

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники  
Болгарская Академия наук  
ООО «Научно исследовательское предприятие «Лазерные технологии»

# **ИННОВАТИКА-2018**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XIV Международной школы-конференции студентов,  
аспирантов и молодых ученых  
26–27 апреля 2018 г.  
г. Томск, Россия**

*Под редакцией А.Н. Солдатова, С.Л. Минькова*

Scientific & Technical Translations



**ИЗДАТЕЛЬСТВО**

**Томск – 2018**

# СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ ВОДИТЕЛЬСКИХ УДОСТОВЕРЕНИЙ

**М.Е. Гиберт, М.В. Коровкин**

*Национальный исследовательский Томский государственный университет  
madlengibert@gmail.com*

## PROCESS DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICES ON ISSUANCE OF DRIVER'S LICENSES

**M.E. Gibert, M.V. Korovkin**

*National Research Tomsk State University*

*The article describes analysis of examination Department of traffic police of the Ministry of internal Affairs activities for the issuance of driver's licenses, as well as proposed recommendations to improve its efficiency.*

*Keywords: public services, quality.*

На сегодняшний день со стороны Правительства РФ прослеживается активная направленность на повышение качества государственных услуг и эффективности системы их предоставления. Здесь подразумевается обеспечение необходимых условий для того, чтобы гражданин тратил минимум времени и ресурсов для получения услуг, другими словами, – ориентация на потребителя.

Порядок предоставления государственных услуг регламентирован федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Этот документ определяет также основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- 1) **правомерность** предоставления услуг;
- 2) **заявительный порядок** обращения за предоставлением услуг;
- 3) **правомерность взимания с заявителей государственной пошлины** за предоставление услуг;
- 4) **открытость деятельности** органов, предоставляющих услуги;
- 5) **доступность** обращения за предоставлением услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) возможность получения услуг **в электронной форме**.

В 2009 году Правительство РФ определило программу мероприятий «Электронная Россия», в число которых вошло обеспечение предоставления государственных услуг в электронном виде. Для этого был создан Интернет-портал gosuslugi.ru, на котором в июле 2010 года у авторизо-

ванных пользователей появилась возможность направлять электронные заявления на получение государственных услуг.

Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) существует почти 10 лет, однако, он не популяризирован среди населения. Пользуется им малая часть граждан, и это далеко не молодежь, идущая в ногу со временем со смартфоном в руке. Исходя из личных наблюдений, самостоятельно регистрируются на портале и пользуются им люди среднего возраста.

Среди перечня государственных услуг, предоставляемых в электронном виде, находится выдача водительских удостоверений.

Порядок выдачи водительских удостоверений утвержден постановлением Правительства РФ от 24.10.2014 г. № 1097 «Правила проведения экзаменов на право управления транспортными средствами и выдачи водительских удостоверений», а также регламентирован Приказом МВД России от 20.10.2015 №995 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений». Подобные регламенты имеются для каждой государственной услуги с целью повышения прозрачности и упорядочивания административных процессов. Следует отметить, что при формировании нормативной базы Правительство РФ применяло требования системы менеджмента качества, содержащиеся в стандартах ИСО серии 9000, в части требований к описанию процессов [1].

Для того чтобы получить государственную услугу по выдаче водительских удостоверений в электронном виде, гражданину необходимо зарегистрироваться на Интернет-портале и подать электронное заявление. Для регистрации требуется ввести данные паспорта РФ и страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС), дождаться их проверки соответствующими ведомствами и пройти процедуру подтверждения личности.

Подтверждение личности необходимо для установления высокого уровня защиты пользовательской персональной информации, так как посетители портала совершают действия, связанные с приобретением ими личных прав или исполнением персональных обязанностей. Самое быстрое прохождение данной процедуры обеспечивают многофункциональные центры – в течение 10-15 минут после обращения, гражданин получает полный доступ к пользованию Интернет-портала, он может самостоятельно подать электронное заявление на получение водитель-

ского удостоверения и оплатить государственную пошлину онлайн на сайте.

Здесь следует отметить, что статья 333.33 Налогового кодекса РФ устанавливает госпошину за выдачу водительского удостоверения в размере 2000 рублей. В целях повышения количества заявлений, поданных через ЕПГУ, и популяризации портала среди населения, государство предоставляет скидку на оплату госпошины через сайт в размере 30% – госпошина обойдется в 1400 рублей. Таким образом, портал предоставления государственных услуг можно считать удобным инструментом для получения необходимых документов за счет скорости (услуга предоставляется в день записи в течение 15 минут) и экономии на оплате госпошины.

После подачи заявления и оплаты госпошины гражданин в назначенный день и время обращается в ГИБДД и в течение 15 минут получает свое первое или новое водительское удостоверение. Мечта современного человека, стремящегося сделать максимум дел за минимальное количество времени!

Создание Интернет-портала gosuslugi.ru можно приравнять к появлению понятного и открытого механизма для участия граждан в решении насущных вопросов и улучшения их обслуживания. Одно из основных и главных направлений совершенствования системы государственного управления – это повышение качества и доступности предоставления государственных услуг, для оценки которых необходимо выявить мнения их непосредственных получателей – граждан [2]. Преследуя эту цель, приказ МВД России от 30.06.2017 № 430 «Об организации и проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в системе МВД России» утверждает Порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности.

На основании вышеуказанного приказа, установленной им опросной формы граждан и формулы расчета оценки опросной был проведен анализ удовлетворенности граждан по состоянию на декабрь 2017 года.

Проведен анализ 210 анкет, заполненных гражданами. Из них 204 с оценкой «удовлетворительно» и 6 с оценкой «неудовлетворительно». Процент удовлетворенности граждан за декабрь 2017 года составил 99,4%.

Показатель высокий, и все же стоит учесть те самые 0,6% тех людей, которые остались недовольны предоставлением государственной услуги.

Зачастую недовольства начинаются с момента подтверждения личности, что требует от гражданина дополнительных затрат времени на обращение в многофункциональный центр. Для повышения лояльности потребителя и обеспечения удобства предоставления государственной услуги по выдаче водительских удостоверений в декабре 2017 года в экзаменационном подразделении ГИБДД МВД РФ г. Томска была предложена и реализована возможность прохождения регистрации на Интернет-портале, где гражданину помогают пройти регистрацию и тут же подтвердить личность, и даже подать электронное заявление.

Информация об этом находится исключительно на окнах приема в подразделении, и руководству рекомендовано указать информацию о возможности подтверждения личности, как на сайте государственных услуг, так и на сайте ГИБДД г. Томска, для привлечения большего количества граждан.

С этой же целью рекомендовано наладить работу с учениками автошкол, которые приезжают в ГИБДД, чтобы забрать документы, переданные автошколой, а дополнительно получают услугу по регистрации на портале государственных услуг, подтверждению личности, а также непосредственной записи на получение своего первого водительского удостоверения. Данная рекомендация внедрена и привела к повышению доли граждан, обратившихся через портал ЕПГУ с 62% (декабрь 2017) до 78,5% (январь 2018).

Таким образом, в сфере предоставления государственных услуг, строго регламентированной федеральными законами РФ и приказами МВД РФ, возможно улучшение предоставления государственной услуги с помощью инструментов СМК.

### **Литература**

1. Руденко И.А. Понятие и сущность государственной услуги // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2014. – С. 68–71.
2. Ткаченко А.Н., Назаревская Н.А. Предоставление государственных услуг // Молодой учёный. – 2017. – № 36. – С. 72–76.