

# НАУЧНАЯ ЖИЗНЬ

---

УДК 378:004

DOI: 10.18384/2310-6646-2016-3-121-127

## **О ПРОЕКТЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВУЗОМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ПРИНЦИПУ ЕДИНОГО ОКНА**

**Ямщиков Р.В.**

*Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена  
191186, Санкт-Петербург, Набережная реки Мойки, 48, Российская Федерация*

**Аннотация.** В статье описывается концепция информационной системы, которая позволит произвести переход на качественно новый технологический уровень оказания услуг по государственному заданию, а также провести оптимизацию временных и человеческих ресурсов для перевода рабочих мест сотрудников в разряд высокоэффективных. В работе используется отсылка к Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», идеи которого использовались при разработке проекта информационной системы по предоставлению дополнительных услуг. В новой концепции это осуществляется в соответствии со специально разработанными регламентами, содержащими общие положения, стандарты, описание всех процедур и формы контроля за исполнением регламента.

**Ключевые слова:** единое окно, информационная система, социальная ответственность, дополнительные услуги, эффективность рабочих мест, инновации, терминал, многофункциональный центр.

## **ON THE PROJECT OF INFORMATION SYSTEM OF ELECTRONIC INTERACTION AND UNIVERSITY ADDITIONAL SERVICES PROVIDED THROUGH A SINGLE WINDOW**

**R. Yamshchikov**

*The Herzen State Pedagogical University of Russia  
48 Moyka River embankment, Saint Petersburg, 191186, Russian Federation*

**Abstract.** The article describes the conception of an information system that will allow of advancing state service provision to a new technological level, as well as of optimizing time and human resources for putting jobs into a highly efficient category. A reference is made to the

---

© Ямщиков Р.В., 2016.

Federal Law dated 27.07.2010 N 210 "On Organizing Public and Municipal Services" whose ideas were used in drafting the information system for additional service provision. The new conception is elaborated in accordance with specially designed regulations containing some general provisions, standards, description of all the procedures and forms of standing order control.

**Key words:** single window, information system, social responsibility, additional services, job efficiency, innovations, terminal, a multifunctional center.

Концепция и проект информационной системы «Электронное взаимодействие. Предоставление вузом услуг по принципу единого окна» были сформулированы в 2015 г. и осенью были предложены Министерству образования в качестве инновационной системы предоставления сопутствующих услуг государственным учреждением Российским государственным педагогическим университетом имени А.И. Герцена (РГПУ им. А.И. Герцена).

В качестве целей внедрения системы можно выделить следующие: оптимизация временных и человеческих ресурсов для перевода рабочих мест сотрудников в разряд высокоэффективных, переход на качественно новый технологический уровень оказания услуг по государственному заданию.

Для внедрения и апробации системы в РГПУ им. А.И. Герцена были поставлены следующие задачи: произвести проектные работы по плану модернизации оборудования и программных комплексов для интеграции с системой электронного правительства и повышения эффективности труда; перевести (модернизировать) сектор предоставляемых социальных услуг для выполнения поручений правительства по социальной поддержке обучающихся в формате единого окна в рамках централизованного перехода с учётом филиальной сети университета и территориальной обособленности.

Участниками проекта рассматривались сотрудники вуза и обучающиеся: слушатели, студенты, аспиранты, докторанты.

В качестве технологической базы были выбраны терминалы – аппаратные комплексные системы для доступа к услугам по принципу единого окна, аналогичные системам, установленным в многофункциональных центрах и государственных учреждениях, работающих по Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3], в котором описан порядок предоставления платных государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу единого окна [2].

Предоставление дополнительных услуг в новой концепции осуществляется в соответствии со специально разработанными регламентами, в которых содержатся разделы, устанавливающие:

- общие положения;
- стандарт предоставления услуги;
- состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения в электронной форме;
- формы контроля за исполнением регламента.

При разработке проектов регламентов предъявлялись следующие общие требования:

1) разработку проекта регламента осуществляет отдел, предоставляющий услугу;

2) проект регламента в дальнейшем предполагается разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте РГПУ им. А.И. Герцена;

3) проекты регламентов подлежат внутренней независимой экспертизе со стороны сотрудников университета и обучающихся студентов;

4) предметом экспертизы проекта регламента является оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий реализации положений проекта регламента для участников проекта и РГПУ им. А.И. Герцена;

5) по результатам независимой экспертизы в процессе апробации системы составляется оценочное заключение, которое направляется разработчикам административного регламента. Подразделения, являющиеся разработчиками регламента, обязаны рассмотреть все поступившие заключения независимой экспертизы и принять решение по результатам каждой такой экспертизы;

6) порядок разработки и утверждения регламентов отделами и подразделениями университета был создан с опорой на Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [1] (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработ-

ки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»).

