



Центр технологий электронного правительства
СПбНИУ ИТМО – <http://egov-center.ru>



Электронное правительство: история, проблемы и методы их решения

Семинар
для сотрудников Министерства развития
информационного общества
и инноваций Калужской области
25 апреля 2012г.
Калуга

Дмитрий Трутнев
Заместитель директора
ЦТЭП НИУ ИТМО
trutnev@egov-expert.ru

Программа семинара

- 1. Электронное правительство:** история, основные принципы и перспективы развития. Основные цели, задачи и инструменты перехода к электронному правительству в России и других странах.
- 2. Основные вызовы** (проблемы и возможности) перехода к электронному правительству и оказанию услуг в электронном виде в России и за рубежом.
- 3. Системный и архитектурный подходы** к планированию и организации создания электронного правительства. Управление проектами создания компонентов электронного правительства
- 4. Круглый стол:** Обсуждение актуальных проблем создания электронного правительства.

Стратегические просчеты не могут быть компенсированы тактическими средствами

Клаузевиц

Чрезвычайно важно, чтобы люди,
определяющие цели развития, делали это с
учетом требований лучших мировых практик

Знание некоторых принципов легко возмещает незнание некоторых фактов

Карл Гельвеций

Сначала, необходимо понять и принять основные принципы и идеи применения инновационных технологий управления.

Это понимание будет гарантировать своевременное распознавание потенциальных возможностей и рисков в процессе управления сотрудниками и структурами, разбирающимися в деталях применения технологий.

Лиссабонская декларация

В марте 2000, Европейским Союзом принята 10-летняя рабочая стратегия экономического, социального и экологического обновления, получившая название "**Европейская сфера исследований**" (ERA - "European Research Area").

Целью этой стратегии является переход ЕС к наукоемкой экономике, которая должна стать наиболее динамичной и конкурентоспособной в мире.

Одним из проектов, стимулирующих интенсивное экономическое развитие и укрепление позиций ЕС на международном рынке, стал крупнейший политический проект "**Электронная Европа**" (eEurope), в рамках которого может осуществляться множество программ как внутри стран – членов ЕС, так и на уровне Европейской Комиссии.

Проект eEurope направлен на то, чтобы граждане ЕС получили максимальную выгоду от информационной революции, а европейские страны получили серьёзную поддержку и новые приоритеты в конкурентной борьбе с США и странами остального мира.

Окинавская хартия

В 2000 году лидеры «Большой Восьмерки» приняли Окинавскую хартию глобального информационного общества. Хартия указывает на важность развития информационного общества для повышения благосостояния граждан и развития экономики в целом.

В ней объясняется, как новые технологии и их распространение являются на сегодняшний день ключевым движущим элементом социально-экономического развития стран. Хартия также указывает на необходимость внедрения национальных и интернациональных стратегий реализации поставленных задач.

Информационное общество

- ❖ Стадия развития общества, на которой использование информационно-коммуникационных технологий оказывает существенное влияние на основные социальные институты и сферы жизни:
 - Экономика и деловая сфера
 - Государственное управление
 - Образование
 - Социальное обслуживание и медицина
 - Культура и искусство...

Электронное правительство

Сейчас, понятие «электронное правительство» («e-government», «электронное управление») используется в мировой практике для обозначения состояния деятельности органов власти, опирающихся на возможности ИКТ для достижения стоящих перед ними целей

Определения электронного правительства

- ✓ Определение ООН
«Электронное правительство – это такое правительство, которое применяет ИКТ с целью преобразования своих внутренних и внешних взаимоотношений»
- ✓ Определение Евросоюза
«Электронное правительство – это применение информационных и коммуникационных технологий в органах государственного управления, что, в сочетании с организационными изменениями и внедрением новых навыков, призвано совершенствовать государственные услуги и демократические процессы и обеспечивать поддержку институтам государственной политики».

Определения электронного правительства

- ❖ Новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов

Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 г.

Определения электронного правительства

- ❖ **«Электронное правительство»** — способ организации деятельности федеральных и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, при котором:
 - во всех случаях, когда отсутствует доказанная необходимость административного усмотрения, личного присутствия заявителя, а также бумажного документооборота, применяются формальные процедуры сбора сведений, подготовки и принятия решений, основанные на удаленном электронном взаимодействии;

Системный проект формирования в РФ электронного правительства

Определения электронного правительства

- ❖ **«Электронное правительство»** — способ организации деятельности ... при котором:
 - обеспечивается повышение качества государственного управления, понимаемого как степень соответствия деятельности государственных органов исполнительной власти легитимным интересам граждан Российской Федерации.

Системный проект формирования в РФ электронного правительства

Руководящие принципы ООН (1/2)

- ✓ **Причины перехода к электронному правительству**
 - Приоритетные нужды развития, требующие оперативного вмешательства правительства
 - Необходимость повышения результативности и эффективности государственного управления

- ✓ **Возможность создания электронного правительства**
 - Наличие (первоначального) финансирования
 - Навыки и культура государственной службы
 - Координация
 - ИКТ - инфраструктура
 - Правовая база

Руководящие принципы ООН (2/2)

- ✓ **Возможность существования электронного правительства**
 - Политическое лидерство
 - Вовлечение населения
 - Планы развития людских ресурсов и инфраструктуры
 - Партнерство
 - Мониторинг и оценка

- ✓ **Причины, побуждающие пользователей начать и продолжать использовать электронные услуги**
 - Понятие добавленной ценности
 - Защита и конфиденциальность
 - Доступность и навыки

