

Министерство юстиции Республики Абхазия

ПРОЕКТ

Концепции развития Министерства юстиции до 2024 г.

«Цифровизация Министерства юстиции»

- основные тезисы

г. Сухум – 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. Электронный документооборот.....	5
Глава 2. Электронные базы данных.....	5
Глава 3. Система внутриведомственного администрирования.....	6
Глава 4. Использование современных технологий для реализации образовательных функций Министерства юстиции.....	7
4.1. Учебная литература в электронном формате.....	7
4.2. Электронное тестирование.....	7
4.3. Электронный научный журнал.....	7
Глава 5. Электронная приемная/виртуальный консультант.....	8
Глава 6. Комфортное ориентирование гражданина в стенах Министерства юстиции.....	9
6.1. Зона информативного ожидания.....	9
6.2. Информационная карта/Электронная справочная.....	9
6.3. Виртуальный (голографический) консультант.....	10
Заключение.....	11

ВВЕДЕНИЕ

Концепция развития Министерства юстиции Республики Абхазия (далее также Концепция) представляет собой модель развития и совершенствования деятельности органов и учреждений юстиции.

Основная цель концепции – это формирование последовательного плана-графика развития Министерства юстиции, направленного на следующие цели:

- повышение эффективности системы государственного управления (путем ее цифровизации) и развитие кадрового потенциала сотрудников органов юстиции;
- повышение качества выполнения сотрудниками юстиции своих должностных обязательств с одновременным сокращением сроков оказания услуг населению;
- рост оперативности межведомственного и внутриведомственного документооборота;
- широкое внедрение в работу современных цифровых технологий (цифровизация Министерства юстиции).

Цифровизация Министерства юстиции Республики Абхазия - это процесс по внедрению цифровых технологий (платформенных решений и цифровых сервисов) в деятельность органов и учреждений юстиции, а также возможность предоставления и получения государственных услуг в электронном виде.

Применение современных информационных технологий (т.е. цифровизация) в деятельности органов государственной власти и возможность оказания услуг населению онлайн (дистанционно) являются приоритетными темами в развитии государственной политики.

Цифровизация системы государственного управления Министерства юстиции, – это: цифровой документооборот, соблюдение принципов digital by default (представления возможности получения

государственных услуг в электронном формате) и digital first (стратегии ориентированной на цифровые технологии), пересмотр неэффективных процессов.

В этой логике внутриведомственная цифровизация, как уже отмечалось раньше, охватывает весь спектр сервисов:

- внутреннее взаимодействие госструктур (G2G; Government-to-Government);
- взаимодействие с гражданами – (G2C; Government-to-Citizen);
- взаимодействие с бизнесом – (G2B, Government-to-Business).

Внедрение цифровых технологий в работу Министерства юстиции позволит гражданам ускорить процесс получения услуг. Люди с ограниченными возможностями смогут самостоятельно получать многие государственные услуги в электронном формате, без необходимости посещения Министерства юстиции.

Наличие баз данных и электронного документооборота позволит наладить процедуру межведомственного взаимодействия, а следовательно ускорить процедуру получения гражданами государственных услуг.

Глава 1. Электронный документооборот

Электронный документооборот (ЭДО) — это обмен электронными документами по телекоммуникационным сетям связи (сети Интернет и локальной сети). ЭДО Министерства юстиции РА позволяет наладить внутренний документооборот между отделами, что позволит оптимизировать внутриведомственные горизонтальные и вертикальные связи.

ЭДО, в частности, ускорит процесс обмена документами, сократит срок их рассмотрения и согласования, хранение копий документов в электронном виде позволит избежать их потери, облегчит процедуру и сократит время поиска нужных документов.

ЭДО позволит оптимизировать затраты на изготовление проектов документов (снизит расход бумаги и тонера).

Глава 2. Электронные базы данных

Электронная база данных это совокупность определенным способом структурированной информации в электронном виде на какую-либо тему.

В рамках цифровизации Министерства юстиции и подведомственных министерству органов планируется разработка и внедрение следующих баз данных:

- Единая база данных актов гражданского состояния;
- Единая база данных нотариальных доверенностей;
- Единая электронная база нотариальных действий;
- База данных исполнительных производств;
- База данных политических партий;
- База данных религиозных организаций;
- База данных средств массовой информации;

- База данных благотворительных организаций;
- База данных иных некоммерческих организаций.

