

ИКТ в госсекторе: взгляд из регионов

CNews

Станислав Макаров

28.03.2013 г.

Электронное правительство реально заработает и начнет приносить ощутимую пользу только тогда, когда сервисы госуслуг будут развернуты на региональном и муниципальном уровнях. Потому что большинство услуг граждане получают именно там. Также и основные проблемы, которые нас волнуют в повседневной жизни, находятся в ведении местных органов власти. Успехи и сложности региональной информатизации обсудили участники конференции «ИКТ в госсекторе 2013», организованной CNews Conferences и CNews Analytics.

Ульяновская область: продвижение госуслуг

Реализация требований 210-ФЗ и переход к электронным госуслугам остаются в центре внимания ИТ-руководителей в органах власти на федеральном и региональном уровнях. Однако фокус дискуссий сместился с разработки госуслуг на их продвижение. Например, в Ульяновской области при населении 1 млн 300 тыс. на портале госуслуг зарегистрировалось всего 35 тыс. человек. Эта статистика, по мнению **Светланы Опенышевой**, министра информационных технологий Ульяновской области, говорит о том, что госуслуги нужно не только внедрять, но и активно продвигать, иначе об отдаче инвестиций в их создание говорить не имеет смысла.

Также стоит пересмотреть подход к созданию пунктов доступа в интернет на базе почтовых отделений и в других местах. Дело в том, что человек, имеющий компьютер, на пункт доступа скорее всего не пойдет, а те, у кого компьютера нет, не смогут им воспользоваться без посторонней помощи — граждан нужно обучать. С этой целью лучше создать банк лучших практик, а на базе МФЦ развернуть центры обучения, чтобы помочь людям начать пользоваться госуслугами самостоятельно.

В ходе реализации ряда проектов обнаружилось, что развитие электронной демократии сталкивается с проблемой: персонализация публичного участия граждан в работе власти обратно пропорциональна величине участия. Иначе говоря, граждане предпочитают сохранять анонимность, когда они сообщают органам власти об их некачественной работе. Корень этой проблемы в низком уровне доверия к власти вообще, обусловленном историей страны, и одними только информационными технологиями ее не решить.

Конечно, следует вести разъяснительную работу, повышать информационную грамотность и правовую культуру граждан. Стоит также предоставить гражданам и другие форматы взаимодействия в сети, чтобы выстроить эффективные каналы обратной связи.

Северная Осетия-Алания: слово населению

Пожалуй, самым важным эффектом от создания электронного правительства стоит считать вовлечение граждан в управление регионом, а не только пассивное получение каких-либо госуслуг. Это демонстрирует проект «Народный контроль», запущенный в республике Северная Осетия-Алания. Каждый житель через сайт может сообщить о проблеме, указав ее местонахождение,

приложив фотодоказательства, и поддержать заявленные другими проблемы, сделать их значимее. Таким образом граждане могут активно влиять на работу различных служб и фактически становятся элементом системы управления территорией.

Сейчас в Республике Северная Осетия-Алания доступны более 20 услуг в электронной форме, их тал госуслуг, инфоматы и банковские терминалы. Планируется, что к концу лета 2013 года не менее 20% жителей Владикавказа будут получать услуги через «одно окно».

1 января 2013 года в Республике Северная Осетия-Алания, как и в других регионах РФ, начался прием заявлений на выдачу универсальных электронных карт. На данный момент принято более 500 заявлений на УЭК.



Докладчики конференции Леонид Кесельбрер (заместитель председателя правительства Республики Северная Осетия-Алания) и Дмитрий Сатин (советник главы Минкомсвязи)

А к концу этого года с учетом федеральной квоты в 1000 карт регион планирует выдать 4000 карт. 6 марта 2013 года в Северной Осетии состоялось торжественное вручение первых семидесяти УЭК. На данный момент обладатели универсальной электронной карты могут воспользоваться ей в качестве замены полиса ОМС, пенсионного свидетельства и ИНН, а также в качестве персонального идентификатора. Кроме того, УЭК можно использовать как платежный инструмент российской системы «ПРО 100».

Однако построение электронного правительства не проходит абсолютно гладко. **Леонид Кесельбрер**, заместитель председателя правительства республики Северная Осетия-Алания, обозначил еще одну болевую точку на карте продвижения госуслуг: федеральные ведомства должны унифицировать свои требования к техническим средствам обеспечения защиты информации, иначе

на регионы ложится избыточная нагрузка по приобретению этих комплексов для подключения к каждой федеральной системе.

Москва: мобильные сервисы для граждан

Не использовать мобильные технологии в интересах развития взаимодействия между гражданами и государством было бы, по крайней мере, нелогично. Потому что мобильная связь — это самая быстрорастущая технология в истории и на сегодня — самая распространенная персональная технология в мире. Текущее проникновение мобильной связи в Москве — более 150%, при этом проникновение мобильного интернета — более 60%, а доля смартфонов среди мобильных устройств — более 35%.

