


информационное
Завтра Экспертное
мнение
РОССИИ

20 12





Экспертный центр электронного государства

www.d-russia.ru

Экспертный центр **обеспечивает** работу открытой площадки для обсуждения и подготовки предложений и рекомендаций по реализации государственной политики в сфере формирования эффективных коммуникаций между государством и обществом на основе информационных технологий.

Экспертный центр **взаимодействует** с Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерством экономического развития Российской Федерации, иными федеральными органами исполнительной власти, руководством субъектов Российской Федерации и другими органами. Также налажены устойчивые деловые контакты с научным сообществом, общественными объединениями и организациями, работающими в сфере информационных технологий.

Деятельность Экспертного центра направлена на консолидацию экспертного сообщества в сфере информационных технологий, развитие технологий электронного государства на всех уровнях власти, а также обеспечение независимого общественного контроля за данным процессом.



Уважаемые коллеги!



15 миллионов граждан посетили Единый портал госуслуг.

Более 3 миллионов пользователей имеют личные кабинеты на портале.



Более полутора миллионов граждан ежемесячно посещают Единый портал, почти 400 тысяч человек используют мобильное приложение «Госуслуги».

Идея этого издания, равно как и предшествовавшего ему обсуждения приоритетов, возникла в ходе дискуссий о первоочередных направлениях развития информационных технологий в государственном управлении.

Как вы помните, в конце 2009 года распоряжением Правительства Российской Федерации были утверждены перечни первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями.

В декабре 2009 года прошел Госсовет, полностью посвященный теме внедрения современных информационных технологий в сфере предоставления государственных услуг.

Эти события придали новый импульс созданию инструментов электронного правительства в России.

В 2010 году заработал Единый портал государственных и муниципальных услуг, который позволил консолидировать усилия по переводу услуг в электронный вид и обеспечить контроль за данным процессом. В настоящее время более 200 федеральных и 1000 региональных услуг доступно в электронном виде на Едином портале. Граждане подали более 7 миллионов электронных заявлений.

Большая часть субъектов Российской Федерации также достигли определен-

ных успехов на этом пути. Более чем у половины регионов уже доступны услуги в электронном виде на Едином портале, есть свои лидеры и по востребованности электронных услуг.

Все это стало возможно благодаря таким государственным инфраструктурным решениям, как Единая система межведомственного электронного взаимодействия, Единая система идентификации и аутентификации и ряд других. В 2011 году запущена Единая система межведомственного электронного взаимодействия, ставшая инфраструктурной основой для организации обмена информацией между органами власти и организациями всех уровней и давшая новый толчок к развитию ведомственных информационных систем. Внедрение системы межведомственного электронного взаимодействия уже позволило избавить граждан от необходимости самостоятельного сбора большого количества справок и хождения от одного ведомства к другому, а общее количество транзакций в системе уже превысило 500 миллионов.

В то же время практика показала, что некоторые из вопросов были не вполне проработаны, в частности, очень много дискуссий вызвали перечни региональных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в электронном виде. Далеко не все из предложенных услуг оказались реально востребованными их потребителями именно в электронном виде, перевод некоторых первоочередных услуг в электронный вид требует неоправданных затрат региональных и муниципальных бюджетов.

С другой стороны, необходимо сделать так, чтобы столь же доступными стали



**Пресс-конференция
экспертов центра**

остальные сервисы, которые необходимы людям. Не только государственные и муниципальные услуги. Ведь людям зачастую не важно, кто именно оказывает им услугу – государственная, бюджетная или частная организация, а иногда они просто не могут разобраться во всех юридических тонкостях и понять, к кому им следует обратиться за помощью.

Давайте рассмотрим пример: человек хочет построить дом. Для этого он должен – даже если рассматривать упрощенную схему – получить кредит, оформить субсидию, купить участок, оформить его, заказать проект дома и построить дом, зарегистрировать его, подключить к нему все коммуникации.

Этот процесс включает в себя целый набор взаимодействий с государственными, околосредствственными и коммерческими организациями.

Хотя на самом деле для гражданина это одна комплексная услуга, просто растянутая во времени. Все остальные участники этого процесса должны взаимодействовать друг с другом самостоятельно. И таких примеров довольно много.

Еще один важный аспект – необходимость расширения перечня услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также предоставление возможности получения в электронном виде услуг, оказываемых иными организациями.

Основываясь на необходимости корректировки приоритетов по результатам практической реализации проектов в области предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, мы решили узнать мнение экспертов и руководителей субъектов Российской Федерации, которые непосредственно отвечают за реализацию планов и проектов, направленных на использование информационных технологий в наиболее социально значимых сферах.

Обсуждение проводилось в октябре – ноябре 2012 года с участием более 600 экспертов, среди которых представители высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации, руководители и сотрудники региональных

органов власти, органов местного самоуправления, представители российского ИТ-сообщества и общественности.

За точку отсчета определения приоритетов были взяты интересы потребителей государственных сервисов – россиян. На предварительном этапе эксперты выделили шесть приоритетных направлений: здравоохранение, образование, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная поддержка, безопасность и регистрация прав граждан.

Результаты этого обсуждения обобщены в этой брошюре.

Рассчитываем, что они будут востребованы и использованы органами власти федерального уровня при формировании стратегии развития информационных технологий и будут полезны руководителям субъектов Российской Федерации при принятии стратегических и тактических решений в этой сфере.

Хотелось бы поблагодарить всех участников обсуждения за их активную жизненную позицию и искреннее желание сделать нашу жизнь лучше. ●

Здравоохранение

Как известно, здоровье – это основное слагаемое личного счастья и успеха. И одновременно здоровые люди – это необходимое условие благополучия страны.

Как и в других странах, в России приобретают яркую выраженность проблемы старения трудоспособного населения, увеличения числа хронических болезней, перенаселенности мегаполисов, плохой экологии.

