



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АГЕНТСТВО ПО ВОПРОСАМ НАУКИ, ИННОВАЦИЙ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ УКРАИНЫ

Административные услуги – форма реализации сервисно- ориентированного государственного управления

Вячеслав Артамонов,
Директор департамента
информатизации и развития
информационного общества



Департамент информатизации Госинформнауки

План

Текущее состояние и потенциал

В центре гражданин и бизнес

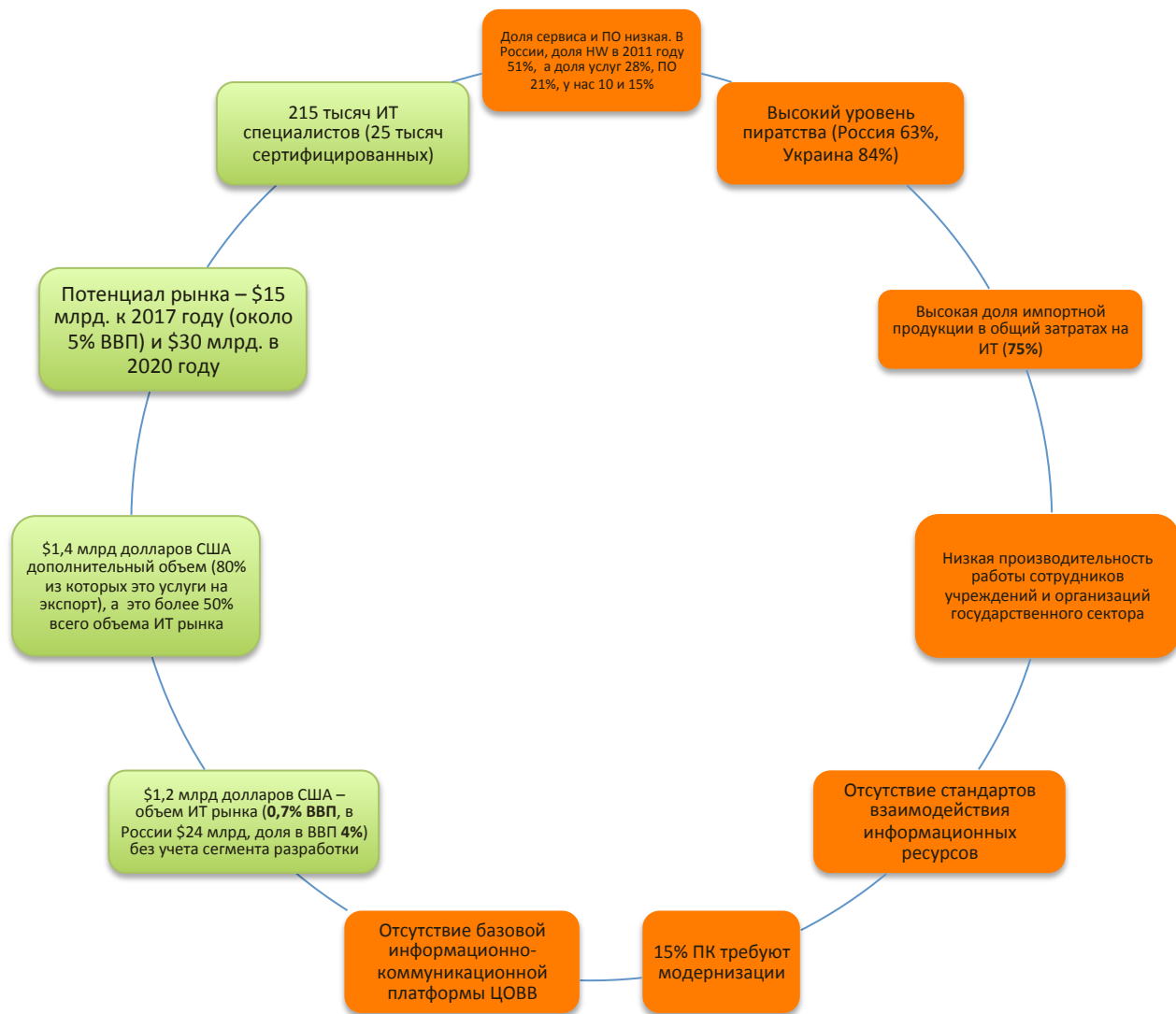
Основные направления развития
электронного правительства

