

## → Усовершенствование процедуры подачи заявок на получение разрешений

**Страна** Россия

**Название проекта** Усовершенствование процедуры подачи заявок на получение разрешений

**Точки параллельного осуществления проекта** Муниципалитет Нимегена (Нидерланды)  
Городская администрация Пскова (Россия)

**Период осуществления проекта** с 1 июня 2009 г. по 30 ноября 2009 г.

**Бюджет проекта** € 41.700,02

### Метод усовершенствования предоставления услуг местными властями

#### Цель проекта

Разработка и осуществление эффективной, доступной, ориентированной на клиента и прозрачной процедуры подачи заявки на получение разрешения для ведения бизнеса, которая была бы интегрирована в систему местного управления.

#### Краткое изложение проекта

Проект, результатом которого стала разработка интерактивного сайта, направлен на упрощение процесса подачи заявок для предпринимателей. В число предпринятых действий входили различные аспекты муниципальной деятельности – такие, как обучение чиновников работе в рамках новой процедуры, улучшение сотрудничества между отделами администрации, усовершенствование взаимодействия между городской администрацией и предпринимателями, подающими заявки.

#### Ключевая информация

Псков находится на северо-западе России; в нём проживает около 200,000 человек. Псков является административным центром Псковской области и одним из древнейших городов России, это один из историко-культурных центров страны. Здесь имеются как поселения, так и сельскохозяйственные территории.

#### Анализ проблемы

До начала проекта администрация Пскова столкнулась с проблемами при выдаче разрешений на ведение бизнеса начинающим предпринимателям. Процедура была неясной, требовала много времени и сил как от граждан, так и от администрации. Каждый предприниматель, желавший подать заявку, должен был лично обратиться к 34 чиновникам в различных отделах местных и региональных властных структур, на что уходило в лучшем случае около месяца. Требовалось упрощение процедуры. Городская администрация Пскова приняла решение улучшить ситуацию путём разработки интерактивного сайта, с помощью которого процедура подачи заявок предпринимателями была упрощена. Это экономит и время и усилия как для граждан, так и для администрации Пскова.

## **Осуществление проекта**

Проект начался с продвижения данной идеи среди политиков, депутатов и сотрудников администрации в целях получения их поддержки. Среди экономистов, студентов и чиновников были проведены опросы общественного мнения. В качестве внешнего эксперта и участника процесса была подключена местная Торгово-Промышленная Палата. Результаты опросов показали городским властям уровень удовлетворённости услугами у граждан, а также выявили потребности и пожелания предпринимателей в отношении существующей процедуры подачи заявок. На ранней стадии осуществления проекта в России была представлена новая модель городского руководства, что изменило политический уровень города. Однако благодаря интенсивному продвижению проекта удалось сохранить политическое участие и поддержку. Команда специалистов из Пскова посетила Нимеген и подробно изучила имеющиеся информационные технологии для того, чтобы разработать аналогичный адаптированный продукт. Было решено, что в существующих условиях наилучшие результаты даст разработка сайта, поскольку для целевой группы это является недорогим, гибким и удобным в использовании решением. Был нанят специалист для поддержки цифровой разработки процесса практического применения. Все отделы и внешние партнёры, вовлечённые в процесс подачи заявок, были ознакомлены с этой новой концепцией и правилами пользования новым инструментом. Таким образом, процесс подачи заявок, ранее протекавший сложно и утомительно, теперь стал простым и понятным для муниципальных чиновников. Для сотрудников была составлена инструкция, помогающая в использовании системы и обучающая этому новый персонал.

## **Управление процессом**

С самого начала было исключительно важно выработать у местной администрации, а также у всего общества осознание грядущих перемен и добиться участия в проекте политических сил. В плане закрепления результатов проекта жизненно-важной была интеграция нового процесса подачи заявок в городскую административную систему. Участие внешних сторон – таких как Торгово-Промышленная Палата и местных налоговых органов – на раннем этапе проекта обеспечило их поддержку и важные информационные потоки, необходимые для описания процесса и переводе процедуры в цифровую плоскость.

## **Рекомендации – что следует и чего не следует делать**

- Разработать доступную через интернет-сайт систему мониторинга и анализа для вновь создаваемых предприятий.
- При введении цифровой процедуры подачи заявок включить туда пилотную группу, которая бы опробовала процедуру и предоставила свои впечатления, на основании которых можно было бы осуществить доработку процедуры.
- Обеспечить максимальную поддержку сторон-участниц (политиков, депутатов, местной и региональной администраций).