Кроме того, России свойственны и свои особенности, имеющие сильное отрицательное влияние: демографический провал 90-х годов, низкий уровень оплаты труда медицинских работников, «условно-бесплатный» характер медицины, невозможность оперативной записи на прием к врачу и получения адекватной медицинской помощи жителями населенных пунктов, удаленных от районных центров и крупных городов.

В рамках национального проекта «Здоровье», реализации региональных программ модернизации здравоохранения во многие медицинские учреждения поставлено современное медицинское оборудование, но специалистов, способных работать на таком оборудовании не хватает, особенно в небольших районных больницах. В результате

немалые государственные средства потрачены, но оборудование не используется, граждане не могут пройти раннюю диагностику и получить необходимую и своевременную медицинскую помощь.

Часть обозначенных проблем здравоохранения могут быть решены посредством внедрения и использования информационных технологий.

Например, практика показывает, что запись на прием к врачу является чрезвычайно востребованной электронной услугой, так как пациент в среднем экономит до двух часов времени при ее использовании.

Эксперты обращают внимание на важность централизованного подхода к решению этой проблемы в рамках программы модернизации здравоохранения. Но реализация программы в этой части в регионах идет недостаточно быстро. Немногие могут похвастаться реальными достижениями. Региональным властям необходимо уделить особое внимание использованию существующих типовых решений и центров обработки данных. Это позволит сократить время внедрения, адаптации решений и

интеграции их с иными решениями.

Другая проблема – необходимость предоставления в медицинские учреждения многочисленных справок, выписок и заключений других органов и учреждений – может быть решена с использованием механизмов электронного взаимодействия, но прежде это должно быть решено на законодательном уровне.

Кроме того, Минздраву России необходимо ускорить принятие нормативных правовых актов, регламентирующих единые требования к обмену медицинскими данными и использование единой нормативно-справочной информации. ●



Более чем в 45% российских медицинских учреждений первичного звена уже введена электронная запись на прием к врачу



Электронная запись к врачу теперь доступна и в центральных больницах районов Алтайского края, сообщает пресс-служба ГУ Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности. В будущем, как уверяют организаторы, можно будет записаться на прием к любому специалисту во всех поликлиниках края. Однако сейчас доступна запись к терапевту и еще к одному-двум узким специалистам и только в центральных районных и во всех городских поликлиниках. Так, в Ключевской центральной районной больнице через Интернет можно зарезервировать время приема окулиста. В этом районе проживает около 18 тысяч человек. Жителям Новополянов, Северки, Васильчуков, Каипа и других сел у самой границы с Казахстаном стало гораздо удобнее резервировать время приема. Всего с начала работы сервиса в Алтайском крае его услугой воспользовались около 90 тысяч пациентов. ●



Законодательство:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не установлена возможность медицинских учреждений направлять межведомственные запросы в другие органы и организации для получения необходимых документов и информации. ●

Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Татьяна Сергеевна Горбунова, инвалид, Новороссийск.

«Хочу поблагодарить сотрудников, которые принимали мою заявку. На следующий день после того, как я послала заявку на талон на прием к врачу, мне перезвонили и уточнили, на какое время я хочу взять талон. В день приема перезвонили и уточнили, приду ли я. Очень приятна такая забота и внимание. Я инвалид второй группы, и мне очень удобно записываться на прием по Интернету. В этой поликлинике я обслуживаюсь с 1976 года. Много сделали для улучшения обслуживания больных, спасибо большое. Стало приятно обслуживаться в этой поликлинике».

Анна: «Говоря о приоритетах в здравоохранении, нужно, прежде всего, задумываться о том, с чем люди сталкиваются, в первую очередь, при общении с поликлиникой: электронная запись к врачу (не надо по два раза ездить), электронная карта (всегда под рукой, не зависит от учреждения), электронный рецепт на лекарства».

Борис Тригуб: «Предлагаю обеспечить доступ к электронным медицинским картам сугубо в части касающейся

конкретных специалистов, а именно: сам гражданин должен иметь возможность в любой момент получить всю и любую информацию о собственном здоровье, а конкретный специалист – только в той части, которая касается его области. Например, стоматолог мог бы узнать строение рта пациента по снимкам и возможные его аллергии на местную анестезию, но никогда бы не узнал про операцию на аппендиците или какое зрение у пациента. Думаю необходимо интегрировать в единое медицинское информационное пространство все учреждения здравоохранения, вне зависимости от того, государственные они или частные, а также обязать вести все медицинские записи о пациенте только в форматах этого пространства и его средствами...»

Иван: «Крайне важно не забывать об ограничении доступа к информации, причем закладывать это нужно в самую основу проектируемых систем. Я также добавил бы это к приоритетам внедрения информационных технологий в медицине, это особенно востребовано для удаленных от центра страны регионов с низкой плотностью населения». ●

Приоритеты:

- Электронная запись к врачу, в том числе в удаленных населенных пунктах
- Персонифицированный учет оказанных медицинских услуг в соответствии с едиными требованиями (электронная медицинская карта)
- Использование единой нормативно-справочной информации в области здравоохранения
- Использование цифровых технологий при проведении исследований и диагностике
- Телемедицинские консультации и удаленная диагностика
- Поддержка принятия врачебных решений
- Оперативный доступ врачей к данным пациентов с обеспечением требований по информационной безопасности и защите персональных данных
- Электронные аптечные сервисы (поиск лекарства по всем аптекам, онлайн-покупка и доставка лекарств, проверка наличия лекарств для льготников, запись с указанием места и времени получения льготного лекарства)
- Доступ к информации о квалификации врача, истории его врачебной практики

Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере медицины для граждан являются:

- сокращение количества врачебных ошибок;
- повышение доступности квалифицированной медицинской помощи;
- сокращение времени обслуживания граждан;

- повышение качества медицинской помощи;
- снижение стоимости медицинской помощи;
- полнота информации о здоровье гражданина и о квалификации лечащего врача;
- возможность повышения квалификации врачей без отрыва от основной работы.