При разработке регламентов предусматривалась возможность работы по оптимизации (повышению качества) предоставления дополнительных услуг, в том числе:

а) упорядочение административных процедур (действий);

б) устранение избыточных административных процедур (действий);

в) сокращение количества документов, представляемых заявителями (потребителями услуг) для предоставления услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами университета, включая выполнение отдельных процедур на базе реализации принципа единого окна, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

г) сокращение срока предоставления услуги благодаря использованию электронного документооборота, а также срока выполнения отдельных действий в рамках предоставления услуги;

д) ответственность должностных лиц университета, предоставляющих дополнительные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий);

е) предоставление ряда услуг в электронной форме;

ж) порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления услуг утверждаются приказом ректора РГПУ им. А.И. Герцена.

Регламент состоит из следующих разделов:

- а) общие положения;
- б) стандарт предоставления услуги;
- в) состав, последовательность и сроки выполнения действий, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения действий в электронной форме;

г) формы контроля за исполнением регламента.

Раздел, касающийся общих положений, состоит из следующих подразделов:

- а) предмет регулирования;
- б) круг заявителей;
- в) требования к порядку информирования о предоставлении услуги, в том числе:

– информация о месте нахождения и графике работы структурного подразделения, отвечающего за предоставление услуги;

– справочные телефоны структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуг, в том числе номер телефона-автоинформатора;

– адреса страниц сайта РГПУ им. А.И. Герцена в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуг, и адреса электронной почты структурных подразделений;

– порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуг, сведений о ходе работы по предоставлению указанных услуг, в том числе с использованием терминалов, работающих по принципу единого окна.

Мы определили наиболее значимые требования к стандартам предоставления услуг, содержащие следующие подразделы:

- 1) наименование услуги;
- 2) наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу. Если в предоставлении услуги участвует не одно подразделение, то указываются все структурные подразделения, задействованные в предоставлении услуги;

3) описание результата предоставления услуги;

4) срок предоставления услуги, в том числе с учётом необходимости обращения к подразделениям, участвующим в предоставлении услуги; срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена регламентом; срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления дополнительной услуги РГПУ им. А.И. Герцена;

5) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги и подлежат представлению потребителем услуг; способы их получения потребителем услуг, в том числе в электронной форме; порядок их представления (бланки, формы обращений, заявления и иные документы, подаваемые потребителем услуг в связи с

предоставлением услуги, приводятся в качестве приложений к регламенту);

7) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте регламента;

8) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг;

9) срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме;

10) показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий потребителя услуги с должностными лицами университета РГПУ им. А.И. Герцена при предоставлении услуги и их продолжительность.

В период апробации и тестирования проекта терминалы доступа к услугам устанавливаются рядом с помещениями, в которых традиционно оказываются информационные услуги по установленному графику работы. Данное ограничение может вызывать определённые неудобства у потребителей услуг – студентов и сотрудников.

Внедрение системы «Электронное взаимодействие. Предоставление вузом услуг по принципу единого окна» показывает уровень уважения к сотрудникам и студентам. Мы сознательно стараемся повернуться лицом к людям, проявить уважение к их времени.

Оказание услуг и выдача различных справок через единое окно помогут упорядочить работу, а в период массового потока запросов – усилить направление. Это характеризует качество работы и с персоналом, и со студентами. В таком русле действует библио-

тека РГПУ им. А.И. Герцена, выдавая книги по электронному заказу.

На первом этапе предполагается предоставлять доступ к следующим массовым первоочередным услугам, переведённым в формат единого окна (для начала – в тестовом режиме):

- заказ справок 2НДФЛ;
- заказ справок о доходах за периоды;
- заказ справок формы 182н для больничных листов;
- заказ справок в консульства для изготовления виз;
- заказ справок о среднем заработке в фонд занятости;
- заказ расчётных листков по заработной плате сотрудника;
- заказ справок по начислениям стипендии студентам и аспирантам;
- заказ справок, подтверждающих оплату обучения студентами, обучающимися по договорам на платной основе (в том числе материнский капитал, образовательный кредит);
- заказ справок работниками об основном месте работы.

