение таблицы 3.2

Орган или организация, в адрес которой направляется межведомственный запрос	Обработка запросов АУ "МФЦ" для межведомственного взаимодействия, для предоставления государственной услуги	5	
	Обработка повторного запроса, в случае нарушения срока направления ответа		5
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Получение ответа специалистом отдела контроля АУ "МФЦ" по межведомственному запросу		
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Проверка комплекта документов на его соответствие перечню, установленному Административным регламентом	1	
По итогам проверки:			
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Уведомление заявителя о необходимости визита, для предоставления оригиналов документов		
Контрольно-организационный отдел АУ «МФЦ»	Направление мотивированного отказа в предоставлении услуги		
Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Присваивается статус "Возврат"		
Орган или организация, в адрес которой направляется межведомственный запрос	Обработка запроса на недостающие документы		5
Инспектор АУ "МФЦ"	Прием оригиналов и сверка документов	1	15

Продолжение таблицы 3.2

Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	В случае неявки: Присевается статус "Приостановлено", Если заявитель не отреагировал на приглашение		После 15
Контрольно- организационны й отдел АУ «МФЦ»	Формирование пакета документов и оформление к нему сопроводительной карточки	1	
Канцелярия администрации Снежинского городского округа	Получение пакета документов от АЦ"МФЦ", регистрация заявления	1	
Отдел режима администрации города Снежинска, председатель Комиссии	Прием документов и первичное их рассмотрение председателем Комиссии	2	
Отдел режима администрации города Снежинска, Комиссия	Рассмотрение документов иногородних граждан, 2й и 4й понедельник месяца	1	
Канцелярия администрации Снежинского городского округа	Направление протокола с решением комиссии и анкетой заявителя	5	
По результатам комиссии			
Контрольно- организационны й отдел АУ «МФЦ»	Составляется и направляется уведомление заявителю о необходимости предоставления дополнительных документов, для повторного направления в комиссию	1	

Окончание таблицы 3.2

Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Присваивается статус "Приостановлен"		
Контрольно- организационны й отдел АУ «МФЦ»	Информирование заявителя о результатах запроса через личный кабинет, и приглашение его в удобное время для инструктирования о дальнейших действиях		
Заявитель. Личный кабинет на ЕПГУ.	Присваивается статус "Подано"		
Инспектор АУ "МФЦ"	Выдача результата и консультирование заявителя	0,007	

Схема процесса с указанием зон ответственности и временными затратами представлена на рисунке 3.2.