Образование

Наша страна традиционно и пока еще оправданно считается одним из лидеров в сфере образования. Совершенствование технологий образования возможно за счет широкого использования информационных технологий.

Совершенствование технологий образования возможно за счет широкого использования информационных технологий.

Сегодня в системе образования активно развиваются государственные, частные и общественные проекты, формирующие новую информационную среду: предоставление государственных услуг в электронном виде, создание электронных учебных материалов и учебно-методических комплексов, организация сервисов для детей в социальных сетях, внедрение электронных дневников, создание электронных библиотек, создание систем управления и администрирования в школах, детских садах, вузах и многое другое.

В то же время обилие программ и мероприятий, если они не последовательны и не структурированы, не всегда позволяет достичь ожидаемого эффекта от информатизации образования.

В то время как в нашей стране уже сделаны большие шаги в области оснащения образовательных учреждений со-

временными технологиями, наблюдается острый дефицит в сфере организации и управления этими технологиями в образовательном процессе.

Требуется систематизация методик и педагогические технологии, обеспечивающие формирование единых стандартов на электронные образовательные ресурсы и сервисы, развитие компетенции педагогических кадров в сфере информационных технологий. Необходимо создание системы оценки качества, лицензирования и аккредитации электронного, мобильного, сетевого образования.

С использованием информационных технологий возможно решение некоторых проблем в сфере дошкольного образования. Предоставление в электронном виде услуг по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в детские сады является важным фактором снижения социальной напряженности в условиях, когда во многих регионах количество детских садов недостаточно. «Электронная» очередь в детские сады позволяет родителям внимательно

контролировать прозрачность очереди и обращаться в региональные органы власти при обнаружении нарушений.

Безусловно, никакие информационные технологии не решат проблему нехватки детских садов и школ, учителей и врачей. И ее решение в любом случае должно быть приоритетом органов власти всех уровней.

Проанализированные экспертами практики и опросы общественного мнения показали, что современные информационные технологии могут принести реальную пользу для повышения доступности образования путем упрощения процесса подачи документов при поступлении в школы и вузы, доступности учебных материалов за счет их перевода в электронный вид.

Большой интерес в обществе имеет и распространение дистанционного обучения. Такая технология обучения позволяет снизить затраты на проведение обучения и повысить его качество за счет применения современных средств и объемных электронных библиотек.



Собственным центром космических услуг обзавелась накануне Дня знаний самая обычная столичная 85-я школа, что находится в Строгино. Это пилотный проект не только в Москве, но и в России, — с настоящей, принимающей спутниковые данные станцией, с программным комплексом, способным их обрабатывать. Теперь главные сражения можно легко наложить на реальное изображение местности, полученное из космоса. Например, ставки Верховного главнокомандующего Кутузова и императора Наполеона могут быть отмечены на космических снимках. Можно тут же измерить реальный путь, который преодолел Наполеон после проигранного сражения, определить расстояние от Парижа до острова св. Елены, куда он был отправлен в ссылку. Информация на карте может дополняться текстовой, фото и видеoinформацией. Предполагается, что благодаря использованию результатов дистанционного зондирования Земли на уроках дети сделают первый шаг к управлению ресурсами, городскому планированию, научатся выявлять при помощи космических технологий экологические нарушения. ●

Должна быть проведена систематизация всего многообразия электронных учебных материалов и формирование соответствующих каталогов. Должен быть сформирован перечень нормативно-справочной информации, определяющий правила создания и использования электронного контента в образовательном процессе.

Организация процесса проверки уровня знаний школьников и учет результатов тестирования может осуществляться, на наш взгляд, с использованием единой информационной системы, накапливающей сведения об успеваемости учеников в течение всего процесса обучения. Для удобства использования такой информационной системы следует реализовать проведение единого государственного экзамена и других аттестационных проверок в электрон-

ном виде. Ведение электронного дневника в школах помогает родителям следить за успеваемостью и посещаемостью своих детей.

Еще одним из слагаемых создания условий для образования граждан является информатизация библиотек. Необходимо, чтобы огромные массивы информации, хранящиеся в библиотечных фондах, музеях и архивах, стали доступны всем гражданам в любом месте нашей страны. Эффективное решение этой задачи невозможно без применения информационных технологий. При этом эксперты сходятся во мнении о том, что распространение этой практики на территорию всей страны необходимо организовать на базе единого ресурса. ●



Законодательство:

Федеральным законом от 22 августа 1996 года № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» не установлено право граждан подавать документы в высшие учебные заведения с использованием информационных технологий. ●



«Первая в стране электронная база археологических находок»

создана в Новгородской области. Основу проекта составляет археологическая коллекция, собранная за время работы Старорусской археологической экспедиции НовГУ и насчитывающая более 20 тысяч предметов, всесторонне характеризующих материальную культуру Старой Руссы и других археологических памятников Новгородской земли, начиная с эпохи раннего Средневековья и до наших дней», – сообщила руководитель Старорусской археологической экспедиции Елена Торопова. По её словам, база данных ежедневно пополняется находками полевого сезона 2012 года. Помимо фотографий артефактов, здесь можно найти подробное описание экспоната и место, где он был обнаружен. ●



15% библиотек Санкт-Петербурга имеют веб-сайты в сети Интернет, через которые обеспечен доступ к имеющимся у них электронным фондам, **24% государственных музеев** Санкт-Петербурга имеют центры общественного доступа к электронным фондам (компьютерные аудитории).



Опрос студентов США выявил следующие результаты:



Причины, побуждающие использовать дистанционное образование	%
Удобство	50,3%
Возможность управления моими задачами	13,5%
Помогает общаться с однокурсниками	19,7%
Улучшает качество образования	12,7%
Нет преимуществ	2,8%
Прочие	1,1%



В городе Петропавловск-Камчатский в результате внедрения электронного дневника посещаемость увеличилась на 6%, успеваемость повысилась – на

4,5%, качество образования – на 3%. В образовательном процессе использование современных технологий стимулирует интерес к обучению. Внедрение таких решений способствует дополнительной конкуренции между образовательными учреждениями и направлено на повышение качества образования.

Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Андрей Сергеевич Пархоменко, заместитель директора школы, Москва: «Надо сделать единую электронную школьную библиотеку и единый школьный журнал на всей территории России. Сейчас школы используют разные системы, никак между собой не интегрируемые. А это лишние затраты. Надо централизовать данный процесс».

Елена Таран: «По данным многих социологических опросов различной сложности, явно прослеживается тенденция к общему снижению уровня образования и эрудиции граждан. Иногда это доходит до абсурда. Например, 80% опрошенных считают, что гены содержатся только в генномодифицированных продуктах и т.д. и т.п. Все это печально. Даже не буду пояснять почему, надеюсь, что здесь аудитория думающая. Влиять на это необходимо через культуру – давать гражданам пищу для ума. Только при таких условиях население, или хотя бы его часть, перестанет обсуждать своего соседа, а начнет обсуждать события, идеи. Простыми и доступными инструментами могут стать развитие научных и культурных электрон-

ных библиотек, создание электронных музеев и дистанционного образования».

Дмитрий Трутнев: «Поскольку, наверное, основным приоритетом должно быть повышение качества образования, то, как мне кажется, должны быть отражены следующие аспекты: -доступ к единой базе всех дипломов (должно уменьшить желание покупать дипломы, а вместе с результатами экзаменов повысить мотивацию к реальному приобретению знаний); возможны проблемы с защитой персональных данных, но их можно преодолеть. -планы комплексной автоматизации всех учебных заведений должны предусматривать возможность автоматического формирования всей отчетной информации и либо автоматической ее передачи в вышестоящие органы в электронном виде, либо свободного доступа к ней для снижения бюрократической нагрузки на учебные заведения и снижения расходов на сбор и обработку информации вышестоящими органами. Больше времени и денег сможет быть перенаправлено с администрирования на обучение. ●

Приоритеты:

- Внедрение электронного журнала и дневника ученика
- Электронная учительская (деканат)
- Электронная запись в детские сады и школы
- Электронная подача документов в вузы
- Дистанционное образование
- Доступ к учебным методическим материалам
- Организация доступа к единой базе результатов тестирования и оценки знаний
- Организация доступа к информации о выданных дипломах и аттестатах
- Открытый доступ к электронным музеям и библиотекам
- Обучение граждан основам использования информационно-коммуникационных технологий, в том числе формирование культуры медиапотребления

Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере образования являются:

- повышение доступности и качества всех видов образования;
- соответствие программ обучения реальным потребностям экономики;

- повышение привлекательности образования для детей и молодежи;
- повышение уровня вовлеченности учащихся в образовательный процесс;
- повышение привлекательности педагогической профессии.

Социальная поддержка

Одна из основных функций государства – обеспечение достойного уровня жизни своих граждан, особенно тех, кто нуждается по тем или иным причинам в социальной поддержке. В нашей стране около 50% граждан получают различные льготы и субсидии из бюджета.

Одной из основных проблем в сфере социальной защиты населения является необходимость предоставления для получения социальной поддержки документов и справок, которые сейчас входят в перечень документов личного хранения. Очень часто человек для получения уже определенных ему социальных выплат вынужден повторно подтверждать статус, который в принципе не может измениться (например, инвалидность или участие в ликвидации последствий Чернобыльской АЭС).

Люди с ограниченными возможностями, при прохождении медико-социальной экспертизы для признания их нетрудоспособными, вынуждены совершить огромное количество действий для получения услуг по реабилитации и причитающихся ему льгот. Гражданину необходимо сейчас лично посетить Фонд социального страхования, Пенсионный фонд, орган социальной защиты и др.

Учитывая, что человек пребывает в плохом физическом состоянии и испытывает огромный стресс, для него это становится тяжким испытанием. Необходимо сделать так, чтобы все услуги граждан мог получить сразу в бюро медико-социальной экспертизы в режиме «одного окна». Необходимо обеспечить комплексный сервис для людей.

Более того, государство понимает потребности граждан, нуждающихся в социальной помощи, и предпринимает дополнительные меры по установлению социальной поддержки, но граждане не всегда знают об этом и не пользуются такими возможностями. Поэтому государство должно вести единый реестр прав граждан на меры социальной поддержки, сообщать гражданам о полагающейся им поддержке и предоставлять такую поддержку в инициативном порядке. ●



Обучение на компьютерных курсах для пожилых людей в рамках проекта «Бабушка-онлайн» в первом полугодии прошли 417 человек. Занятия возобновятся в октябре на базе нескольких вузов Иркутска. Проект по обучению компьютерной грамотности людей старшего возраста администрация Иркутска реализует с осени 2009 года. За это время обучение на курсах прошли 940 человек. Участие в проекте не только дает возможность получить необходимые в современных условиях знания по специально разработанной программе, но и позволяет обрести новых друзей и значительно расширить свой круг общения. ●

Жители Великого Новгорода получили возможность следить за передвижением общественного транспорта онлайн. Автобусы Великого Новгорода оснастили навигационным оборудованием с SIM-картами, благодаря которым информация о местоположении, маршруте следования, точности соблюдения расписания и расходе топлива передается в центр мониторинга, а жители города могут следить за движением транспорта через Интернет. В настоящее время оборудование установлено на 80% автобусов, курсирующих по четырем основным городским маршрутам (№ 6, № 16, № 19, № 20), проходящим через центр города,



Торговую сторону и Западный район. С нового года навигационной системой будут оснащены все городские автобусы, в том числе работающие на других маршрутах. ●



