

## **РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОТМЕНЕ ЗАЯВИТЕЛЬНОГО ХАРАКТЕРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ОТДЕЛАМИ ЗАГС**

**Е.Н. Бочаренко**

(Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург)

**Научный руководитель – Д. Р. Трутнев**

(Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург)

В настоящее время одним из ключевых факторов успешного экономического развития России является качество государственного управления. Особую значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством услуг, оказываемых населению. Основным направлением данного процесса является формирование и развитие системы государственных услуг.

Актуальность приобретает повышение эффективности деятельности органов власти, учреждений, предоставляющих гражданам широкий спектр государственных услуг. К числу таких организаций относится и Управление записи актов гражданского состояния.

Сегодня управление ЗАГС предоставляет большой перечень услуг населению. В современных условиях одним из приоритетных направлений деятельности ЗАГС является улучшение качества и доступности предоставления населению государственных услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния. Для качественного предоставления государственных услуг в России действуют административные регламенты в деятельности органов государственной власти. Но данные регламенты требуют существенных доработок для автоматизации процесса предоставления государственных услуг.

Эффективность является характеристикой деятельности и отражает ее успешность, соответствие целям, связанных с реализацией этой деятельности. Она выражается как количественными, так и качественными показателями. Качественные показатели измеряют, например, с помощью экспертных оценок, т. е. субъективно, путем наблюдения за процессом и результатами работы.

Предоставление государственных услуг – отдельная сфера деятельности по реализации функций органов государственной власти. Принципы, закрепленные в федеральном законодательстве в большей степени, соответствуют реальному положению дел. Органы государственной власти предоставляют государственные услуги, большинство из них в электронном виде.

Рассмотрим эффективность отделов ЗАГС в разрезе таких критериев, как:

1. количество документов необходимых для получения услуги;
2. время предоставления услуги;
3. вежливость и профессионализм сотрудников

Многочисленно предлагается отмена заявительного характера некоторых услуг, оказываемых отделами ЗАГС, такие как:

- 1) Государственная регистрация рождения;
- 2) Государственная регистрация смерти.

Данные услуги являются наиболее популярными среди остальных услуг, оказываемых отделами ЗАГС.

Во-первых, сократится нагрузка на отделы ЗАГС, так как произойдет уменьшение очередей в учреждениях, в виду того, что данные услуги одни из самых популярных услуг, оказываемых отделами ЗАГС.

Во-вторых, облегчится процесс получения свидетельств для конечного потребителя услуг. Данный процесс сократится по времени.

В-третьих, решится проблема бумажного документооборота путем отмены заявительного характера. Таким образом, ближайшие родственники (при рождении ребенка - мать и (или) отец ребенка, при регистрации смерти – супруг и (или) мать(отец) умершего) будут получать уведомление о готовности свидетельства и информацию об отделении ЗАГС, где оно хранится.

Многую предлагается внести изменения в требования к функциям АИС ЗАГС Санкт-Петербурга:

1. Создание подсистемы «Предоставление услуг без заявления»

1.1. Создание функции «Формирование свидетельств о смерти и рождении граждан в автономном режиме»

1.2. Создание функции «Уведомление граждан о наличии готового документа»

Должно быть обеспечено:

- Формирование списка граждан, нуждающихся в получении заявления посредством межведомственного взаимодействия ИОГВ, в частности больниц и учреждений МОРГ Санкт-Петербурга. Вся необходимая информация, получаемая от больниц и учреждений МОРГ, будет заноситься в реестр.

- Уведомление граждан, посредством электронного письма или уведомление в портале «госуслуги», о готовности к выдаче документа, при необходимости какие сведения отсутствуют и какие необходимо предоставить в информационной системе ЗАГС Санкт-Петербурга.

### **Список использованной литературы**

1. Совершенствование государственного управления. Портал Административной реформы. — URL: [http://ar.gov.ru/ru/effect\\_org\\_vlasti\\_04\\_ocenka\\_effekt/index.html](http://ar.gov.ru/ru/effect_org_vlasti_04_ocenka_effekt/index.html) (дата обращения: 17.02.2019).

2. Критерии оценки эффективности и качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста. — URL: <http://elar.urfu.ru/handle/10995/32399> (дата обращения: 17.02.2019).

3. Носко Б. П., Шашкин А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (опыт Ростовской области) — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-kompleksnoy-otsenki-effektivnosti-deyatelnosti-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-predostavleniya-gosudarstvennyh-i> (дата обращения: 17.02.2019).

Автор

Е. Н. Бочаренко

Научный руководитель

Д. Р. Трутнев

Руководитель образовательной программы УГИС

А. В. Чугунов