Услуга – основная форма взаимодействия
G2C и G2B

Текущие проекты



Текущее состояние и потенциал

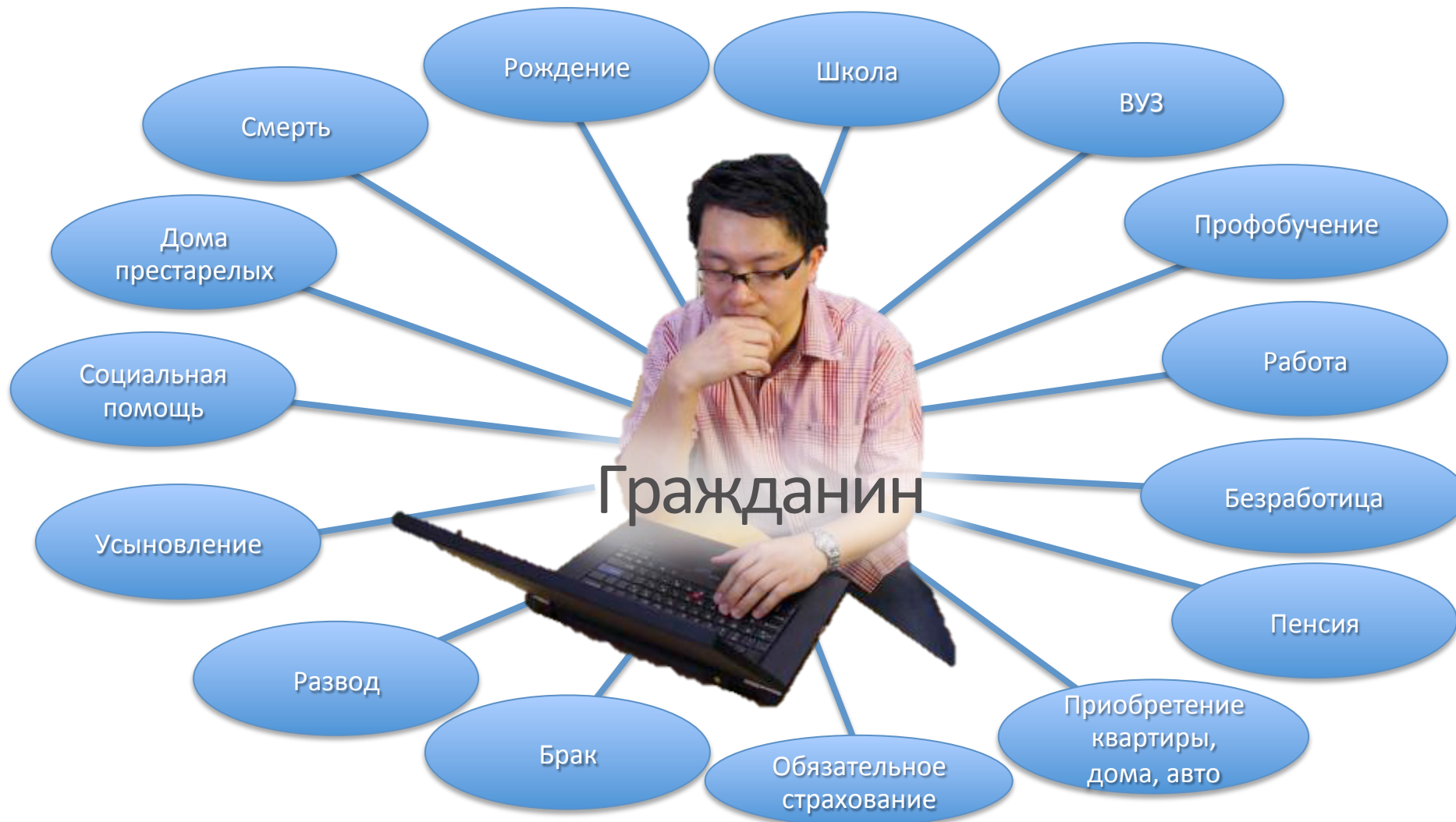


Стратегические направления государственной ИТ политики Агентства



Citizen-centric подход

Удобный и персонализированный сервис на протяжении всей жизни