В Челябинске 5,2% респондентов не удовлетворены объемом предоставляемых социальных услуг, а 3,6% – их качеством. Каждый третий не удовлетворен объемом социальных услуг, поскольку предоставляемые социальные услуги не в полной мере удовлетворяют потребности клиентов. Еще каждый третий считает, что предоставляемые социальные услуги не соответствуют современным требованиям. ●



Законодательство:

Несмотря на то что субъекты Российской Федерации и органы местного самоуправления имеют возможность перевести документы личного хранения на межведомственное информационное взаимодействие согласно части 6.1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», такую возможность они не используют. ●



Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Наталья Гаврилова, пенсионерка, Москва: «Очень неприятно, что нас на старости лет считают чуть ли не жуликами. Гоняют нас, стариков, из одной двери в другую. Сил никаких уже нет эти бумажки собирать. Чтобы доказать, что имею право на эту доплату. Унизительно очень и тяжело. А здесь гоняют из кабинета в кабинет. Я всю жизнь государству отдала, на оборонку работала. А теперь это государство со мной так обходится».

Анна: «Социальная защита – это услуги, которые, в первую очередь, необходимы гражданам. Здесь надо сосредоточиться на переводе их в максимально удобный для граждан электронный вид. Чтобы не гражданин бегал по инстанциям доказывая, что ему должно дать государство, а государство само говорило, что вам положено».

Сергей: «Считаю, что надо переходить к порядку, когда соответствующие органы, оказывающие социальные (да и не только социальные) услуги, сами будут информировать потенциального получателя услуги, что он имеет на нее право. Это же достаточно просто с техно-

логической точки зрения: родился ребенок, факт зафиксирован, значит, родители (при соблюдении всех необходимых и достаточных условий) имеют право на получения пособия на ребенка, и им направляется уведомление всеми доступными способами. Если он зарегистрирован на портале госуслуг, ему в личный кабинет направляется уведомление с предзаполненной формой заявления на получение пособия, с указанием, какие документы нужны дополнительно, а какие уже есть в распоряжении органов власти».

Игорь Синяев: «Нужны четкие стандарты по оказанию социальных услуг. Нужны технологии определения индивидуальной нуждаемости, отслеживания динамики в результате реабилитационных мероприятий».

Кирилл: «Необходимо стимулировать конкуренцию в службе занятости, возможно, создавать единую базу спроса и предложений работы, возможно, устраивать конкурс за пособие по безработице или ввести плату за трудоустройство: какое агентство это устроит, то и получает деньги». ●

Приоритеты:

- Подача электронных заявлений на получение социальных льгот, субсидий, пособий, выплат и другой материальной помощи
- Оказание социальных услуг людям с ограниченными возможностями в режиме «одного окна»
- Организация сервисов удаленной работы для людей с ограниченными возможностями
- Ведение единого реестра мер социальной поддержки для каждого гражданина



Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере социальной поддержки являются:

- повышение качества социальной помощи;
- повышение доступности социальной помощи;
- полнота информации о праве гражданина на получение социальной помощи;

- переход от заявительного порядка их оказания к уведомительному (не гражданин просит у государства полагающейся ему поддержки, а государство предлагает ему эту поддержку);
- сокращение количества документов, предоставляемых гражданином;
- сокращение числа необходимых личных визитов гражданина в органы власти.



Регистрация актов гражданского состояния

Государственная регистрация актов гражданского состояния является одной из самых распространенных государственных услуг. Помимо этого, документы о государственной регистрации актов гражданского состояния необходимы для предоставления большого количества других государственных услуг и сервисов.

Внедрение современных информационных технологий позволяет решить стоящие перед нами задачи в этой сфере. В настоящее время уже многими регионами реализована возможность подачи заявлений в органы ЗАГС с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг. Граждане могут подать заявление в электронном виде на регистрацию брака, регистрацию рождения ребенка, получение документов и их копий, что позволяет существенно сократить время на данные обязательные процедуры. Реализуется электронный обмен сведениями.

Важно внедрять и развивать информационные системы органов ЗАГС, учитывая при этом необходимость объединения данных информационных ресурсов по всей стране. Переводить в электронный вид огромные массивы информации из архивов органов ЗАГС.

Вместе с тем проблемой, которая возникает при предоставлении многих государственных и муниципальных услуг гражданам, является отнесение документов, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния, к документам личного хранения, что исключает возможность направления сведений, содержащихся в них, с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Именно поэтому особо стоит отметить важность организации эффективного

межведомственного взаимодействия органов ЗАГС и остальных государственных органов и органов местного самоуправления.

Указанная проблема может быть решена с помощью единой информационной системы актов гражданского состояния. ●



Ежегодно органами ЗАГС регистрируется более 6 миллионов актов гражданского состояния и совершается **более 11 миллионов** иных юридически значимых действий.



В минюсте Чувашии подсчитали статистику электронных обращений. Самыми популярными оказались свадьбы: заявку на регистрацию брака через Интернет подали уже 137 человек. На втором месте в рейтинге – заявления о выдаче повторного свидетельства о рождении, их было 123. Кроме того, через портал госуслуг поступило 41 заявление о расторжении брака, 40 – о регистрации рождения ребенка и 39 – о регистрации смерти.



Парень и девушка из Чебоксар, отправившиеся на заработки в Ханты-Мансийск, собрались пожениться. Свадьбу решили сыграть в родном городе, а чтобы не мотаться туда-сюда, забронировали день регистрации в ЗАГС по Интернету, через сайт госуслуг. Новый сервис в республике заработал в апреле этого года – через Единый портал государственных и муниципальных услуг стало возможно подать в органы ЗАГС заявления о регистрации и расторжении брака, о регистрации смерти и регистрации рождения ребенка, а также запрос на выдачу повторного свидетельства о рождении. ●



Законодательство:

В настоящее время не создана государственная информационная система актов гражданского состояния. Необходимость ее создания и функционирования должна быть закреплена на законодательном уровне. ●



Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Геннадий Суворов, заместитель губернатора Нижегородской области:

«Поддача электронных заявлений на регистрацию брака была внедрена Нижегородской областью одной из первых в стране. И многие субъекты Российской Федерации присылали к нам запросы и приезжали поучиться тому, как это у нас реализовано. Жесткие сроки перехода на электронные услуги не пугают региональные органы ЗАГС. Они во многом прошли этот этап и в короткие сроки сделают так, чтобы граждане смогли реализовать свои права. Основная задача сделать так, чтобы заявители приходили в ЗАГС только в день регистрации, а все остальное взаимодействие происхо-

дило по электронным каналам связи».

