

Процессное управление в условиях госструктур



текст: Григорий Рудницкий

В Смоленской области активно ведется работа по региональной информатизации. Перевод услуг в электронный вид, открытие новых центров предоставления государственных и муниципальных услуг, взаимодействие с региональными органами власти по созданию регламентов госуслуг — всем этим занимается Департамент по информационным технологиям. Мы попросили его руководителя Андрея Рудометкина ответить на несколько вопросов.



■ **АНДРЕЙ РУДОМЕТКИН**,
руководитель Департамента по
информационным технологиям

Сколько услуг сегодня в регионе переведено в электронный вид? Что еще предстоит сделать в данном направлении?

В регионе в электронный вид переведены все наиболее социально значимые и приоритетные услуги. Несмотря на это, мы понимаем, что сейчас основная задача — оптимизация предоставления услуг для создания конкурентных преимуществ их получения в электронной форме.

В этом году в рамках субсидии из федерального бюджета проводится доработка системы учета контингента обучающихся, в том числе электронного дневника и записи в школы, а также ведомственных информационных систем по регистра-

ции актов гражданского состояния и выдаче охотничьего билета в электронном виде.

Сколько сегодня МФЦ работает в Смоленске и области? Какие услуги они оказывают и каковы планы по их расширению?

Сейчас в Смоленской области в каждом из 25 муниципальных центров работают филиалы МФЦ, а в самом Смоленске открыты два крупных отделения. Также офисы, работающие по принципу «одного окна», есть в 75 сельских и городских поселениях. Всего в регионе действует 296 таких «окон», предоставляющих государственные и муниципальные услуги 98,5% населения области. Кстати, это больше, чем среднероссийский показатель, составляющий 95,5%. Только в первом квартале текущего года мы через МФЦ оказали почти 80 тыс. услуг.

Всего в центрах и офисах «Мои документы» граждане и юридические лица могут получить 239 видов государственных, муниципальных и иных услуг. Чаще всего люди обращаются для получения услуг, связанных с рождением ребенка, для

получения субсидий по оплате ЖКХ, для приема и подготовки документов на денежную выплату гражданам, удостоенным звания «Ветеран труда».

Еще одно перспективное направление — МФЦ для бизнеса. В этом году мы начали сотрудничество с Федеральной корпорацией по развитию малого и среднего предпринимательства, теперь их услуги будут доступны в отделениях МФЦ. Кроме того, мы наладили взаимодействие со Сбербанком России: на базе Центра ипотечного кредитования начал работать офис МФЦ. Это позволит индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам, обратившимся в банк по тому или иному вопросу, получить и государственные услуги — например, Росреестра и Кадастровой палаты.

Смоленская область занимает 15-е место среди всех регионов РФ по размещению открытых данных. Как ведется работа с чиновниками по этому направлению?

В мае 2014 года на сайте администрации начал функционировать портал открытых

данных Смоленской области (<http://opendata.admin-smolensk.ru>), на котором органы власти и местного самоуправления размещают информацию о своей деятельности.

Сейчас на портале размещено 55 наборов данных. Из них 30 разместила областная администрация, а 25 — органы местного самоуправления.

Наш департамент обучает сотрудников органов власти и местного самоуправления, а также осуществляет мониторинг по размещению информации на портале и ее своевременной актуализации.

Вы проводите в регионе множество мероприятий по развитию ИТ-образования и навыков детей и молодежи в использовании информационных технологий. Есть ли практические результаты этой работы?

Конечно. Ежегодно мы проводим областной конкурс «ИКТ в образовании», олимпиаду по правовой информатике. Наши тематические конкурсы по web-дизайну позволяют не только оценить уровень технической подготовки участников, но и повышают патриоти-

Всего в центрах и офисах «Мои документы» граждане и юридические лица могут получить 239 видов государственных, муниципальных и иных услуг

В мае 2014 года на сайте администрации начал функционировать портал открытых данных Смоленской области

ческое воспитание молодежи. Мы — приграничный регион, и у нас хорошо налажен обмен опытом с Республикой Беларусь. Студенты из соседней страны принимают активное участие в наших олимпиадах по информатике среди студентов. В свою очередь, для российских победителей была организована поездка в минский «Парк высоких технологий». Кстати, призеры и участники таких мероприятий потом нередко становятся разработчиками и открывают свой бизнес в нашем регионе.

У вас в регионе в текущем году завершается выполнение целевой программы «Внедрение спутниковых навигационных технологий с использованием системы ГЛОНАСС в интересах социально-экономического развития», рассчитанной на 2014–2016 годы. Все ли намеченное программой удалось выполнить и какие новые сервисы для граждан и организаций появятся или уже существуют благодаря ей?