Цели создания электронного правительства

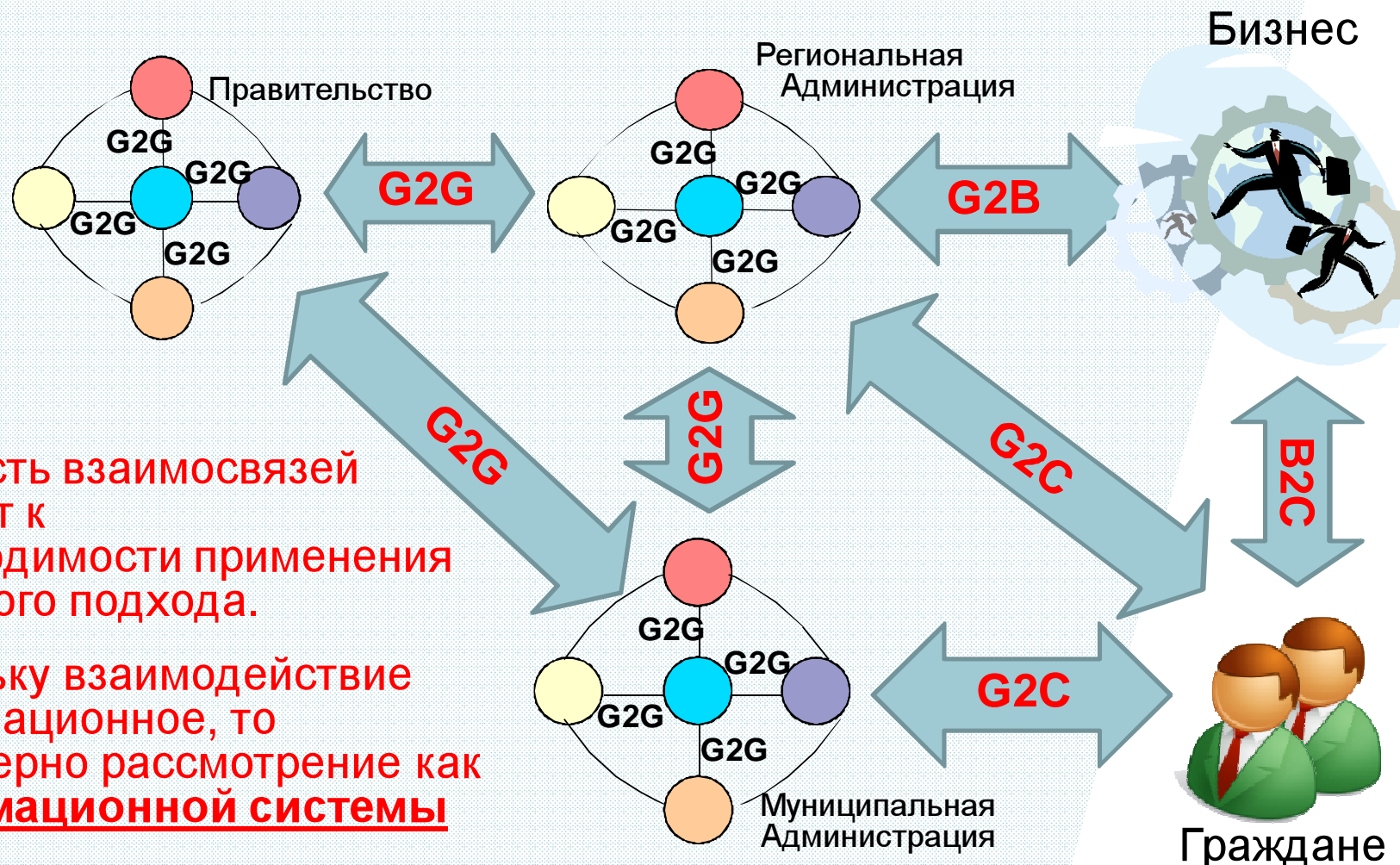
повышение качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти

повышение оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрение единых стандартов обслуживания населения;

повышение эффективности межведомственного взаимодействия и внутренней организации деятельности органов государственной власти

ФЦП Электронная Россия

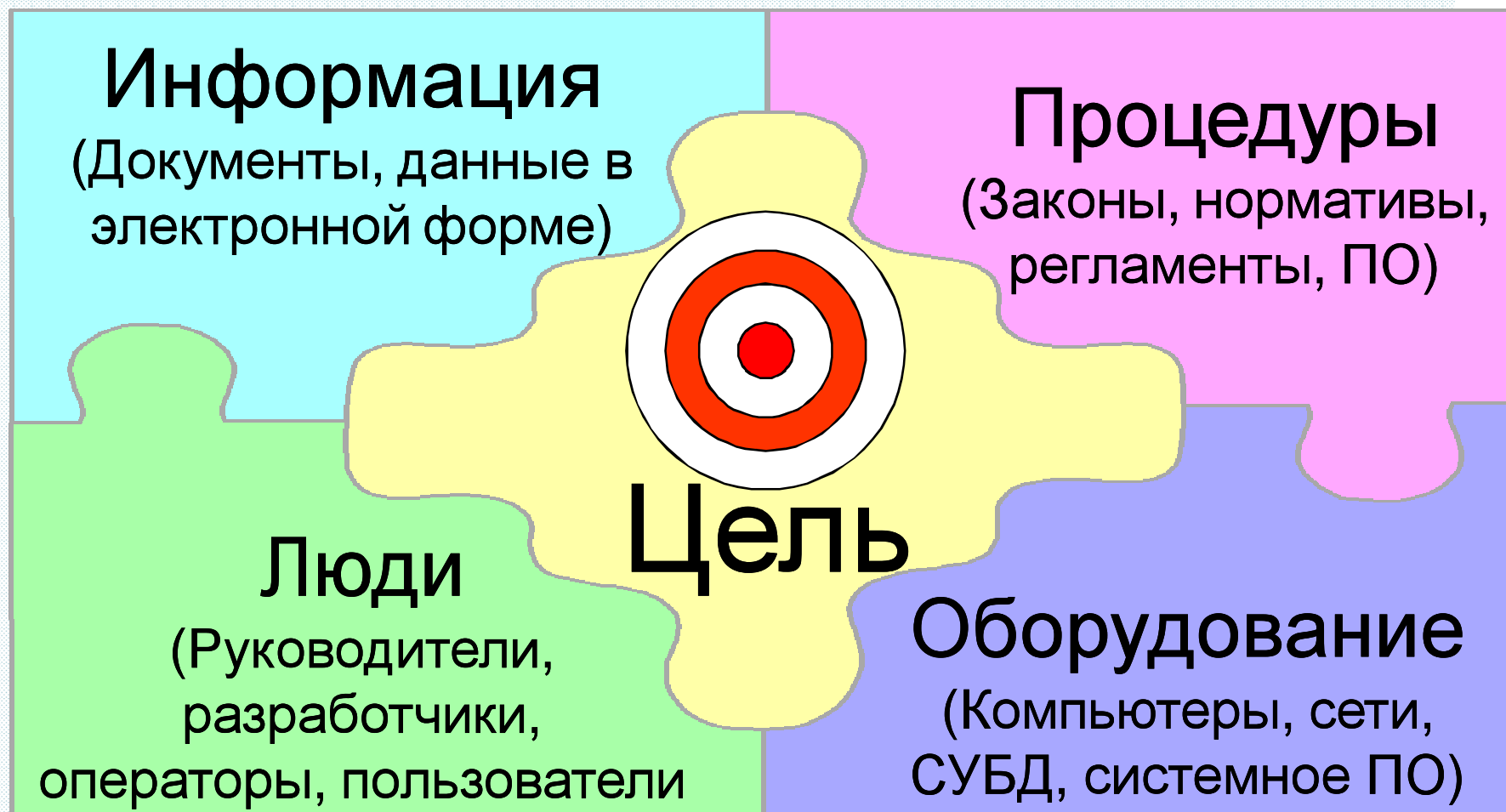
Электронное правительство - взаимодействие каждого с каждым