Дмитрий Бехтерев, руководитель направления «мобильные сервисы» ДИТ Москвы, сообщил, что на сегодня в Москве функционирует более 30 SMS/USSD сервисов, доступных любому жителю города вне зависимости от используемого мобильного устройства. Наиболее востребованы из них мобильная парковка (45 тыс.), уведомление о записи к врачу (более 100 тыс.), проход и питание в школах (24 тыс.) и подписка на штрафы ГИБДД (75 тыс.).



Все доклады вызвали большую заинтересованность участников

Несмотря на то, что SMS обходится дороже всего в пересчете на килобайт, они позволяют городу значительно сэкономить — ведь уведомление о штрафе, посланное обычной почтой обходится примерно в 20 рублей, а SMS — в 20 копеек.

Конечно, посредством SMS трудно реализовать развернутый функционал. Настоящие приложения требуют серьезных платформ — iOS, Android, Windows Mobile. Такие мобильные приложения тоже стали доступны москвичам, а наиболее популярным из них стала «Мобильная приемная» (65 тыс. установок). Мобильные приложения — это не только вопрос удобства для самых продвинутых граждан. Они позволили городу сэкономить примерно по 900 рублей бюджетных средств в расчете на каждого пользователя «Мобильной приемной» — за счет более оперативного информирования о возникших проблемах. Здесь играет роль психологический момент: человек готов сообщить об аварии или плохой работе коммунальных служб прямо с места при помощи своего смартфона, но может забыть или расхотеть это сделать, придя домой или в офис.

Сервисы единой мобильной платформы города Москвы позволяют независимым разработчикам предлагать собственные мобильные решения на основе официальных

и верифицированных данных и сервисов, например, так работают проекты «РосЯма» и «Сердитый Гражданин» — пользователь может выбирать любой канал общения, главное, что в результате его информация все равно попадет куда нужно.

Московская область: приоритеты ИКТ

Подмосковье сегодня входит в пятерку наиболее развитых региональных экономик России, находится на втором месте по количеству жителей и на третьем — по размеру бюджета. За 100 дней правительство области и его новый руководитель сформировали пакет приоритетов и задач, определили оптимальные пути их решения, о которых рассказала **Мария Юргелас**, министр государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

Чтобы вывести на новый уровень взаимодействие между гражданами и органами власти, прежде всего нужно обеспечить доступность госуслуг. С этой целью планируется развивать систему предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе создание МФЦ, которых к 2012 г. в области было только 5, а к 2015 должно быть развернуто уже 94, где в общей сложности будет более 1200 окон. Однако потребность в доступе к услугам в регионе намного больше, а строительство и оборудование выделенных МФЦ требует значительных капитальных затрат. Поэтому планируется развивать также центры удаленного доступа на базе привлекаемые организаций — Почта России, Сбербанк, ЕРЦ и т. д. — всего будет создано 343 таких центра на 504 окна. А чтобы обеспечить действительно полный охват территории, будут созданы еще и мобильные МФЦ в количестве пока 13 штук.

Портал «Наше Подмосковье» должен быть введен в эксплуатацию в 2013 году. Он станет инструментом многоканальной коммуникации власти с жителями области, объединив в себе как привычные уже сервисы типа электронных обращений граждан и региональный портал госуслуг, так и доступ к информации с камер видеонаблюдения на строящихся социально-значимых и проблемных объектах и другие сервисы.

Предполагается превратить область в туристически привлекательный регион. «Подмосковье должно стать площадкой для туризма, в том числе выходного дня», — заявил **Андрей Воробьев**, губернатор Московской области. Для решения этой задачи планируется создать интернет-портал, а также наладить тесное взаимодействие с обществом и энтузиастам.

Республика Коми: государство как услуга

На пути к электронному правительству регионам приходится преодолевать множество препятствий. Есть проблемы системные, избежать которых невозможно. Они связаны с масштабом самой задачи и выражаются в необходимости согласования работы различных ведомств и большого количества ИТ-систем. **Александр Селютин**, руководитель комитета информатизации и связи Республики Коми, называет этот этап управляемым хаосом и считает его неизбежным, но преодолимым. Проблемы регионального уровня носят в основном ресурсный характер — нехватка кадров, низкая компетенция пользователей, недостаточная оснащенность муниципалитетов.

Чтобы действовать эффективно в условиях постоянного дефицита ресурсов, Комитет по информатизации построил свою работу по проектной методологии, и это дало результат. Например, удалось полностью выполнить проект по оснащению зала заседаний

Госсовета РК и развертыванию системы обеспечения законодательной деятельности в РК за то время, пока депутаты были на каникулах.

Также были выстроены процессы сервисного управления по стандартам ITIL/ITSM и запущена система Service Desk, что позволило взять на сопровождение 185 информационных систем и обработать за год почти 32 тыс. заявок. Пока подписано только 36 SLA, курс не переход к сервисной модели будет продолжен.