Все намеченное в программе удалось выполнить. Мы оснастили оборудованием ГЛОНАСС пассажирский транспорт, школь-

ные автобусы, автомобили скорой помощи, пожарный и спасательный спецтранспорт, а также областной автопарк спецтехники ЖКХ. Подключили весь транспорт к единой региональной навигационно-информационной системе коллективной безопасности Смоленской области.

Очень востребован у смолян созданный нами веб-ресурс (www.bus67.ru), который информирует пользователей о фактическом движении пассажирского транспорта в регионе. Эти данные поступают по системе спутниковой навигации. О времени ожидаемого прибытия общественного транспорта смолянам сообщают информационные табло.

Мы разработали многопользовательский геопортал Смоленской области, который представляет конечным пользователям не только географическую, но и тематическую информацию в различных разрезах (объекты здравоохранения, образования, дорожной инфраструктуры, инвестиционного развития и т. д.).

Насколько мне известно, вы являетесь сторонником процессного управления ИТ в государственных структурах.

Удалось ли его реализовать в Смоленской области?

В коммерческих компаниях широко используют методологию ITIL. Однако в государственных структурах люди привыкли решать возникающие проблемы с помощью телефонного звонка. Чиновников трудно заставить перейти от этого метода к работе по регламенту. Но мы стараемся перебороть данный стереотип и уже выстроили механизмы для процессного управления. Собираемся стартовать в нынешнем году. Механизмы те же, что и в коммерческих структурах, — система Service Desk, кол-центр и другие. Естественно, не исключаем и определенное отторжение. Сначала процесс будет запущен на опытной основе, что позволит нам выявить и устранить возникающие сложности. А затем такой вид взаимодействия будет внедрен для всех органов исполнительной власти на обязательной основе.

Что изменилось в вашем регионе в сфере информатизации за прошедший год?

Для большинства регионов главная проблема — отсутствие

среды для информатизации, в первую очередь Интернета. В крупных городах с этим сложностей нет, там присутствует несколько операторов, конкурирующих друг с другом, повышая свою клиентоориентированность. А с селами ситуация намного сложнее. Я уже не говорю о небольших деревнях, где всего три-четыре дома, но даже там, где 100–200 домов, отсутствует доступ в Сеть. Аналогичная ситуация и с сотовыми операторами, у которых существуют свои бизнес-показатели. Мы же со своим бюджетом просто не в состоянии решить проблему с покрытием связью и Интернетом. Более того, это было бы нецелевое использование бюджетных средств.

В прошлом году стартовал проект по устранению цифрового неравенства, и совместно с «Ростелекомом» удалось добиться участия нашего региона в этой программе, хотя раньше он вместе с другими регионами ЦФО оставался «на задворках», поскольку предпочтение отдавалось Зауралью. Но мы смогли изменить ситуацию. Всего в нашем регионе этот проект охватил 156 населенных пунктов, насчитывающих от 250 до 500 жи-

телей. К началу 2016-го услуги связи уже имеются в 117 населенных пунктах, где компанией «Ростелеком» построены линии оптоволоконной связи. Сегодня мы проводим разъяснительную работу среди населения, рассказываем о том, что у них теперь есть доступ к Интернету, и о том, какие возможности перед ними открываются, в том числе и об электронных госуслугах.

Ощутили ли вы сложности с финансированием в связи с экономическим кризисом?

Да, бюджет на текущий год у нас меньше прошлогоднего.

Как удастся поддерживать и развивать инфраструктуру, учитывая двукратный рост курса доллара?

Оборудование, которое уже закуплено, сможет проработать еще несколько лет. Новые закупки придется проводить уже с учетом импортозамещения, однако выбор отечественного оборудования представляет проблему, потому что основной акцент

делается на внедрение российского программного обеспечения. Пока возможно использование только отдельных сегментов сетевого оборудования и аппаратных и программных средств защиты, что мы сейчас и делаем для развития областной распределенной мультисервисной сети. Вопрос импортозамещения очень серьезный, и ответ на него надо искать не в регионах, а в Москве.

И последний вопрос. Расскажите о себе, откуда вы пришли на государственную службу?

Я работал в компании Bosco, занимался информационными технологиями. Свободное время отдаю детям. По образованию я экономист, выпускник МГСУ. Как оказался на госслужбе? Получил интересное предложение и с 2012 года работаю в регионе. Кроме того, я в бизнесе достиг определенного уровня, и мне хотелось бы заняться чем-то новым. Работа в областном Департаменте информатизации привлекает многообразием сфер деятельности и позволяет реализовать свой потенциал. ❏

Мы оснастили оборудованием ГЛОНАСС пассажирский транспорт, школьные автобусы, автомобили скорой помощи, пожарный и спасательный спецтранспорт, а также областной автопарк спецтехники ЖКХ