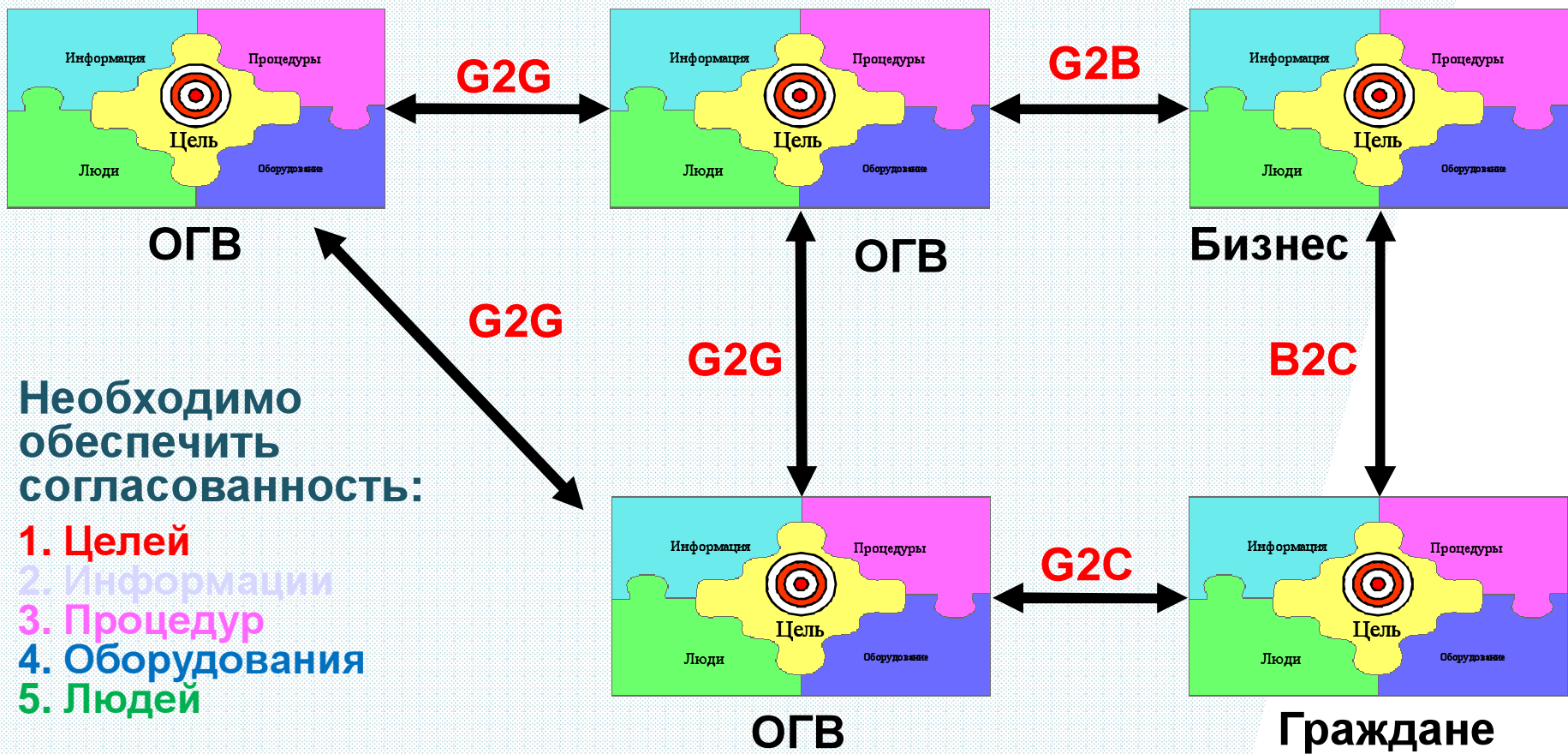
Сложность взаимосвязей
приводит к
и необходимости применения
системного подхода.

Поскольку взаимодействие
информационное, то
правомерно рассмотрение как
информационной системы