Олег: «Услуги ЗАГС часто связаны с архивами. Без развитой региональной системы классификаторов и справочников с историей изменения объектов классификации за период обязательного хранения документов услугу ЗАГС порой просто не получить. Особенно если информация касается организации или территории, которые не однажды меняли свое наименование».

Ольга и Семен Ковалевы, молодожены, Москва: «Записались в ЗАГС на регистрацию брака, удобно, выбрали сами день и время». ●

Приоритеты:

- Создание единой государственной информационной системы актов гражданского состояния
- Реализация возможности подачи электронных заявок на получение услуг ЗАГС
- Создание электронных архивов ЗАГС в субъектах Российской Федерации
- Реализация возможности предоставления гражданину в электронном виде результатов обращения в органы ЗАГС

Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния являются:

- обеспечение возможности получения документов в ЗАГС и их дубликатов без посещения органа власти;
- межведомственный обмен информацией из органов ЗАГС с другими государственными органами и органами местного самоуправления, без привлечения гражданина;
- сокращение времени на получение услуг ЗАГС;
- повышение надежности хранения и скорости поиска данных о записях актов гражданского состояния;
- перевод документов, подтверждающих государственную регистрацию гражданского состояния, из документов личного хранения на межведомственное информационное взаимодействие.

Жилищно-коммунальное хозяйство

Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства не являются государственными услугами, но значимость данных услуг для самих регионов достаточно высока за счет массовости использования.

Каждый третий житель региона – это потенциальный потребитель данного вида услуг. Состояние сферы ЖКХ является острой проблемой современного российского общества.

Если несколько лет назад при опросах общественного мнения граждане вспоминали о проблемах ЖКХ далеко не в первую очередь, то сейчас это проблема упоминается одной из первых. Такие изменения в общественном мнении обусловлены, с одной стороны, постоянным ростом тарифов на жилищно-коммунальные услуги, а с другой – непрозрачностью деятельности управляющих компаний.

Управляющие компании создаются для организации управления многоквартирными домами. При этом на практике граждане сталкиваются со злоупотреблением со стороны таких компаний, а непрозрачность их деятельности приводит к тому, что граждане не могут контролировать расходование денежных средств, оплаченных за жилищно-коммунальные услуги управляющим компаниям.

Такая ситуация приводит к тому, что денежные средства граждан в ряде случаев не доходят до ресурсоснабжающих организаций, используются не по целевому назначению либо используются нерационально.

Кроме того, редко используется возможность внесения платы за коммунальные услуги напрямую ресурсоснабжающим организациям, а не через управляющие компании.

Часть этих проблем может быть решена

за счет использования информационных технологий. Прежде всего необходимо обеспечить максимальную информационную открытость и прозрачность начислений за оплату жилищно-коммунальных услуг путем создания единого информационного ресурса в сфере ЖКХ, который позволит в том числе напрямую взаимодействовать с ресурсоснабжающими организациями.

Как показывает практика, внедрение в сферу ЖКХ электронных сервисов повышает лояльность населения, дает значительный социальный эффект в отдельно взятом муниципалитете за счет удобства использования предоставляемых сервисов, которое выражается в основном в экономии времени и повышении прозрачности механизмов и начислений. На сегодняшний день подобные сервисы предоставляются в основном крупными телекоммуникационными компаниями и крупными банковскими учреждениями и активно используются населением. Поэтому для значительной части населения данная услуга не является новой, а вполне ожидаемой. ●



200 управляющих компаний в Самарской области подключились в мае 2012 года к системе «Электронное ЖКХ». 98% домов Самары внесены в систему «Электронное ЖКХ»

Главным событием октября в Липецке стало размещенное на сайте администрации города ультимативное требование: «Показания квартирных приборов учета необходимо сдать до 26 октября. В пресс-релизе департамент ЖКХ напомнил липчанам о том, что с 23 по 25 октября необходимо снять показания индивидуальных приборов учета и до 26-го числа передать их в расчетные центры. В эти дни «мавзолеями» стали все места, где принимают показания счетчиков: бухгалтерии управляющих компаний, МУП «РВЦЛ», пункты приема платежей ГЭСКа и ЛГЭКа. В некоторых местах собиралось до сотни человек. «Очередники» накручивали друг друга тем, что не могли дозвониться ни до ГЭСКа, ни до ЛГЭКа. Липецкие РСО аврально принимали меры по возвращению вышедшей из-под контроля ситуации в нормальное русло. ●



Законодательство:

Действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрена возможность взаимодействия граждан и ресурсоснабжающих организаций с использованием информационных технологий. Кроме того, Президент Российской Федерации в октябре 2011 года поручил Правительству Российской Федерации обеспечить создание единого информационного ресурса в сфере ЖКХ. По имеющейся информации, такой ресурс не создан. ●

Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Ольга Соколова, домохозяйка, Екатеринбург: «У каждой управляющей компании либо свой сайт, либо вообще никакого сайта, объявления клеят на подъездах, либо вообще от них тишина. Надо создать один сайт, где бы все управляющие компании были представлены».