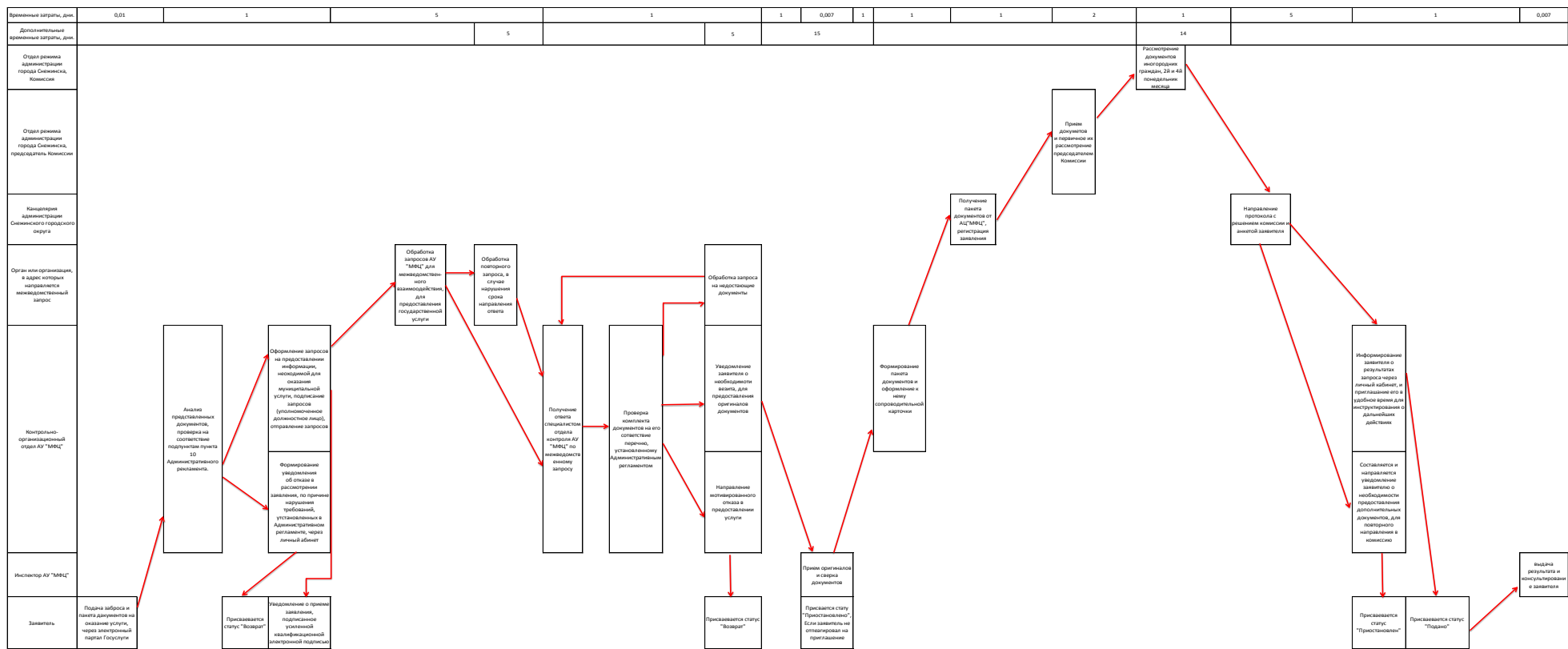


Рисунок 3.2 – Схема процесса деятельности по оказанию услуги с внедрением системы подачи документов в электронном виде

### 3.3 Перспективы от внедрения

В результате, при внедрении данного подхода, будут исключены такие ошибки и допущения, как:

- некорректное заполнение заявлений;
- предоставлен неполный комплект предоставляемых документов;
- искажение данных при оформлении запросов;
- частичная или полная утеря файлов из пакета закрепленных документов в процессе оказания услуги.

Благодаря древовидному построению услуги на ЕПГУ и разделению ее по критериям, станет доступна возможность сортировки данных, что эффективно скажется на проверке и регистрации документов, в соответствии с условиями, установленными в Административном регламенте Снежинского городского округа.

Итог по временным затратам при использовании системы электронной подачи заявления представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 – Итог по временным затратам

Характеристика	Время, дни
1) Минимальные временные затраты при оказании услуги, без межведомственных запросов	14,014
2) Минимальные временные затраты при оказании услуги, с межведомственными запросами	19,014
3) Максимальные временные затраты при оказании услуги, без межведомственных запросов	28,014
4) Максимальные временные затраты при оказании услуги, с дополнительными межведомственными запросами	43,014



Отношение итогов по временным затратам до и после внедрения электронной подачи документов представлено на рисунке 3.3.