Общими целями и задачами для вышеперечисленных баз данных являются:

- учет сведений и документов, полученных в ходе деятельности сотрудников;
- оперативное обеспечение необходимыми сведениями других органов власти и граждан Республики Абхазия;
- полнота, достоверность и актуальность сведений (документов);
- стандартизация и автоматизация документированной информации (в том числе унификация процессов ввода, обработки, хранения, поиска, восстановления, дублирования и предоставления указанной информации) в целях создания базы данных;
- обеспечение информационной безопасности базы данных.

Глава 3. Система внутриведомственного администрирования

Внедрение СЭД позволит использовать новые методы внутриведомственного контроля за деятельностью сотрудников. В частности, программа позволит автоматически и равномерно распределять нагрузку между сотрудниками, отслеживать этапы жизненного цикла проекта.

При этом программа также предлагает инструменты внутреннего аудита, направленные на повышение качества работы отдела правовой экспертизы.

ИИ может автоматически подсчитывать КПД конкретно взятого сотрудника на основании имеющихся данных о количестве проектов, сроках их исполнения, о времени нахождения в приложении, а также на основании ряда иных параметров.

Глава 4. Использование современных технологий для реализации образовательных функций Министерства юстиции

4.1. Учебная литература в электронном формате:

Наличие специальной учебной литературы позволит лицам претендующим на получение гражданства Республики Абхазия облегчить процедуру подготовки к сдаче экзамена на знание Конституции Республики Абхазия. Электронная форма учебной литературы позволит существенно расширить аудиторию и снизить затраты на распространение и воспроизведение литературы, что будет способствовать правовому просвещению граждан (в первую очередь, учащихся старших классов и студентов-юристов).

4.2. Электронное тестирование:

Электронное тестирование позволит: 1) в период карантина свести до минимума (либо вовсе исключить) контакты между испытуемым и экзаменатором; 2) маломобильным гражданам получить возможность сдать экзамен на знание Конституции без посещения здания Министерства юстиции; 3) использовать неограниченное количество вопросов и вариантов ответа (в том числе позволит использовать графические технологии и видеоматериалы при экзаменации); 4) позволит анализировать и хранить результаты тестирования в базе данных для составления статистики.

4.3. Электронный научный журнал:

Электронный научный журнал, с одной стороны, будет способствовать лучшей реализации научно-просветительской функции Министерства юстиции, с другой - будет представлять собой площадку квалифицированного обмена мнения между юристами (практиками, теоретиками и студентами) и представителями общественности.

Глава 5. Электронная приемная/ виртуальный консультант

Внедрение искусственного интеллекта в деятельность Министерства юстиции РА позволит ведомству идти в ногу со временем (за счет использования современных достижений науки и техники) и быть более социально-ориентированным и дружелюбным в отношении граждан.

В рамках цифровизации Министерства юстиции необходимо дополнить устаревшие средства коммуникации (посредством телефона, электронной почты и тд.) современными средствами связи. Кроме того, многие общие вопросы уже с успехом может решать искусственный интеллект (ИИ).

В рамках реализации данного мероприятия будут реализованы два основных направления: 1. Электронная приемная; 2. Виртуальный консультант.

Электронная приемная позволит гражданам обратиться в Министерство юстиции дистанционно по интересующим их вопросам посредством официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Виртуальный консультант - это специализированная программа (чат бот), которая может отвечать посетителям сайта на многие часто задаваемые вопросы (на вопросы, ответы на которые содержатся в его базе данных).

Виртуальный консультант, при наличии соответствующего оборудования и программного обеспечения, может заменить собой информационный стенд, сделав Министерство юстиции более социально-ориентированным в отношении граждан с ограниченными возможностями слуха и зрения.

Сайт Министерства юстиции должен быть комфортным для использования граждан с ограниченными возможностями, в связи с чем необходимо предусмотреть возможность переключения сайта на версию для

слабовидящих граждан (в частности, на сайте необходимо предусмотреть возможность изменения размеров текстовой информации до 200%, шрифта, интервала между буквами (кернинг), а также цветовой схемы, нетекстовая информация (фотографии) должна, по возможности, сопровождаться кратким описанием такой нетекстовой информации).

Глава 6. Комфортное ориентирование гражданина в стенах Министерства юстиции

Помещения министерства юстиции должны обеспечивать комфортные условия для граждан, ожидающих своей очереди на получение государственных услуг. Для данных целей, а также для реализации прав граждан с ограниченными возможностями зона ожидания должна быть обеспечена:

6.1. Зона информативного ожидания:

Помимо обеспечения зоны ожидания комфортными посадочными местами в достаточном количестве, сама зона ожидания также должна быть информативной, для чего следует установить специальные экраны (панели, мониторы), транслирующие важную государственную информацию, новости и информацию об услугах, предоставляемых Министерством юстиции.