Борис Тригуб: «Необходимо гарантировать как сохранность, так и защищенность всей информации лицевого счета граждан, в том числе в случае перехода дома от одной УК к другой или от одного расчетного центра к другому. Также требуется обеспечить максимальную прозрачность самого процесса начисления, предоставляя гражданам возможность проверить любые начисления и расчеты. Для этого необходимы специализированные веб-сайты и прочие информационные ресурсы, которые путем несложной, но безопасной авторизации предоставляли гражданину нужную ему информацию».

Игорь Синяев: «В сфере ЖКХ важным считаю не искать арифметические и другие иногда умышленные ошибки в начислениях. Важнее дать людям информацию о том, за что конкретно производятся начисления. Достаточно просто с газом, водой и отоплением. А вот разложить тариф за содержание жилья и проконтролировать (что?) (получить информацию о фактически выполненном объеме работ) не получается. Допустим, кто и как контролирует вывозку мусора, мытье полов и т.д. Где акты выполненных работ, только на бумажках в ЖЭКе? А соответствую ли они факту? Помыли у вас в подъезде полы, как полагается по тарифу, два раза в неделю? Кто проконтролировал и закрыл фактически выполненный объем работ? Никто: начислили по тарифу, и все. Вы уверены, что деньги, которые взимаются за капремонт, действительно

хранятся на счете вашего дома, и когда придет пора ремонта, не окажется, что они, как всегда, растворились».

Сергей: «Очень полезным является механизм информирования через Интернет жителей о том, что происходит и планируется в непосредственной близости к их дому: ремонты, перекрытия воды, отключения электричества, отопления. С телефонами соответствующих служб. Кстати, в некоторых городах (и не только в столицах) такие сайты уже есть, но о них мало кто знает и их мало рекламируют. В Новосибирске недавно открыт такой. Результатом создания таких информационных источников будет сокращение нагрузки на коммунальные службы, да и негатива в их адрес будет меньше. Конечно, это потребует от администрации и от всех служб определенных усилий, но потом эти затраты с лихвой окупятся».

Елена: «Нужна единая государственная политика в сфере автоматизации ЖКХ. Как минимум нужно предусмотреть, чтобы все создаваемые решения имели возможность интеграции друг с другом, иначе мы получим лоскутное одеяло из разрозненных решений».

Даниил Гахов: «На мой взгляд, установка приборов учета, которые не только определяют объем потребления, но и качественные характеристики (напряжение, температура, давление и т.д.) в разрезе времени, позволили бы в автоматизированном виде снимать показания и производить их обработку в биллинговой системе. При этом можно определять период, когда услуга оказывалась некачественно (отклонения от допустимых норм), и рассчитывать стоимость услуги с учетом перерасчета за некачественный объем».

Приоритеты:

- Внедрение единых расчетно-кассовых центров на территории субъекта Российской Федерации, являющихся источниками информации для единого информационного ресурса в области ЖКХ
- Создание единого информационного ресурса в области жилищно-коммунального хозяйства, предоставляющего в том числе доступ к расчетам, тарифам и объемам потребленных жилищно-коммунальных услуг, а также его использование субъектами Российской Федерации
- Оказание в электронном виде комплексной услуги по подключению электроэнергии, газа и воды
- Реализация возможности выбора гражданами поставщиков жилищно-коммунальных услуг
- Электронная оплата жилищно-коммунальных услуг
- Сервисы автоматического приема показаний приборов учета.
- Электронная запись на прием к специалистам организаций ЖКХ
- Информирование граждан о проводимых плановых и форс-мажорных ремонтах теплосетей, водопровода, электросетей, улиц и жилищного хозяйства

Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере жилищно-коммунального хозяйства являются:

- повышение качества услуг в сфере ЖКХ;
- обеспечение гарантированности доведения денежных средств граждан до ресурсоснабжающих компаний;

- прозрачность и информативность произведенных начислений;
- возможность «расщепления» платежей для исключения посредников при оплате.

Общественная безопасность

Безопасность в повседневной жизни общества складывается из множества аспектов, с которыми мы сталкиваемся каждую минуту.

Оперативность реагирования пожарной службы, скорой помощи, безопасность на дороге, контроль криминальной обстановки, массовое оповещение о стихийных бедствиях, информационная безопасность – все это каждодневные и чрезвычайно важные аспекты безопасности населения страны.

Использование современных информационных технологий позволяет поднять обеспечение правопорядка и безопасности на новый уровень, в том числе по скорости реагирования, охвату и качеству.

Системы оповещения о чрезвычайных ситуациях являются незаменимой частью повседневной безопасности. Эта задача особенно актуальна на вредных, токсичных производствах, в городах с крупными производствами, в местностях, где высока вероятность техногенных и природных чрезвычайных ситуаций.

Современные информационные системы позволяют обеспечить круглосуточное наблюдение за опасными объектами, радиационным фоном и фоном различных опасных примесей. Полученная информация мгновенно становится доступна населению,

службам контроля и оперативного реагирования. Такой подход снижает риск человеческой оплошности и невнимательности, что нельзя переоценить.

Одновременно необходимо учитывать, что каждый человек может принимать активное участие в обеспечении общественной безопасности. Каждый из нас может заметить утечку, поломку или халатность, которые могут привести к тяжелым последствиям и даже человеческим жертвам. Активное взаимодействие государства с гражданами может существенно повысить качество контроля за безопасностью. Важным аспектом такого взаимодействия является скорость реагирования, и современные информационные технологии дают все необходимые возможности для практически мгновенного взаимодействия. Например, сейчас почти каждый имеет сотовый телефон с видеокамерой, на который можно зафиксировать опасную ситуацию и передать соответствующую информацию в специальные службы. Важно предоставить человеку возможность сделать это без лишних трудностей. ●



Завершен второй этап проекта

по комплексному внедрению технологий ГЛОНАСС на медицинском транспорте в интересах министерства здравоохранения Рязанской области. За счет оперативной диспетчеризации транспорта удалось значительно сократить время прибытия карет скорой помощи, обеспечить безопасность перевозок пациентов и работы бригад скорой помощи в целом, а также достигнуть экономии расходов на обслуживание автопарка. Оборудованием на основе ГЛОНАСС оснащено 194 автомобиля экстренных служб – районных больниц, территориального центра медицины катастроф Рязанской области, станции скорой и неотложной помощи г. Рязани.