Информационная система



Информационные системы



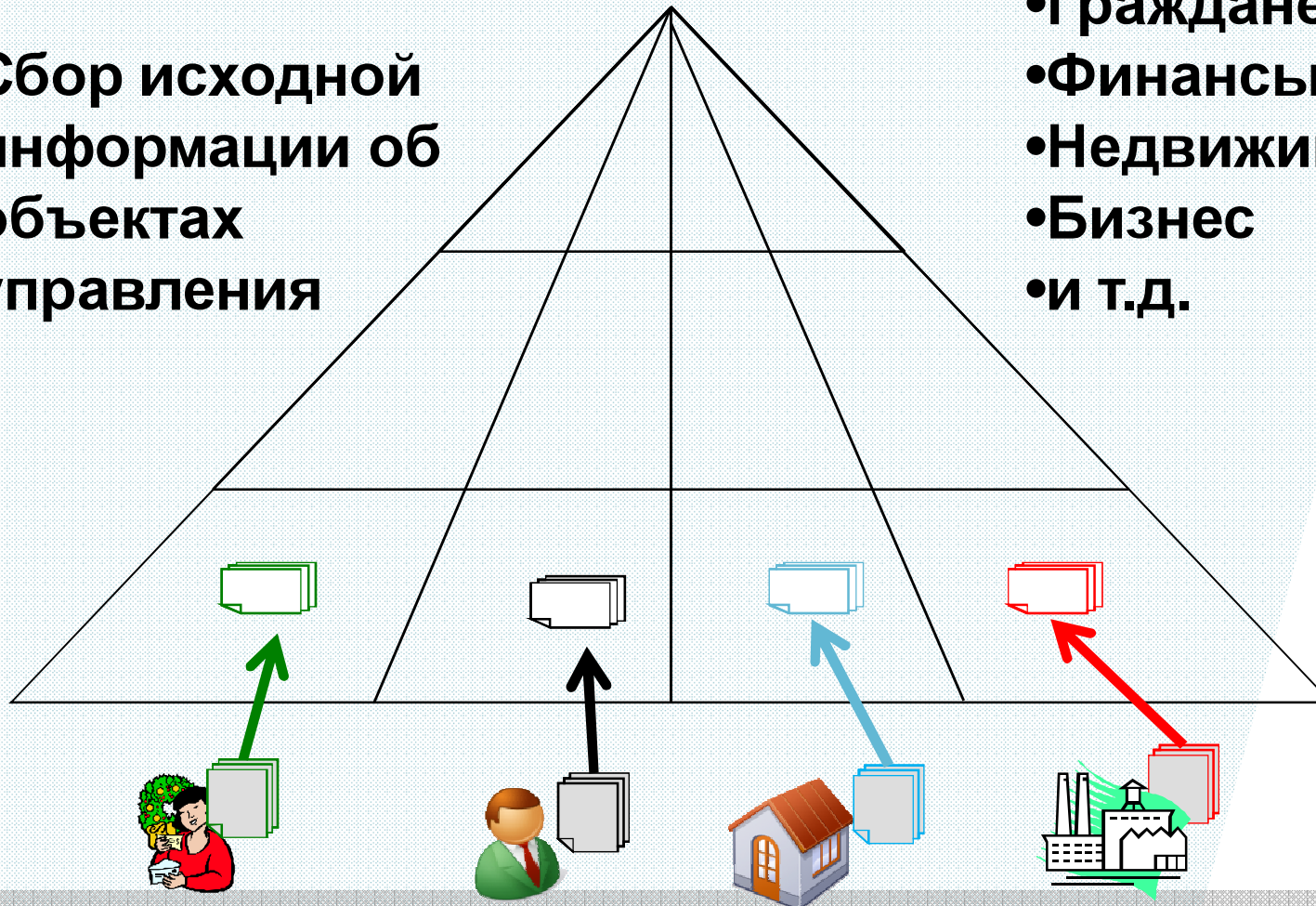
Организация государственной службы



Функции государственной службы

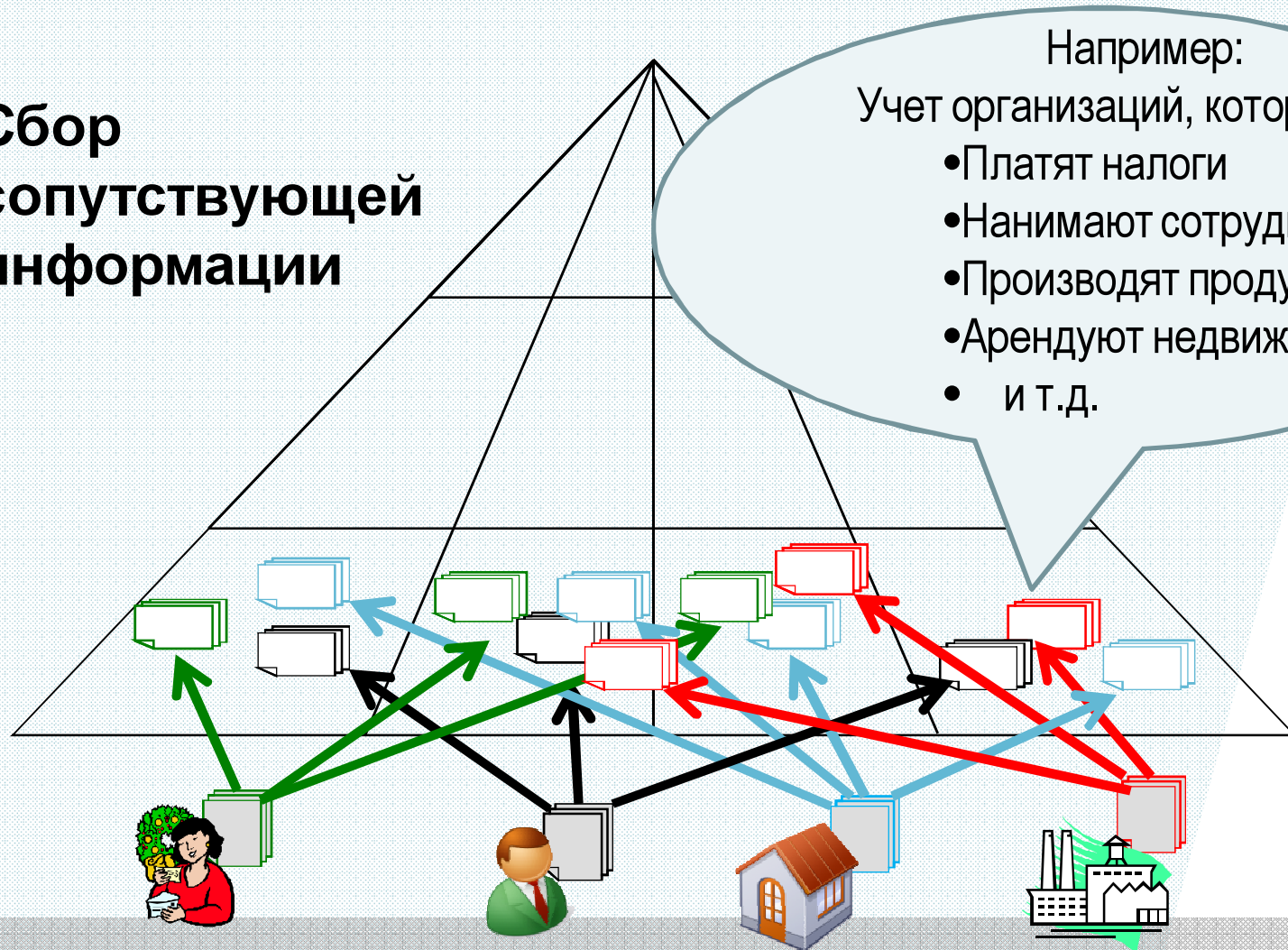
Сбор исходной информации об объектах управления

- Граждане
- Финансы
- Недвижимость
- Бизнес
- и т.д.