6.2. Информационная карта/Электронная справочная:

Информационная карта и Электронная справочная представляют собой сенсорные терминалы, позволяющие посетителям возможность:

- получить исчерпывающую информацию о всех услугах, предоставляемых Министерством юстиции;
- узнать, в каком именно кабинете можно получить интересующую посетителя услугу;
- записаться на прием к необходимому специалисту;

- оставить отзыв о качестве работы того или иного специалиста или задать интересующий вопрос в электронной приемной.

Министерству юстиции использование данного терминала позволит:

- получать обратную связь от посетителей, проводя опросы и анкетирования;
- выявлять неэффективных сотрудников на основе отзывов клиентов и оперативно реагировать на проблемы.

Дополнительно внедрение данных технологий предоставит возможность:

- использовать специальный режим в терминале для людей с ограниченными возможностями (экранная лупа, перемещаемая в нижнюю часть дисплея после ввода текста);
- переключать языки в терминале (что позволит иностранцам и иным лицам, не владеющим абхазским и русским языками, также воспользоваться терминалом и получить интересующую их информацию).

6.3. Виртуальный (голографический) консультант:

Виртуальный (голографический) консультант представляет собой трансляцию виртуальной модели в форме сотрудника министерства юстиции. Данный инструмент позволит реализовать целый спектр целей и может быть использован как для получения информации посетителями, так и для чтения лекций об основах Конституции Республики Абхазия и трансляции информации об услугах, предоставляемых Министерством юстиции.

Заключение

Реализация Концепции развития Министерства юстиции до 2024 года **«Цифровизация Министерства юстиции»** позволит достичь следующие результаты:

- Упрощения процедуры предоставления государственных услуг Министерством юстиции;
- Сокращение сроков получения государственных услуг гражданами;
- Создание комфортных условий ожидания при получении государственных услуг гражданами;
- Борьба с коррупцией при предоставлении государственных услуг;
- Борьба с рынком некомпетентных посреднических услуг при получении гражданами государственных услуг;
- Повышение уровня информированности граждан об особенностях получения государственных услуг;
- Повышение качества оказания государственных услуг Министерством юстиции.

Долгосрочными задачами, преследуемыми данной концепцией являются:

- Реализация принципа «одного окна» – создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов при предоставлении государственных услуг на базе Министерства юстиции (фактически создание аналога МФЦ);
- Создание портала, позволяющего предоставление государственных услуг в электронном виде (фактически создание аналога единого портала «Госуслуг»);
- Оптимизация процедуры предоставления государственных услуг и создание условий для развития информационного взаимодействия и сотрудничества между государственными органами, совместно

участвующими при оказании государственных услуг на основе соглашений между этими органами.

Таким образом, основной целью (пусть и долгосрочной) настоящей Концепции является возможность оказания гражданам всего спектра государственных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме посредством интернет-портала на базе Министерства юстиции.

С целью формирования центра, осуществляющего предоставление услуг населению по принципу «одного окна» на базе Министерства юстиции, следует предусмотреть прием заявителей в здании, оборудованном для приема граждан с ограниченными возможностями (так как, на данный момент, Министерство юстиции занимает 4 этаж в здании по адресу ул. Званба 9, в котором отсутствуют пандус и лифт). Также необходимо оборудовать комфортную и информативную зону ожидания, в том числе оборудованную посадочными местами в достаточном количестве и специальными экранами (панелями), транслирующими информацию о предоставляемых государственных услугах и иную важную государственную информацию и электронными терминалами (справочными киосками).

С целью запуска единого интернет-портала, предоставляющего государственных услуги гражданам в электронном виде, необходимо разработать соответствующее программное обеспечение, позволяющее решить соответствующие задачи по вводу, хранению, обработке и выдачи информации и предусмотреть процедуру аутентификации граждан при первичной регистрации и последующих обращениях за получением государственных услуг.

Помимо чисто программных задач, для полной реализации данной Концепции будут необходимы соответствующие технические и кадровые ресурсы; также необходимо соответствующее внутриведомственное нормативное обеспечение, в том числе заключение соответствующих межведомственных соглашений, а также принятие ряда нормативно-правовых актов (в частности, принятие законов о защите персональных

данных, о предоставлении государственных услуг в электронном виде, об электронном документообороте и многие иные).