Для обучающихся и сотрудников разрабатывается интерфейс терминала, который обеспечивает пользователям – студентам и сотрудникам вуза – возможность заказывать в подразделениях вуза необходимые документы и записываться на приём.

Для сотрудников вуза, которые занимаются формированием и выдачей документов и ведут приём посетителей, разрабатывается отдельный интерфейс пользователя с возможностью просмотра заданий и отметок об их выполнении.

Для сотрудников, которые обеспечивают бесперебойную работу информационной системы, разрабатывается отдельный интерфейс администратора.

Реализация проекта позволяет реализовать дополнительный сервис для ухода от очередей и сделать процедуру прозрачной для всех участников процесса.

В перспективе в ближайшее время можно будет подвести первые итоги тестовой работы системы и сделать выводы о направлении дальнейших действий.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 (ред. от 23.01.2014) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [Электронный ресурс] // Гарант.RU (информационно-правовой портал). URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends> (дата обращения: 10.08.2016).
2. Решение Высшего Евразийского экономического совета от 08.05.2015 N 19 «О плане мероприятий по реализации Основных направлений развития механизма “единого окна” в системе регулирования внешнеэкономической деятельности» [Электронный ресурс] // Гарант.RU (информационно-правовой портал). URL: <http://base.garant.ru/71026128/> (дата обращения: 10.08.2016).
3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] // Гарант.RU (информационно-правовой портал). URL: <http://base.garant.ru/12177515/> (дата обращения: 10.08.2016).

#### REFERENCES:

1. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 16.05.2011 N 373 (red. ot 23.01.2014) «O razrabotke i utverzhenii administrativnykh reglamentov ispolneniya gosudarstvennykh funktsii i administrativnykh reglamentov predostavleniya gosudarstvennykh uslug» [Elektronnyi resurs] [The Decree of the RF Government dated 16.05.2011 N 373 (amended on 23.01.2014) "On the development and approval of administrative regulations of execution of the state functions and administrative regulations of public services" [Electronic resource]] // Garant.RU (informatsionno-pravovoi portal) [Garant.RU (legal information portal)]. URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends> (request date 10.08.2016).
2. Reshenie Vysshego Evraziiskogo ekonomicheskogo soveta ot 08.05.2015 N 19 «O plane meropriyatii po realizatsii Osnovnykh napravlenii razvitiya mekhanizma "edinogo okna" v sisteme regulirovaniya vneshneekonomicheskoi deyatel'nosti» [Elektronnyi resurs] [The Resolution of the Supreme Eurasian Economic Council dated 08.05.2015 N 19 "On planned measures of single-window system realization in foreign trade regulation " [Electronic resource]] // Garant.RU (informatsionno-pravovoi portal) [Garant.RU (legal information portal)]. URL: <http://base.garant.ru/71026128/> (request date 10.08.2016).
3. Federal'nyi zakon ot 27.07.2010 N 210-FZ (red. ot 15.02.2016) «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» [Elektronnyi resurs] [Federal Law dated 27.07.2010 N 210 (amended on 15.02.2016) "On rendering state and municipal services" [Electronic resource]] // Garant.RU (informatsionno-pravovoi portal) [Garant.RU (legal information portal)]. URL: <http://base.garant.ru/12177515/> (request date 10.08.2016).

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ**

*Ямщиков Родион Вячеславович* – администратор безопасности Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена;  
e-mail: rodion@tirn.spb.ru

**INFORMATION ABOUT THE AUTHOR**

*Rodion Vyacheslavovich Yamshchikov* – Security Administrator The Herzen State Pedagogical University of Russia;  
e-mail: rodion@tirn.spb.ru

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ССЫЛКА**

*Ямщиков Р.В.* О проекте информационной системы электронного взаимодействия и предоставления вузом дополнительных услуг по принципу единого окна // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2016. № 3. С. 121–127  
DOI: 10.18384/2310-6646-2016-3-121-127

**BIBLIOGRAPHIC REFERENCE**

*Yamshchikov R.V.* On The Project of Information System of Electronic Interaction and University Additional Services Provided through a Single Window // Bulletin of Moscow State Regional University. Series: Economics. 2016. №3. P. 121–127.  
DOI: 10.18384/2310-6646-2016-3-121-127