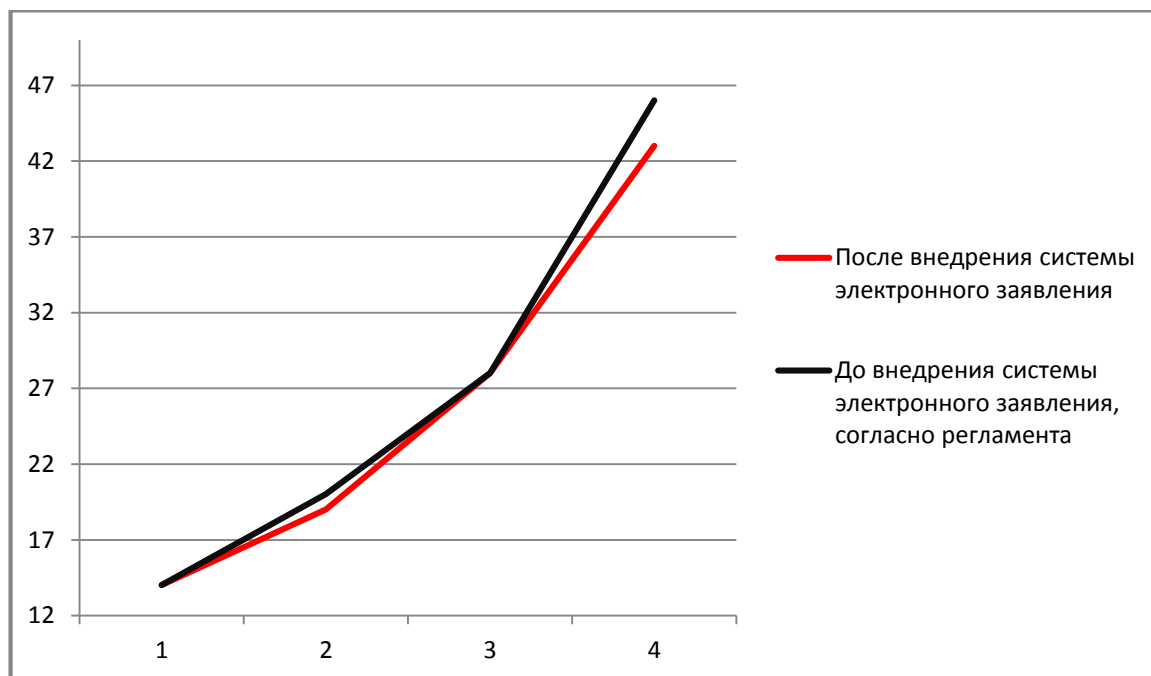


Рисунок 3.3 – соотношение временных затрат до и после внедрения возможности электронной подачи заявления

Как мы можем видеть, внедрение системы не дает значительного эффекта с точки зрения экономии временных затрат на оказание услуги.

Но так как информация недоступна со стороны разбора на составляющие каждого этапа деятельности по оказанию муниципальной услуги, то проанализировать процесс с точки зрения оптимизации практически невозможно.

Благодаря возможности обработки данных в электронном виде, станет возможна такая функция, как внедрение электронного документооборота, заполнение шаблонных форм мотивированного отказа в предоставлении услуги. Такие перспективные введения значительно сократят временные затраты и позволят оптимизировать процесс оказания услуги.

Так же мгновенное информирование заявителя, в процессе оказания услуги:

- о возможных недочетах в предоставленных документах;
- о дне заседания комиссии, для присутствия на ней, согласно регламенту;
- о необходимости предоставить оригиналы документов, для продолжения процедуры оказания муниципальной услуги;
- о вынесении результата.

Описанные возможности являются частью формирования электронного правительства, к чему стремятся многие страны.

Данный вид автоматизации является частью концепции комфортного взаимоотношения между гражданами и органами исполнительной власти.

#### Вывод по третьему разделу

По результатам проделанной работы были выявлены значимые недостатки в процессе оказания муниципальной услуги:

- 1) межведомственное взаимодействие до 15 дней;
- 2) заседание комиссии до 14 дней;
- 3) подача документов на бумажном носителе.

Для решения первой проблемы требуется внедрение СЭМВ системы, но такой подход является сложным в реализации. Система представляет собой «единую государственную сеть» и при внесении изменений, ее необходимо проксировать, что значительно увеличивает сложность поддержки системы.

Вторая обозначенная проблема является утвержденным этапом процедуры по оказанию услуги.