В Кирово-Чепецке, городе большой химии, вошла в строй система непрерывного государственного мониторинга содержания хлороводорода в атмосферном воздухе. Уникальная особенность этой системы — доступность текущих данных в онлайн-режиме. Это первый подобный случай в России. ●



По показателю безопасности, входящему в индекс уровня жизни населения, **Россия занимает 30-е место** (данные The Legatum Prosperity Index Table Rankings).



Законодательство:

Порядок информирования граждан о чрезвычайных ситуациях установлен нормативными правовыми актами, вместе с тем правоприменение в данной сфере является несовершенным. ●



Мнения представителей экспертного сообщества и граждан

Наталья Спиридонова, работник детского сада, Чебоксары: «Часто бывают случаи, когда записи помогли МВД. Сотрудники брали записи, чтобы посмотреть, какой посторонний человек зашел в детский сад. Был случай кражи, нашли именно благодаря камере, пытались украсть сотовый телефон у воспитателя».

Сергей: «Быстрым, простым и в то же время полезным будет информирование граждан через муниципальный сайт о том, какой участок закреплен за конкретными адресами, с возможностью

подать заявление о правонарушении. Главное – обеспечить оперативную обратную связь: информацию о том, что заявление принято, а также о ходе рассмотрения заявления и предпринятых по нему действиях».

Анна: «На мой взгляд, важно в первую очередь сделать максимально прозрачным процесс взаимодействия гражданина с правоохранительными органами, чтобы можно было легко в электронном виде подать заявление, видеть процесс его рассмотрения, принятые по нему действия и итоговое решение». ●



МЧС сообщает о том, что в 40% субъектов

Российской Федерации системы оповещения населения о чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера готовы к работе в ограниченном режиме.

Приоритеты:

- Предупреждение населения о чрезвычайных ситуациях и последующее информирование о ходе и результатах ликвидации их последствий
- Возможность подачи заявлений в электронном виде в правоохранительные органы, службы спасения и получение доступа к информации о ходе их рассмотрения и принятых мерах
- Обеспечение доступности информации из систем видеонаблюдения за придомовой территорией, определения местоположения чрезвычайных ситуаций
- Сервисы для оперативного информирования гражданами специальных служб о произошедших или потенциальных опасных ситуациях и правонарушениях

Резюме

Целевыми показателями региональной информатизации в сфере безопасности являются:

- создание прозрачного механизма подачи заявлений в правоохранительные органы и их последующего рассмотрения;
- круглосуточный мониторинг опасных участков, исключая фактор человеческой невнимательности и задержки времени реагирования;

- скорость предупреждения населения о чрезвычайных ситуациях;
- скорость реагирования специальных служб на произошедшие события;
- вовлечение граждан в процесс выявления ситуации, влияющей на общественную безопасность, путем создания удобных механизмов получения данной информации.

Заключение

Основной целью внедрения информационных технологий в субъектах Российской Федерации должно быть создание благоприятных условий для комфортной жизни граждан и уверенного развития бизнеса.

Необходимо переходить к новой парадигме во взаимодействии граждан и государства, когда вместо заявительного подхода при получении государственных и муниципальных услуг и сервисов государством реализуется уведомительный подход, при котором человек или организация заблаговременно уведомляются о возможности получения ими той или иной услуги или сервиса.

Еще одним важным принципом является создание так называемых комплексных услуг, сочетающих отдельные услуги по жизненным ситуациям.

Применение информационных технологий при оказании государственных, муниципальных и иных социально-значимых услуг должно обеспечивать гражданам и бизнесу:

- существенное сокращение времени оказания услуги;
- минимизацию количества личных посещений;
- исключение требования лишних документов;
- оказание услуг в уведомительном порядке.

Усилия по применению информационных технологий при оказании услуг гражданам необходимо в первую очередь направить в следующих отраслях государственного управления:

- здравоохранение;
- образование;

- социальная поддержка;
- регистрация прав;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- безопасность.

При этом через сеть Интернет гражданам должна быть обеспечена возможность:

В здравоохранении

- записаться к врачу;
- получить информацию о квалификации врача;
- получить доступ к электронной регистратуре;
- проверить информацию о сертифицированных лекарственных средствах;
- проверить наличие лекарств, в том числе льготных.

В образовании

- записать ребенка в детский сад и школу;
- подать документы в высшие учебные заведения;
- получить доступ к единой базе результатов экзаменов и испытаний;
- получить доступ к электронной учительской и деканату;
- получить доступ к национальной образовательной, научной и литературной электронной библиотеке;
- получить доступ к национальному электронному музею живописи, скульптуры, архитектуры, музыки, кино и этнографии;
- получить дистанционное образование.

В социальной поддержке

- получить индивидуальную информацию о положенных льготах, субсидиях, пенсиях, пособиях, выплатах, медицинской и материальной помощи.

В регистрации прав

- записаться в органы ЗАГС;
- получить копии документов, в том числе в электронном виде;
- зарегистрировать транспортное средство и недвижимость.

В жилищно-коммунальном хозяйстве

- получить персонализированный доступ к расчету, тарифам и объемам потребленных жилищно-коммунальных услуг;
- платить напрямую поставщикам жилищно-коммунальных услуг;
- осуществить выбор поставщиков жилищно-коммунальных услуг.

В сфере безопасности

- получать предупреждения о чрезвычайных ситуациях;
- получать сведения о ходе и результатах ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- подать заявления в правоохранительные органы и службы спасения;
- получить доступ к информации о ходе рассмотрения заявлений правоохранительными органами и службами спасения;
- получать информацию из систем видеонаблюдения за придорожной территорией.

www.d-russia.ru