Функции государственной службы

Сбор сопутствующей информации



Функции государственной службы

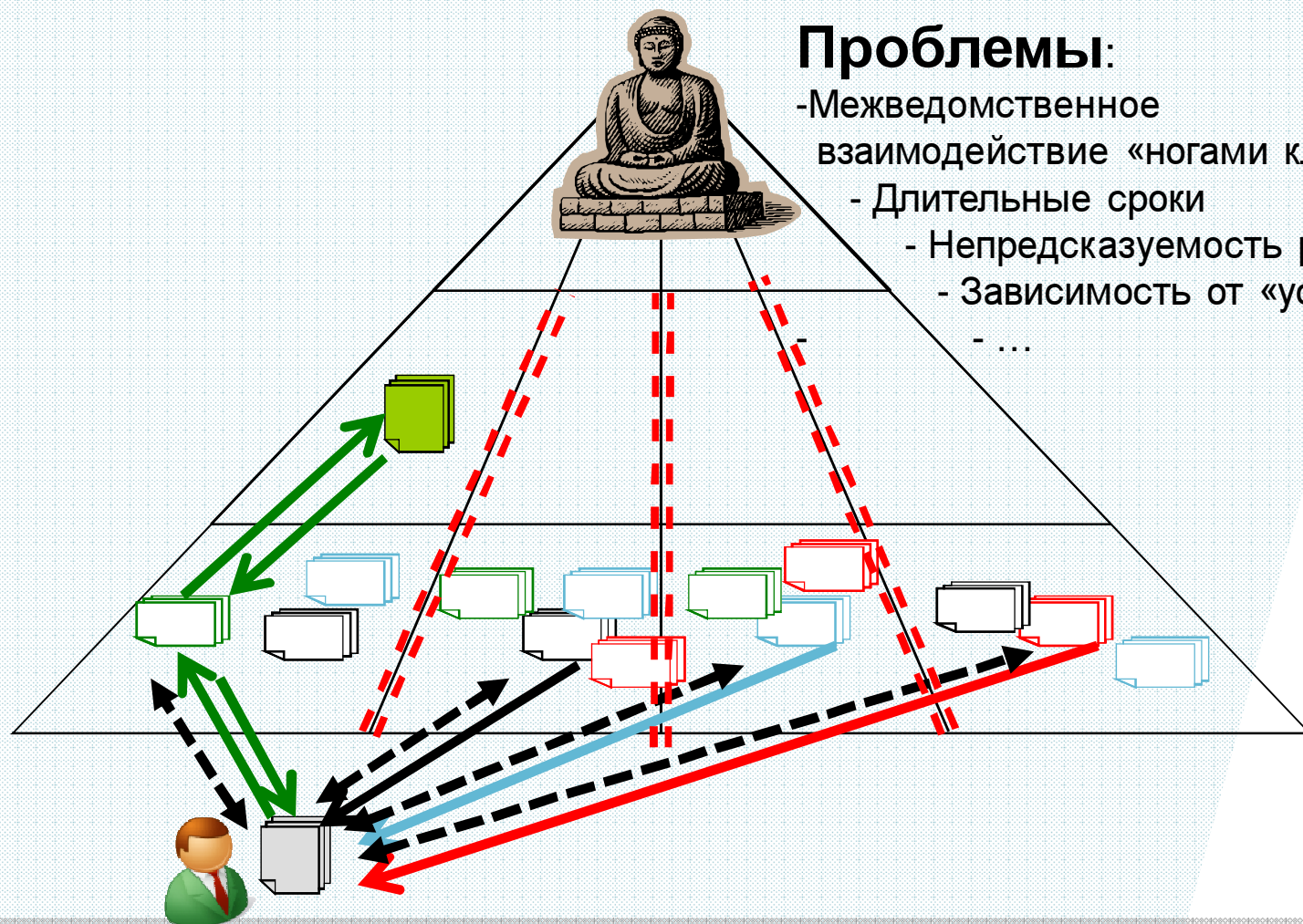
Подготовка управленческой отчетности



Проблемы:

- Каждая стрелка – бумажные документы
- Источник и получатель – человек
- Дублирование данных
- Дублирование запросов
- Противоречивость данных
- Сложность поиска информации и т.д.

Предоставление государственных услуг

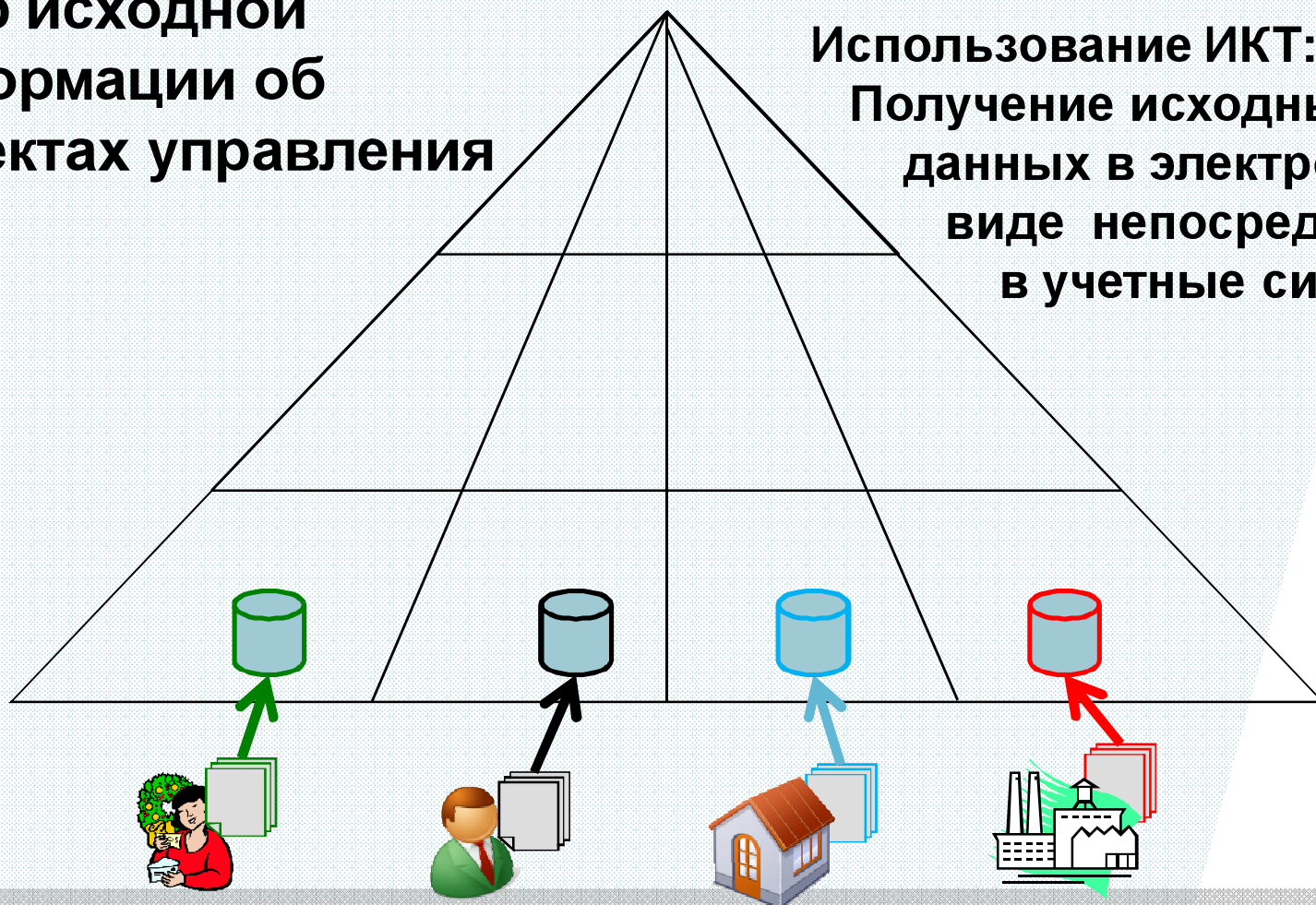


Проблемы:

- Межведомственное взаимодействие «ногами клиента»
- Длительные сроки
- Непредсказуемость рез-та
- Зависимость от «усмотрения»
- ...