Третий недостаток является основанием для возникновения ряда низкоэффективных или полностью неэффективных процессов по оказанию услуги. В данной главе разобран этап подачи документов в электронном виде для разрешения таких недостатков, как:

- некорректное заполнение заявлений;
- предоставлен неполный комплект предоставляемых документов;

- искажение данных при оформлении запросов;
- частичная или полная потеря файлов из пакета закрепленных документов в процессе оказания услуги.

Самым главным преимуществом, при исключении вышеизложенных недостатков, является то, что процесс станет более эффективным, так как будут исключены нецелесообразно затраченные временные ресурсы во время предоставления муниципальной услуги.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Объектом исследования данной работы является процесс оказания муниципальной услуги Снежинского городского округа.

В ходе проделанной работы были раскрыты теоретические основы автоматизации процесса. Также были изучены структура и этапы процесса автоматизации.

Проведен обзор особенности процесса оказания государственных услуг, в том числе и в электронном виде. На основании обзора можно сделать вывод, что многие развитые страны стремятся к налаживанию комфортного, прозрачного и надежного взаимоотношения между гражданами и органами исполнительной власти.

В ходе выпускной квалификационной работы был изучен регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска». Был разобран порядок действий, при оказании услуги, с утверждёнными временными затратами.

На ключевом этапе работы был произведен анализ недостатков в процессе оказания муниципальной услуги и выявлены последствия этих недостатков.

По итогам работы была произведена разработка мер по исключению значимых проблем в процессе предоставления услуги.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Закон РФ "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" от 25.06.1993 N 5242-1.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
3. Приказ МВД России от 16.11.2017 N 864 (ред. от 16.01.2019) "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.12.2017 N 49251)
4. Административный регламент предоставления отделом режима администрации города Снежинска муниципальной услуги «Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска».
5. ГОСТ 19.701-90 (ИСО 5807-85) "Единая система программной документации. Схемы алгоритмов, программ, данных и систем. Условные обозначения и правила выполнения"
6. Адрющенко В.А. Теория систем автоматического управления. - Л.: ЛГУ, 2007. – 251 с.
7. Бородин, И.Ф. Автоматизация технологических процессов и системы автоматического управления (ССУЗ) / И.Ф. Бородин. — М.: Колосс, 2006. – 352 с.
8. Дубровский Д.Н. Структура механизмов электронного правительства России // Молодой ученый. – 2017. – № 27. – С. 80–83.
9. Иванова А. О., Климовских Н. В. Оказание государственных и муниципальных услуг в социальной сфере // В сборнике: Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики. – 2018. – С. 228-231.

10. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг // Учебное пособие. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 109 с.
11. Логиновский О. В., Козлов А. С. Информационные системы в государственном управлении / О. В. Логиновский, А. С. Козлов; под ред. А. Л. Шестакова. - Челябинск : Издат. центр ЮУрГУ, 2013. - 456 с
12. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.
13. Савельева И.И. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества: монография / И.И. Савельев. – М.: РУСАЙНС, 2017. – 136 с.
14. Алгоритмы и алгоритмизация - Сибирский федеральный университет. Политехнический институт, Кафедра "Стандартизация, метрология и управление качеством" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://smiuk.sfu-kras.ru/kodnyanko/site/algorithm/alg2.htm>.
15. Департамент по экономическим и социальным вопросам. Исследование ООН: Электронное правительство 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf>.
16. Жетписбаева М.К., Миронычева А.И. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.eduherald.ru/ru/article/view?id=17893>.
17. Единый портал государственных электронных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>.