Платформа взаимодействия с гражданами и бизнесом

Потребности граждан и бизнеса/ приоритеты правительства

- Прозрачность
- Ответственность
- Электронные услуги

Люди, Процессы и Сервисы

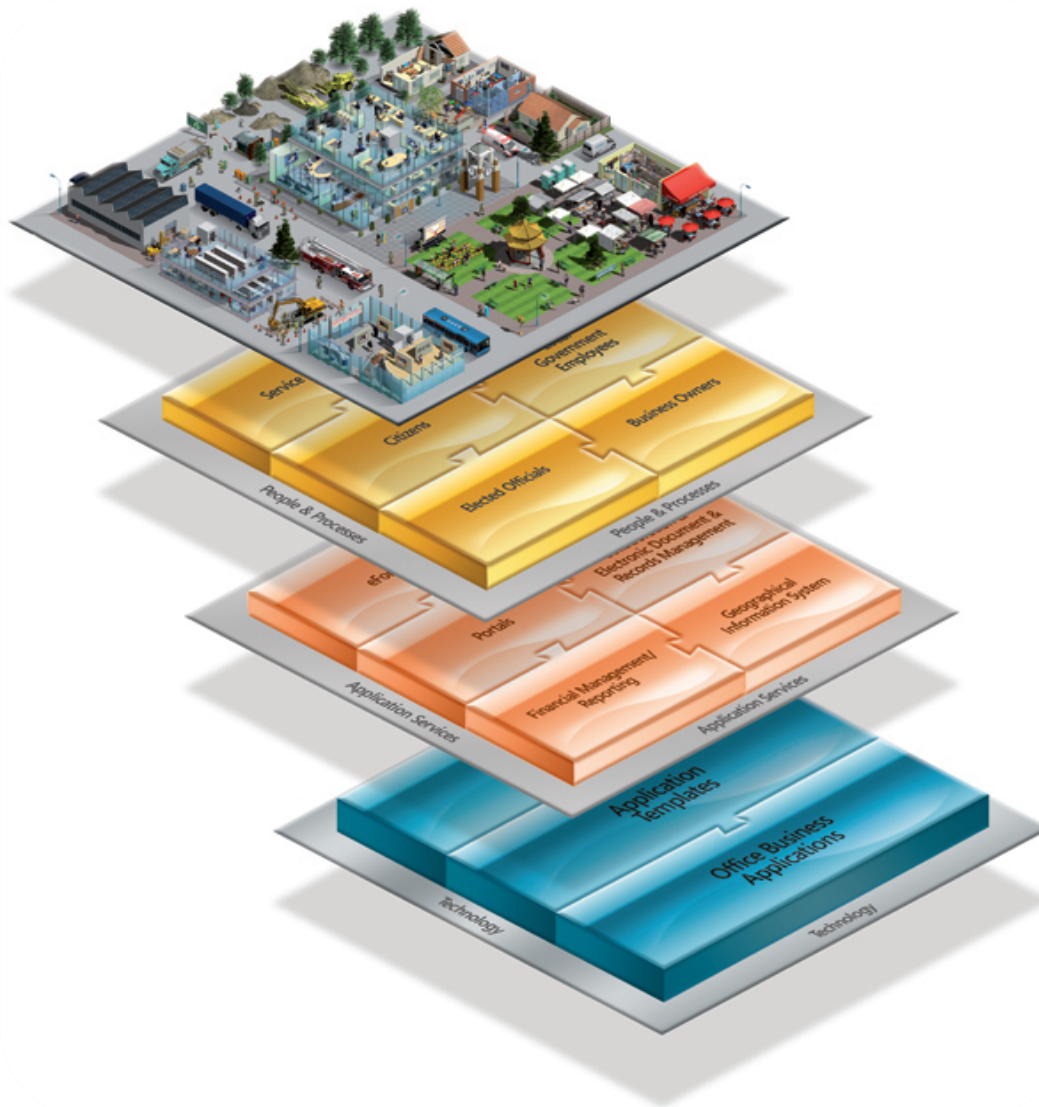
- Взаимодействие с гражданами
- Внутренние процессы в правительстве

