

Перевод государственных услуг в сфере социальной защиты населения в электронный вид

07.02.2013

Правительством Москвы поставлены неотложные задачи по существенному повышению качества обслуживания населения и эффективности предоставления мер социальной поддержки, что предполагает:

1. уменьшение количества посещений органов исполнительной власти города Москвы;
2. сокращение перечня требуемых от заявителя документов, а также времени и процедуры предоставления услуг;
3. повышение доступности государственных услуг;
4. обеспечение открытости и прозрачности в работе социальных служб;
5. снижение рисков коррупции.

Ежегодно управлениями социальной защиты населения оказывается более 2 млн. услуг, обрабатывается автоматизировано более 6 млн. социальных выплат.

Около 1 млн. москвичей ежегодно обращаются за первичным назначением различных денежных выплат.

При этом 37 процентов из них за назначением социальных выплат на детей.

За выдачей удостоверений о праве на льготы и справок информационно-правового характера обратилось 352,5 тыс. в год (или 18%).

К сожалению, сегодня при предоставлении государственных услуг имеют место необоснованное привлечение заявителей к сбору различных документов, избыточное количество используемых бумажных форм для установления или оформления прав заявителя на получение государственной услуги, необходимость многократного личного взаимодействия сотрудников органов социальной защиты с заявителями и другие явления, которые вызывают определенную неудовлетворенность граждан.

Одним из важнейших путей совершенствования системы предоставления государственных услуг, в т.ч. и в органах социальной защиты, является обеспечение возможности получения их в электронном виде.

Учитывая наибольшую подготовленность молодого поколения к использованию «интернет-технологий» и удаленного доступа для получения различных услуг, в первоочередном порядке переводятся в электронный вид услуги по социальной поддержке семей с детьми. Это выплаты при рождении детей, назначение пособий, в том числе молодым, студенческим и многодетным семьям и информирование о начисленных выплатах. Эти услуги являются и самыми массовыми (количество обращений за данными услугами в 2012 году составило 620,5 тысяч).

Перевод 20 государственных услуг по социальной защите в электронный вид предоставит возможность удаленного обращения за мерами социальной поддержки около 500 тысячам москвичам.

Для получения услуги в электронном виде москвичам достаточно будет заполнить интерактивную форму заявления, направить документ через личный кабинет Портала государственных услуг.

Преимуществом интерактивной формы заявления является то, что при его заполнении заявитель может определить свою принадлежность сразу к различным льготным категориям и обратиться за всеми полагающимися выплатами одновременно.

Специалисты районного управления соцзащиты, получив файл по закрытым каналам связи, проверят представленные сведения через Базовый регистр информации или путем межведомственного запроса, оформят назначение полагающихся социальных выплат, перечислят их на указанный заявителем счет в кредитной организации. При необходимости выдачи по результатам оказанной услуги документа на бумажном носителе – например, Удостоверения многодетной семьи города Москвы, заявитель придет в УСЗН только за получением уже оформленного удостоверения, в которое надо будет вклеить лишь фотографии. В целях экономии личного времени заявителю предлагается согласовать конкретную дату и удобное время посещения специалиста управления социальной защиты населения.

Доступ в Базовый регистр информации даст возможность получить необходимые документы для оказания услуги без участия заявителя, а также значительно сократит и перечень требуемых документов. При оказании услуг по социальной защите специалисты активно пользуются информацией органов ЗАГС, инженерных служб, центров занятости, налоговых органов. В то же время, Департамент социальной защиты также является поставщиком информации для других органов исполнительной власти.

Обеспечение межведомственного взаимодействия позволит избавить от хождения в управления социальной защиты населения и другие органы исполнительной власти значительную часть жителей Москвы.

Кроме того, с января 2013 года все 115 управлений социальной защиты населения и 46 Клиентских служб УСЗН в МФЦ начали работать по экстерриториальному принципу. Заявления на 53 самые массовые государственные услуги теперь принимаются независимо от места жительства гражданина.

Принятые заявления и документы по экстерриториальному принципу будут направляться в управление социальной защиты по месту жительства заявителя уже в день приема в виде

электронных образов, с последующей доставкой необходимых документов на бумажном носителе. Дальнейшая процедура и сроки отработки остаются прежними, но при этом заявитель получает очень существенное преимущество в обслуживании – выбор максимально удобного места обращения за услугой.

Доступ всех территориальных подразделений Департамента к Общегородскому интегрированному банку данных получателей мер социальной поддержки позволит исключить возможность задвоенного предоставления государственных услуг и предотвратить переплаты денежных средств, более эффективно расходовать средства городского бюджета.

Начатая модернизация значительно повысит уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания при предоставлении государственных услуг в сфере социальной защиты: увеличит количество жителей города, имеющих доступ к получению государственных услуг, а также количество услуг, предоставляемых по экстерриториальному принципу; обеспечит открытость и прозрачность работы социальных служб Москвы.

Подготовлено Департаментом социальной защиты населения города Москвы.

Адрес страницы: <http://timiryazevskiy.mos.ru/presscenter/news/detail/1160810.html>

[Управа района Тимирязевский города Москвы](#)