18. Единая система идентификации и аутентификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://esia.gosuslugi.ru/idp/rlogin?cc=bp>.
19. Единая система нормативной справочной информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/govservices/infosystems/24/>.
20. Досудебное обжалование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://do.gosuslugi.ru/>.
21. Всероссийская перепись населения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.strana2020.ru/>.
22. Ситуационный центр [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sc-new.minsvyaz.ru/>.
23. Система межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://smev.gosuslugi.ru/portal/>.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

#### Термины и определения

Административный регламент – это документ, который устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий федерального органа исполнительной власти, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, а также взаимодействие с физическими или юридическими лицами (заявителями), иными органами государственной власти и местного самоуправления при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).

АУ «МФЦ» – административное учреждение «Многофункциональный центр» – организация уполномоченная органом местного самоуправления для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг.

ЕПГУ – единый портал государственных и муниципальных услуг – информационная система, которая обеспечивает доступ к информации о государственных и муниципальных услугах и предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

ЗАТО – закрытое административно-территориальное образование, в границах которого расположены промышленные предприятия по разработке, изготовлению, хранению и утилизации оружия массового поражения, переработке радиоактивных и других материалов, военные и иные объекты, для которых установлен особый режим безопасного функционирования и охраны государственной тайны, включающий специальные условия проживания граждан.

ООН – Организация объединённых наций – международная организация, созданная для поддержания и укрепления международного мира и безопасности, а также развития сотрудничества между государствами.



ТОСЭР – территории опережающего социально-экономического развития – экономическая зона со льготными налоговыми условиями, упрощёнными административными процедурами и другими привилегиями в России, создаваемая для привлечения инвестиций, ускоренного развития экономики и улучшения жизни населения.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Возможность предоставления государственных услуг в электронном виде в ЗАТО Снежинск через электронный портал АУ «МФЦ»



- Государственные и муниципальные услуги
- Физическим лицам
- Юридическим лицам
- Платные услуги МФЦ
- [Электронные услуги](#)
- Услуги Бизнес-инкубатора

02.06.2020

[Новости](#) | [О МФЦ](#) | [Документы](#) | [Сотрудничество](#) | [Контакты](#) | [Запись On-line](#)

#### АВТОНОМНОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД СНЕЖИНСК» МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

8 (35146) 3-50-71, 2-16-23 (операционный зал), e-mail: [mfc@snzadm.ru](mailto:mfc@snzadm.ru)

[Главная страница - Электронные услуги](#)

#### Сообщение

Рубрика «[Электронные услуги](#)» в разработке.

Автономное Муниципальное Учреждение Муниципального Образования «Город Снежинск»  
Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

[карта сайта](#)

найти



[mfc@snzadm.ru](mailto:mfc@snzadm.ru)

**8 (35146) 3-50-71, 2-16-23** (операционный зал)

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Пример реализации подачи запроса в электронном виде для предоставления муниципальной услуги

Для граждан

Челябинск

RUS

госуслуги

Услуги Оплата Поддержка

Личный кабинет

Главная Категории услуг Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска

### Рассмотрение документов граждан и юридических лиц на въезд на территорию города Снежинска

[Вернуться](#)

По данной услуге заявителями и получателями результата муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории муниципального образования ЗАТО Снежинск, индивидуальные предприниматели или юридические лица, проживающие и осуществляющие свою деятельность на территории ЗАТО Снежинск

Услугу предоставляет  
Администрация Снежинского городского округа

Выберите категорию запроса

	Физические лица	Предприятие/ Индивидуальные предприниматели	Учебные заведения
Информация	Запрос на въезд для временной регистрации/продление регистрации у родственников; для постоянного проживания у родственников; для постоянного/временного проживания граждан, имеющих на территории города в собственности жилье	Запрос на въезд граждан для трудоустройства без права проживания; ранее трудоустроенных, но желающих сменить место работы (без права проживания); для трудоустройства с регистрацией на территории ЗАТО Снежинск	Получение разрешения на оформление документов на въезд на территорию города Снежинска для обучения в учебных заведениях
	<a href="#">Выбрать</a>	<a href="#">Выбрать</a>	<a href="#">Выбрать</a>