Приложения и аналитика

- CRM, ERP, реестры
- Аналитические системы

Технологическая платформа

- Рабочее место
- Сервера
- Безопасность
- Управление ИТ



Основные направления “7 шагов к Правительству будущего”

1. Нормативно-правовое обеспечение внедрения системы электронного правительства, гармонизация с мировыми и европейскими практиками
2. Построение информационно-коммуникационной инфраструктуры органов государственной власти
3. Создание единой концепции информационной безопасности и системы аутентификации и авторизации пользователей
4. Разработка стандартов, классификаторов, процессов внедрения и сопровождения элементов системы электронного правительства



Основные направления “7 шагов к Правительству будущего”

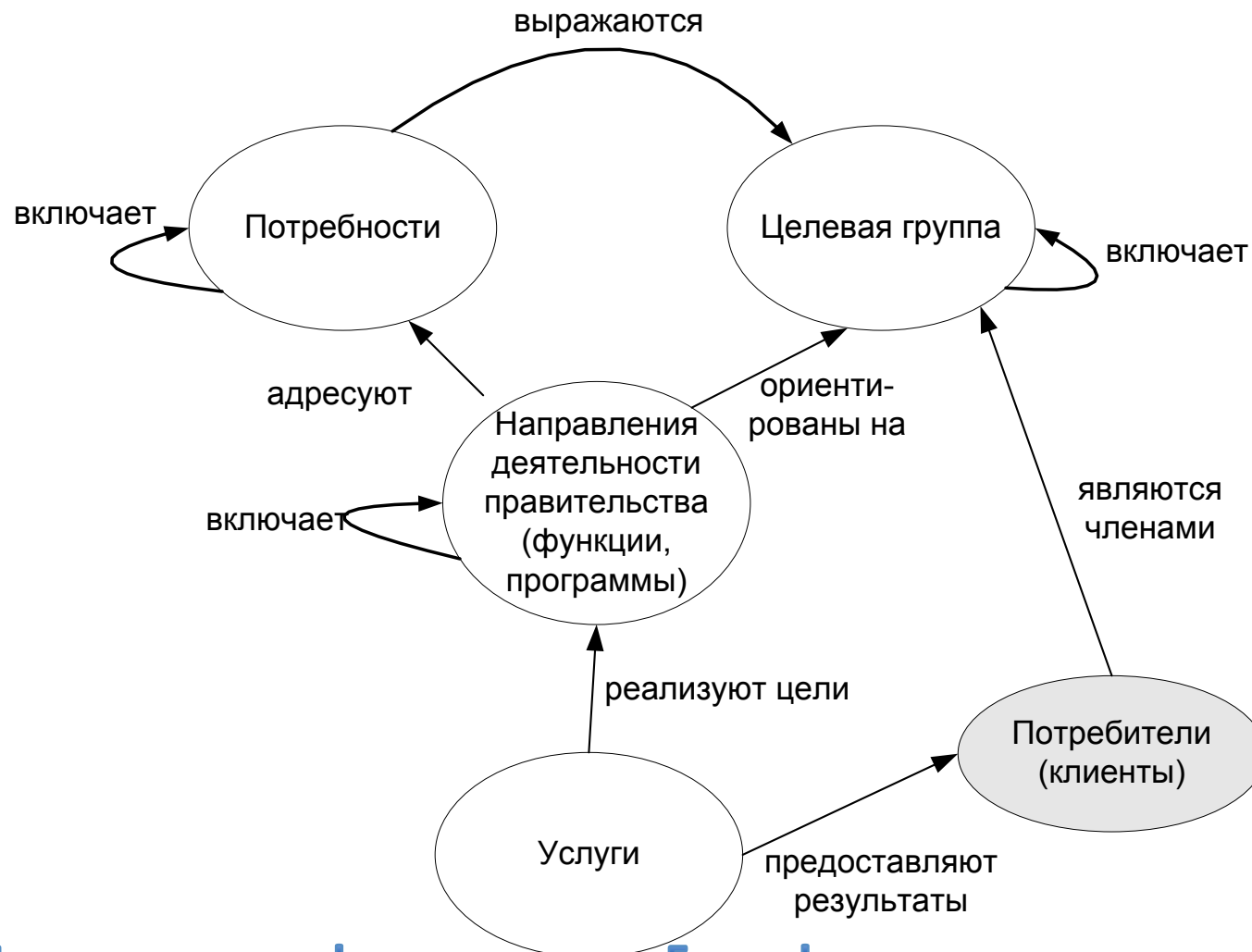
5. Разработка и внедрение системы электронного документооборота и взаимодействия в органах государственной власти