В республике разработана дорожная карта по построению информационного общества. Важными вехами на ней также являются задачи подготовки кадров и повышения компьютерной грамотности населения, будущих пользователей электронных госуслуг. В перспективе и граждане должны научиться воспринимать государство как услугу, а госслужащие, в свою очередь, эти услуги оказывать.

Ярославская область: инвестиции в сообщества

Государственные услуги, как и любые другие сервисы на рынке, нуждаются в продвижении. Ярославская область планирует инвестировать в клиентоориентированность 5% годового бюджета информатизации, сообщил **Эдуард Лысенко**, директор департамента информатизации и связи областного правительства.

Помочь в продвижении госуслуг должны сообщества пользователей и специалистов, как это принято делать в маркетинге любых других услуг. В области был составлен каталог госуслуг и проведено их бредирование, что позволяет создать сообщества и работать с ними по определенным правилам и делает специалистов сторонниками происходящих изменений.

Через формирование сообщества потребителей посредством информирования и повышения осведомленности должна быть сформирована потребность жителей воспользоваться тем или иным продуктом или услугой. При этом важно сформировать понимание, что услуга информатизации – это постоянный процесс инноваций, изменений, и что через ее потребление пользователи – жители области оказывают влияние на то, каким этот продукт или услуга будет в дальнейшем.

В рамках реализации этой программы была создана сеть центров ликвидации «цифрового неравенства», сеть интеллектуальных сервисных центров в форме государственно-частного партнерства. Ярославская область также включилась в национальную социальную программу массового обучения граждан пенсионного возраста основам информационных коммуникационных технологий (ИКТ) и услугам электронного правительства «Бабушка – онлайн», «Дедушка – онлайн».

Весьма продуктивно действуют и сообщества, которые создаются по профессиональному признаку, например, по направлению медицины образовано 17 функциональных групп вокруг главных специалистов региональной системы здравоохранения и создан центр компетенции по онкозаболеваниям, куда входят врачи, международные эксперты, специалисты из ЯрГУ и представители ИКТ-компаний.

Татарстан: ИТ для Универсиады с прицелом на будущее

В 2013 году Казань принимает Универсиаду, по масштабности и значимости это спортивное событие сравнимо с Олимпийскими играми. Всемирные летние Универсиады собирают до 10 тысяч спортсменов из полутора сотен

стран, среди которых разыгрывается более трехсот комплектов медалей, а казанская становится рекордной по этим показателям.

Рашит Хайруллин, начальник отдела программных продуктов исполнительной дирекции «Казань 2013», рассказал о задачах, решаемых в ходе подготовки к всемирным молодежным соревнованиям. Для обеспечения проведения Универсиады создано 36 информационных систем, которые будут автоматизировать различные процессы, такие как учет и планирование ресурсов, аккредитация участников, инфраструктура пребывания (размещение, питание), координировать взаимодействие с муниципальными службами (транспорт, медицина и др.).

Проект стартовал 26 апреля 2011 года, а его окончание совпадает с закрытием игр 17 июля 2013 года. Фиксированная дата окончания в общем-то нетипична для больших ИТ-проектов, обычно системы создаются в расчете на длительный период эксплуатации. Разумеется, было бы экономически неразумно развертывать столь мощную систему для однократного применения – на базе АИС Универсиады будут созданы облачные сервисы «Спортивный регион», который позволит тиражировать опыт Татарстана, и «Спортивное мероприятие» для поддержки проведения международных, российских и окружных соревнований.

Башкортостан: автоматизация госуслуг

Об опыте по автоматизации процессов оказания электронных госуслуг в регионе рассказала Елена Рудакова, менеджер проекта «АйТи». В Республике Башкортостан государственная система управлений состоит из 34 министерств и ведомств, где работают более 7 тыс. госслужащих.

Единый портал государственных и муниципальных услуг Башкортостана теперь станет интересен еще большему кругу лиц. Так, в течение этого года на электронной площадке республики появится ряд новых сервисов. Например, через ресурс можно будет записаться к врачу и получить доступ к оцифрованным изданиям библиотечного фонда.

Пока что на портале работают госуслуги по лицензированию фармацевтической деятельности и продажи алкогольной продукции. К тому же, с помощью портала граждане могут найти себе работу.

«Проект «Открытая республика» начинает функционировать. На это реализацию потребовалось больше времени, чем предполагали наши специалисты. Все оказалось не так просто. Однако трудности преодолеваются. Так, 01 февраля 2013 года запущен в промышленную эксплуатацию сайт «Электронная приемная» органов власти Республики Башкортостан. Портал «Электронная приемная» делает общение с органами власти Республики Башкортостан доступным, удобным и быстрым. «Основное удобство системы в том, что заявитель получил возможность отслеживать ход рассмотрения своего обращения в личном кабинете в режиме реального времени», – пишет в своем блоге президент Республики Башкортостан **Рустэм Хамитов**.