Сбор исходной информации об объектах управления

**Использование ИКТ:
Получение исходных данных в электронном виде непосредственно в учетные системы**

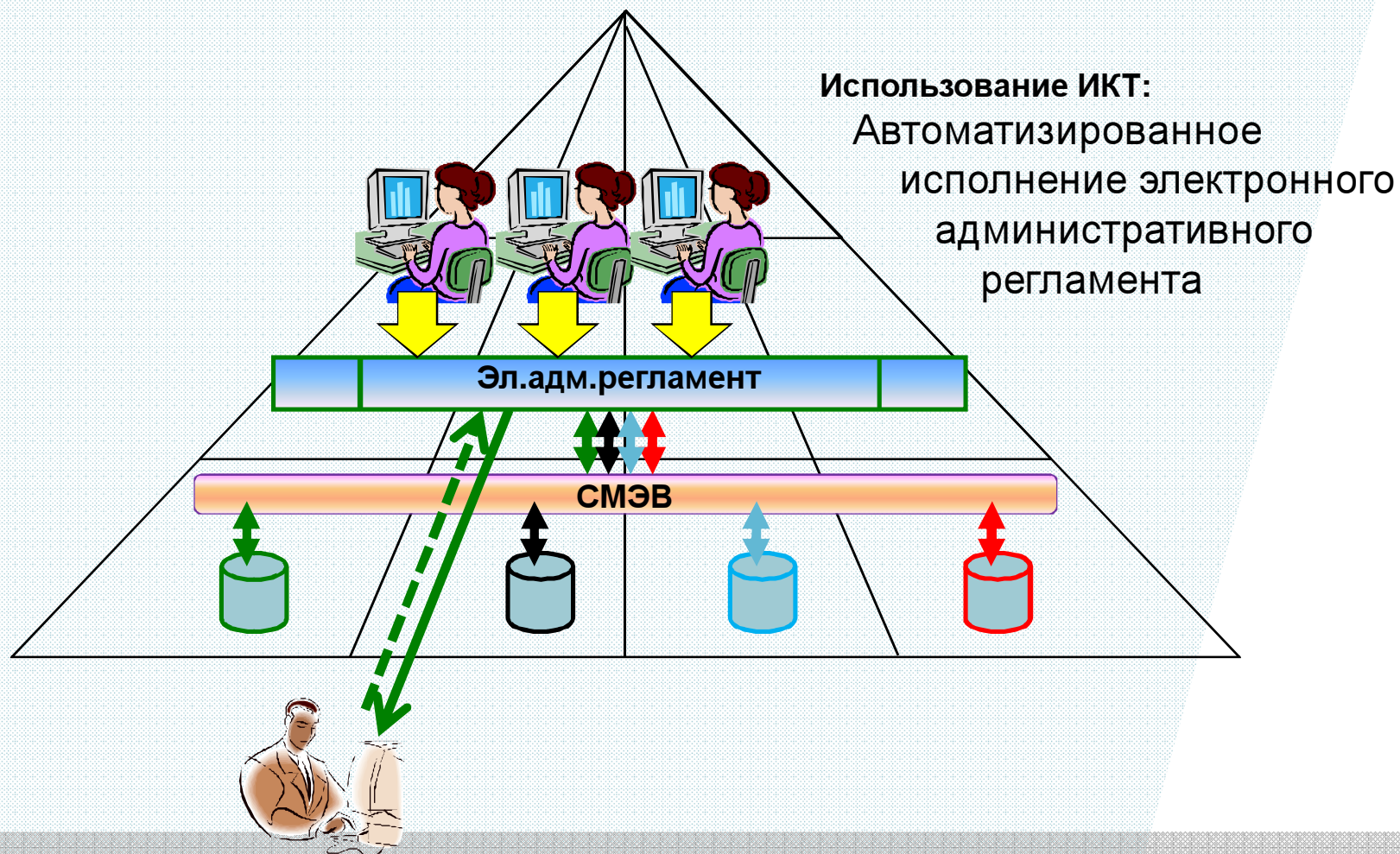


Функции государственной службы при ЭП

Подготовка
управленческой
отчетности

Использование ИКТ:
Запрос информации из
единственного источника
по общим правилам
и технологиям (СЭД?
СМЭВ?)





«Идеальная» государственная услуга

- **Результативна** - полностью удовлетворяет потребность заявителя
- **Эффективна** – не требует от заявителя затрат времени и денег и экономически эффективна для ОГВ
- **Доступна** всем потенциальным заявителям
- **Безопасна**
- **Законна**
- **Надежна**
- ...