6. Разработка и внедрение информационной системы электронного взаимодействия государственных информационных ресурсов (UA-Gate)

7. Разработка и внедрение электронных государственных услуг и системы электронного взаимодействия с гражданами и бизнесом (UA-Services)



Модель направлений деятельности правительства (функций, программ) и услуг



В основу української класифікації напрямлений діяльності правительства может быть взята функціональна класифікація расходов бюджетов Украины (КФКВ)

- 0100 Загальнодержавні функції
- 0200 Оборона
- 0300 Громадський порядок, безпека та судова влада
- 0400 Економічна діяльність
- 0500 Охорона навколишнього природного середовища
- 0600 Житлово-комунальне господарство
- 0700 Охорона здоров'я
- 0800 Духовний та фізичний розвиток
- 0900 Освіта
- 1000 Соціальний захист та соціальне забезпечення



• **всього 136 статей**

Департамент інформатизації Госінформнауки

Направления деятельности правительства (функции, программы) и услуги

- В направлениях деятельности (функциях, программах) определяются **«конечные цели»** - цели правительства, соответствующие целевые группы, их потребности
 - Например:
 - Направление деятельности: «Образование»
 - **Цель: «Равноправный доступ к высшему образованию»**
 - Целевая группа: «Выпускники школ»
 - Потребности целевой группы: «Получение высшего образования»
 - Услуги определяют «средства» достижения «конечной цели»
 - Ключевой показатель эффективности – «Уровень доступности образования»
- Услуги определяют «средства» достижения «конечных целей»
 - **Пример услуги:**
 - **Проведение тестов и передача выпускнику результатов Единого Госэкзамена, пригодных для предоставления в различные вузы Украины**
 - Ключевой показатель – **промежуточный результат** (например, процент выпускников школ, воспользовавшихся этой возможностью)



Услуги

- Услуга обеспечивает предоставление потребителю (гражданину, хозяйствующему субъекту) некоторого «законченного результата» (unit of value), обеспечивающего удовлетворение признанной потребности в рамках одного или нескольких направлений деятельности (функций) правительства
- Услуги должны определяться с точки зрения их потребителей в терминах получения определенной пользы (value)
 - Это не «укол», а «прививка», которая «дает защиту от болезни на определенный период времени»
- Услуга – это не функциональная концепция, это концепция предоставления определенной ценности потребителям

Определение услуг является **ключевым связующим элементом** между политическими аспектами деятельности правительства (приоритеты и пр.) и проектированием административных процессов (регламентов)



Услуги – внешний взгляд потребителя, процессы и функции – внутренний взгляд ведомств



Внутренний для
государства
пользователь
(взгляд)

Как совместить ожидания
пользователя со структурой процессов
государства?

«Бегать должны данные, а не граждане».

Канцлер Германии Генрих Шредер, из выступления,
посвященного началу реализации немецкой инициативы
«электронного правительства» BundOnline 2005

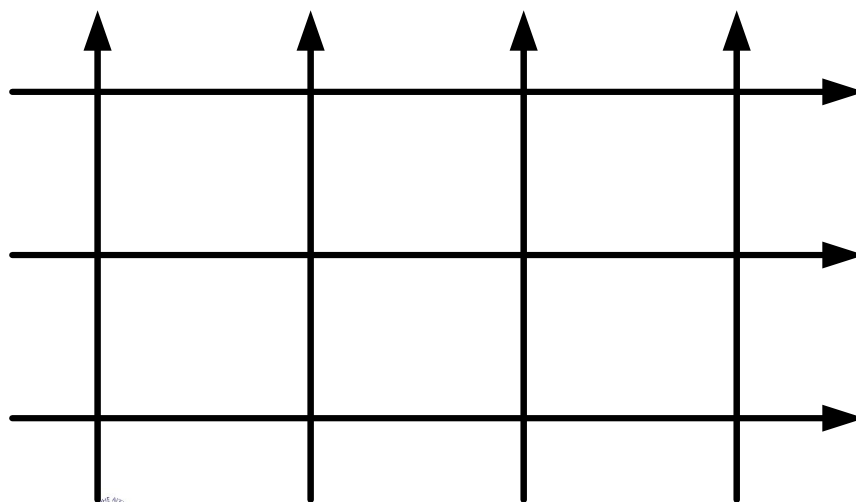
Функция, процесс, регламент
Функция, процесс, регламент
Функция, процесс, регламент
Функция, процесс, регламент

A

B

C

Z



Процесс
пользователя
A

Процесс
пользователя
B

Процесс
пользователя
C



Внешний для
государства
пользователь
(взгляд)



Департамент информатизации Госинформнауки

20 приоритетных государственных услуг ЕС

Государство - Граждане

- Налоги на доходы
- Поиск работы
- Получение социальной помощи
- Личные документы
- Регистрация автомобилей
- Подача заявлений на строительство
- Заявление в полицию
- Публичные библиотеки
- Сертификаты в связи с рождением и созданием семьи
- Поступление в высшие учебные заведения
- Заявление о смене места жительства
- Услуги здравоохранения

Государство - Бизнес

- Социальные отчисления на служащих
- Корпоративные налоги
- Налог на добавленную стоимость
- Регистрация новой компании
- Подача статистических данных
- Подача таможенных деклараций
- Получение разрешений, связанных с охраной окружающей среды
- Государственные закупки

Источник: E-Government Study



Нужна категоризация услуг (например, по типам предоставляемого результата)

- Классификация и организация информации, используемой в деятельности органов государственной власти
- Ускорение в моделировании и проектировании услуг
- Обнаружение близких по сути услуг и дублирующих друг друга услуг
- Разработка многократно использующихся компонент информационных систем
- Разработка многократно используемых процессов и организационных элементов