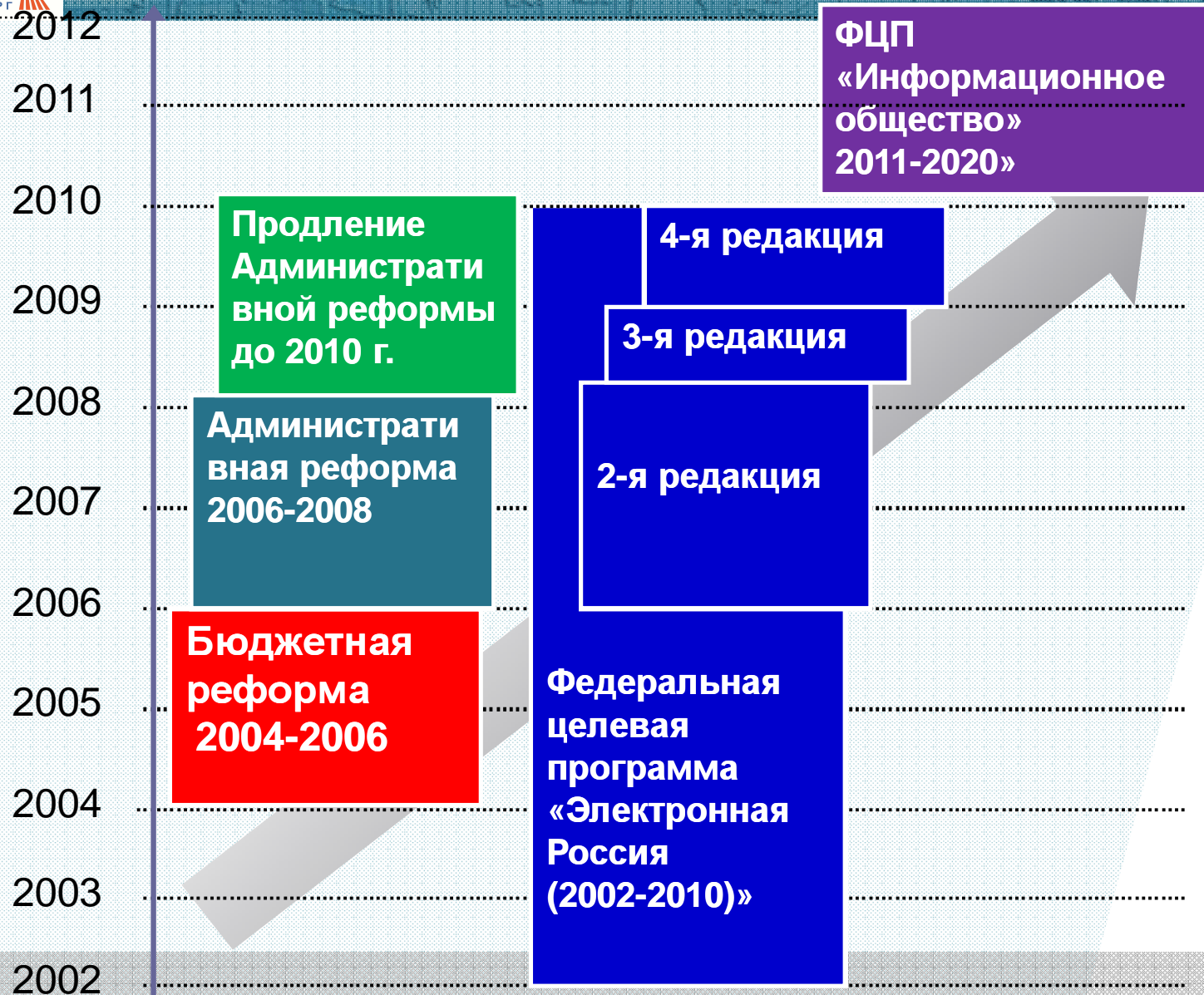


План перехода к электронному правительству

Результативность,
Качество,
Эффективность,
...

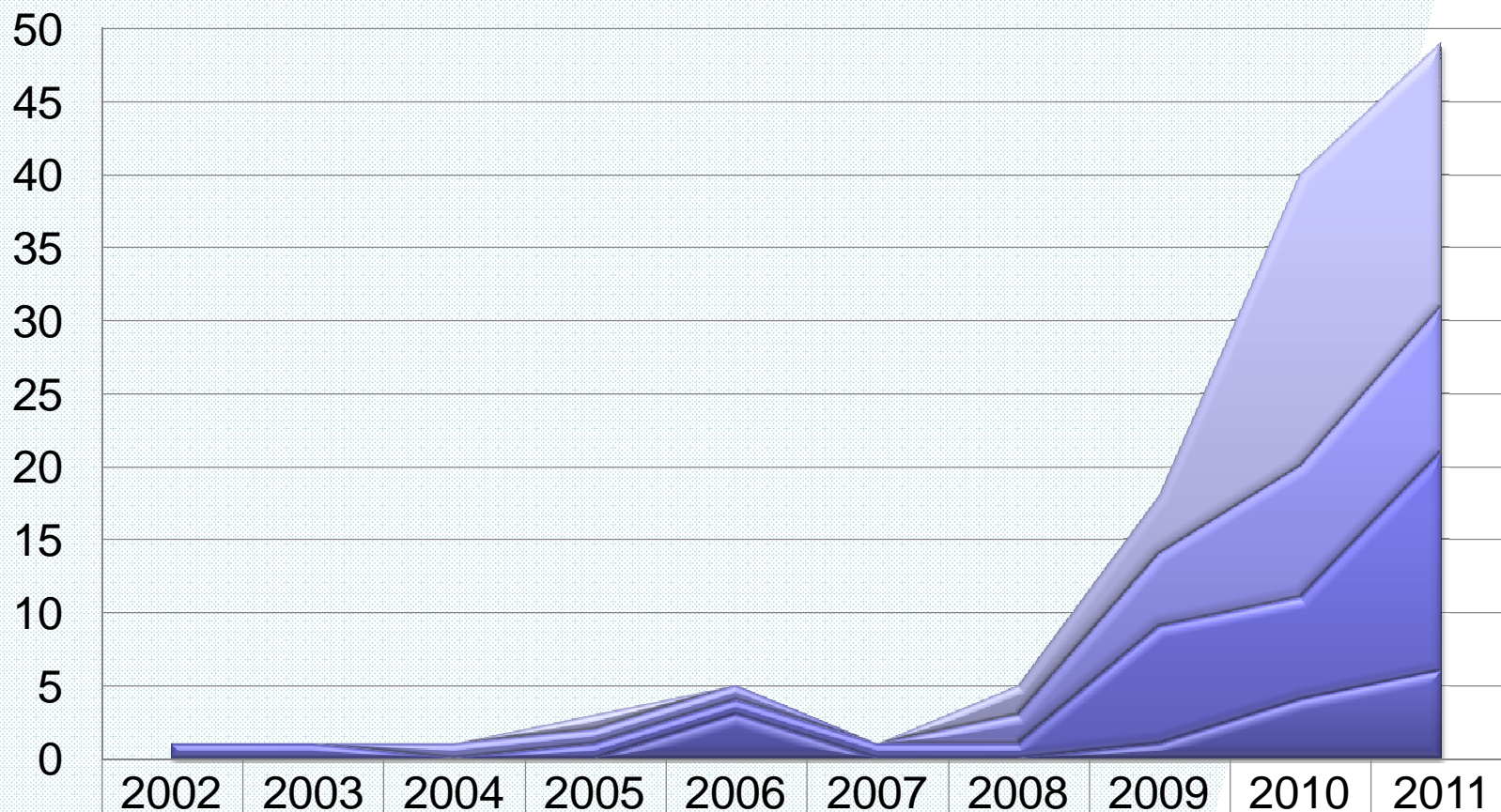


Федеральные программы (2002-2012)