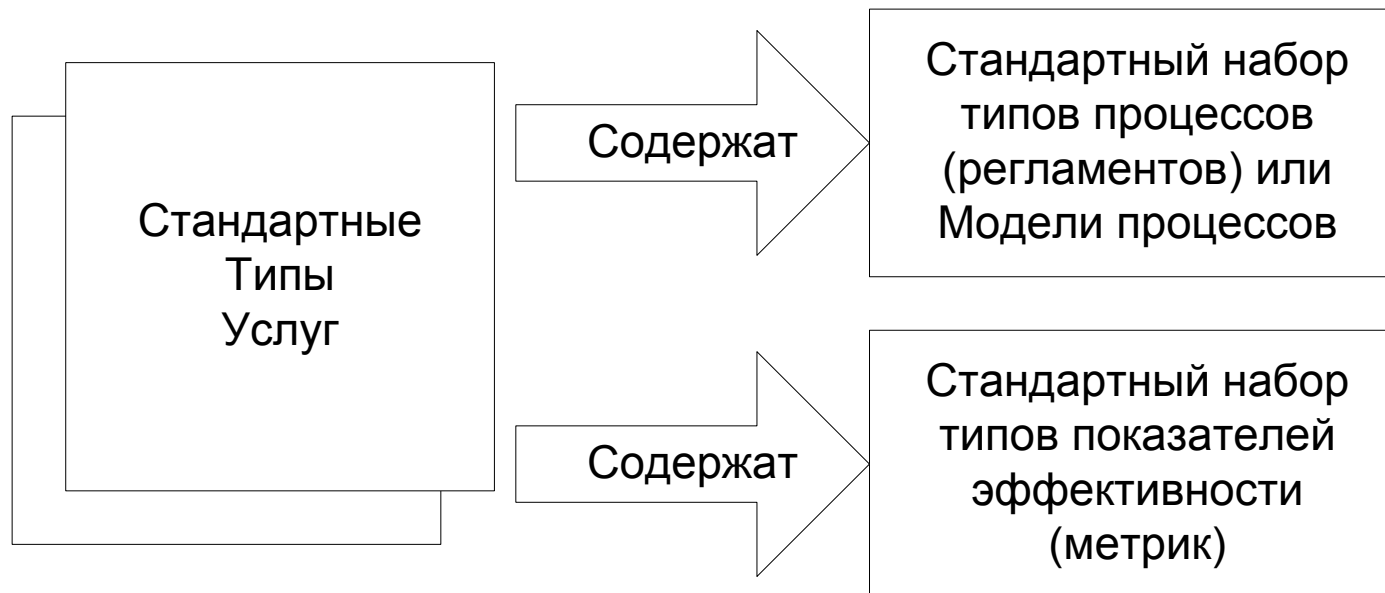


Канада – 19 типов услуг (по типам результата)

- Фонды: получение или предоставление средств
- (Единицы) ресурсов: предоставление товаров, оборудования, помещений
- Транспортировка: людей и др. объектов
- Консультирование
- Обнаружение соответствий, выдача направлений и обнаружение связей
- Новые знания: выполнение исследований
- Защита и стимулирование
- Возможности в области отдыха и культуры
- Образование и обучение
- Реабилитация и забота
- Период действия соглашения: достижение соглашений, разрешение спорных ситуаций
- Период действия разрешения: регулирование, лицензирование, выдача разрешений, сертификатов и пр.
- Период предоставления защиты: мониторинг, предупреждение, устранение угроз, уменьшение рисков
- Вмешательство: ответные действия на угрозы и чрезвычайные ситуации, предоставление помощи, восстановление порядка
- Выполнение правил и судебных решений
- Штрафы и периоды наложения санкций
- Правила (законы, правила, стратегии, планы, стандарты)
- Осуществление изменений (организаций, правил работы, систем)



Связь между услугами и процессами (регламентами)



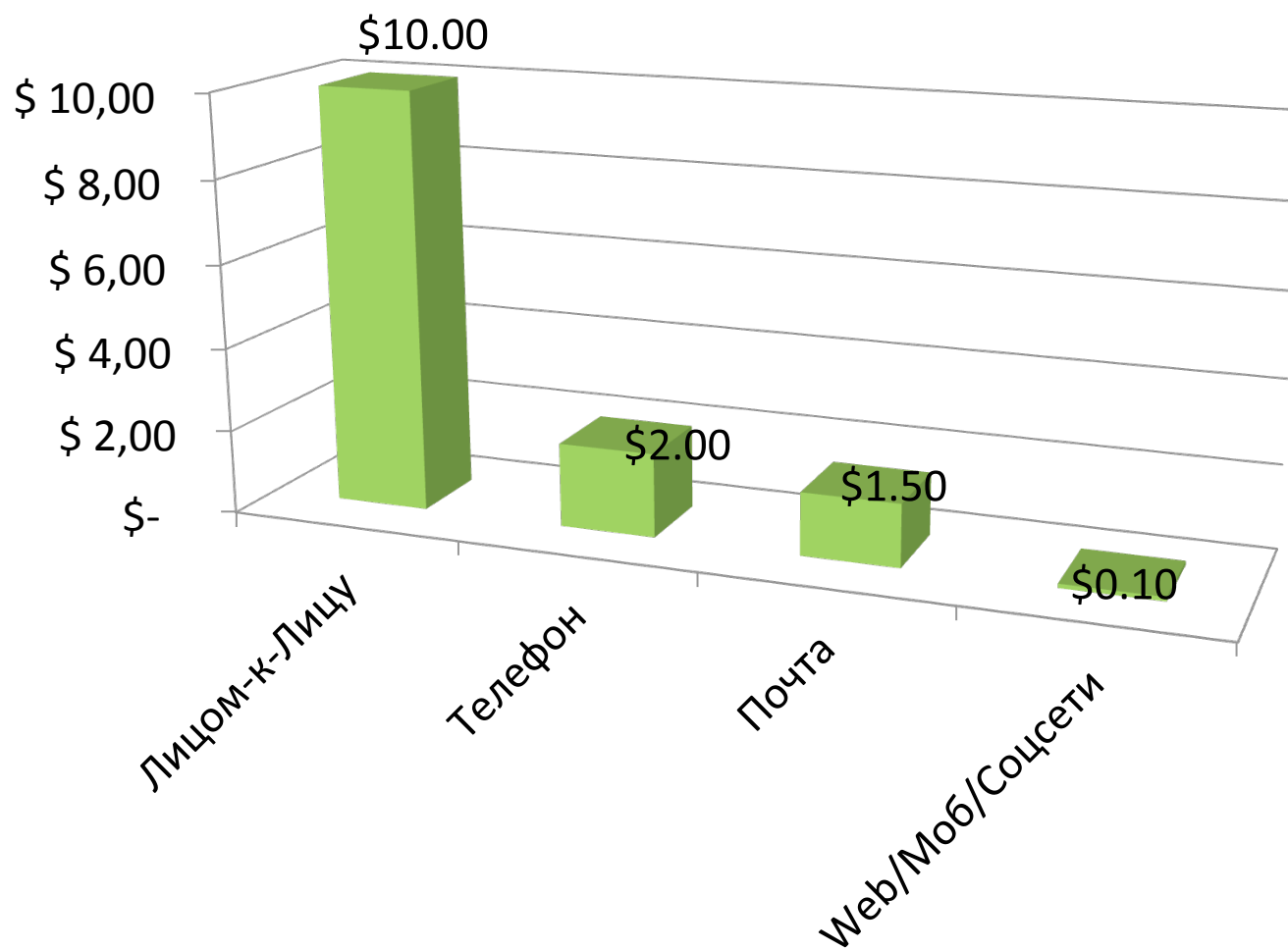
Стандартная классификация услуг позволяет сформулировать стандартный набор регламентов (административных процессов)



Функциональная модель деятельности правительства обеспечивает общую методику для формирования показателей эффективности



Экономика затрат на госуслуги



Над чем мы работаем

1. Стратегия развития информационного общества – одобрена КМУ
2. Концепция системы электронного взаимодействия государственных информационных ресурсов – одобрена КМУ
3. Идет пилотное внедрения системы межведомственного взаимодействия документами
4. Разворачивается система обращения граждан
5. Старт пилотных проектов внедрения элементов электронного правительства в регионах (Электронный регион)
6. Старт пилотов по запуску электронных государственных услуг (в регионах)
7. Создание концепции использования облачных технологий в системе электронного правительства



Дополнительная информация по вопросам архитектуры «электронного правительства» и архитектуры предприятия

- www.feapmo.org - Federal Enterprise Architecture Framework
- www.opengroup.org/togaf - The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- www.cio.gov - US CIO Council – Совет Директоров по Информационным технологиям США
- www.e-envoy.gov.uk - The Office of e-Envoy, который отвечает за реализацию инициативы в области электронного правительства в Великобритании
- www.e-govcompetence.ru – Центр Компетенции по электронному правительству при Американской Торговой палате
- www.nascio.org - NASCIO's Adaptive Enterprise Architecture Development Program Resources
- www.zifa.com/ - Zachman Institute for Framework Architecture
- www.ewita.com - Enterprise-wide IT Architecture (EWITA) site
- www.eaig.org - EA Interest Group
- www.eacommunity.com - Enterprise Architecture Community
- www.geao.org - The Global Enterprise Architecture Organization
- www.bredemeyer.com - Bredemeyer Consulting
- www.enterprise-architecture.info/ - Institute for Enterprise Architecture Development (IFEAD)
- Данилин А.В., Зиндер Е.З. - Разработка концепции единой архитектуры "электронного правительства"





ГОСУДАРСТВЕННОЕ АГЕНТСТВО ПО ВОПРОСАМ НАУКИ, ИННОВАЦИЙ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ УКРАИНЫ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Артамонов Вячеслав, ДІН

Тел.: 044 287-82-25

Моб: 067 6919716

E-mail: slava.artamonov@dknii.gov.ua



Департамент інформатизації Госінформнауки