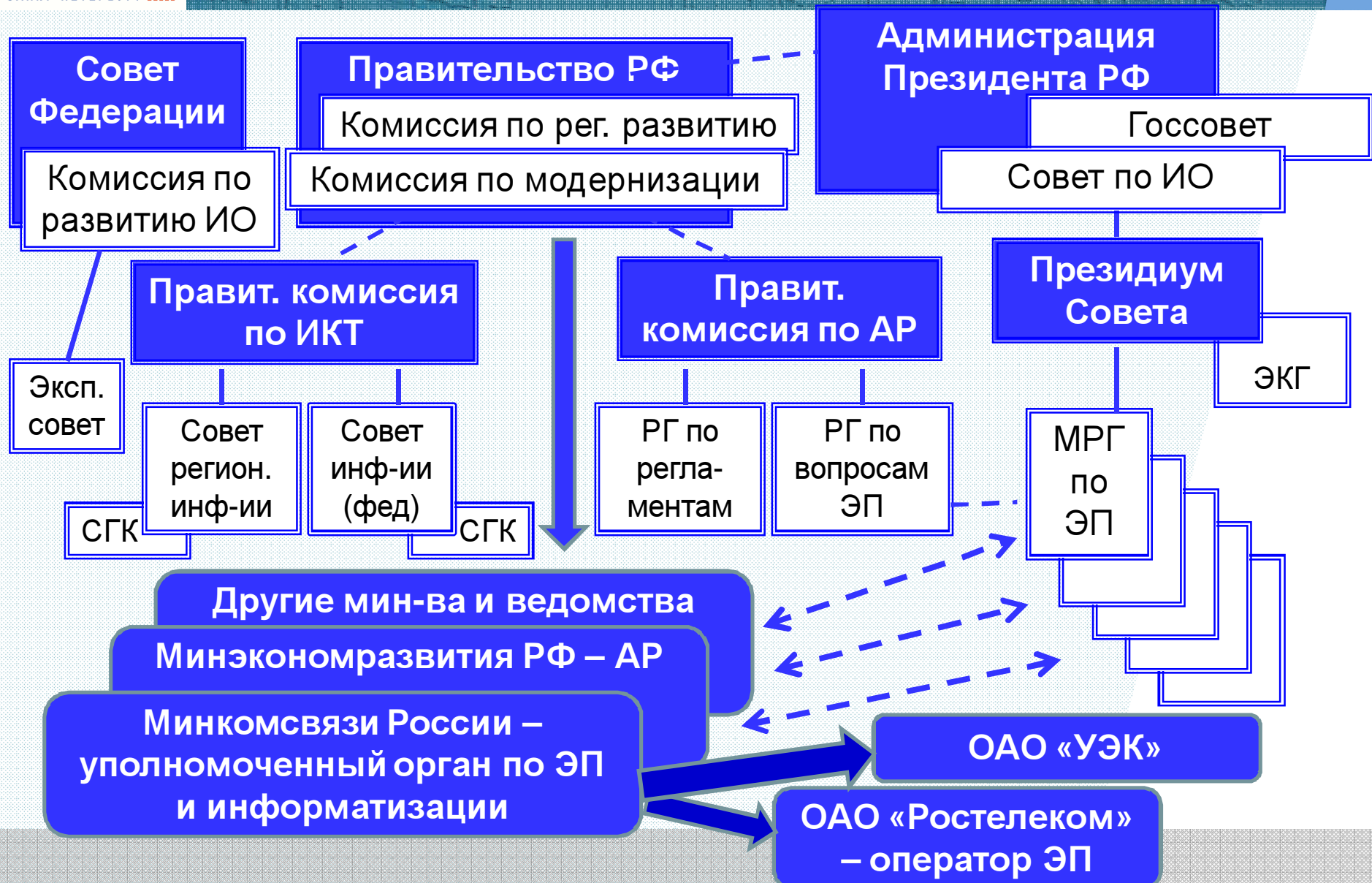
Законотворческая активность

(кол-во законодательных актов в сфере ЭП)

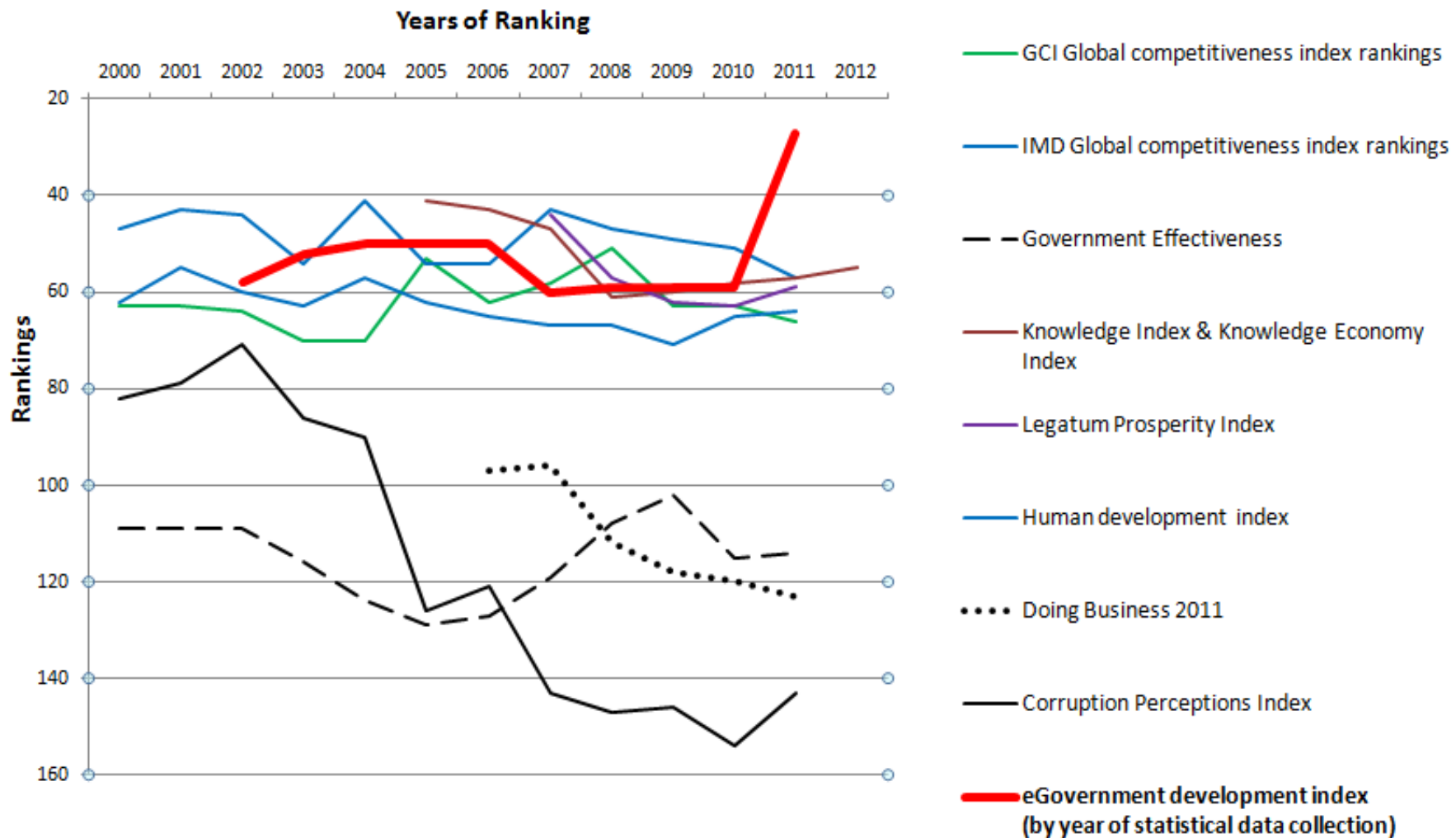


	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Orders				1			2	4	20	18
Requests			1	1	1		2	5	9	10
Normatives	1	1		1	1	1	1	8	7	15
Federal Laws					3			1	4	6

Центры принятия решений на федеральном уровне

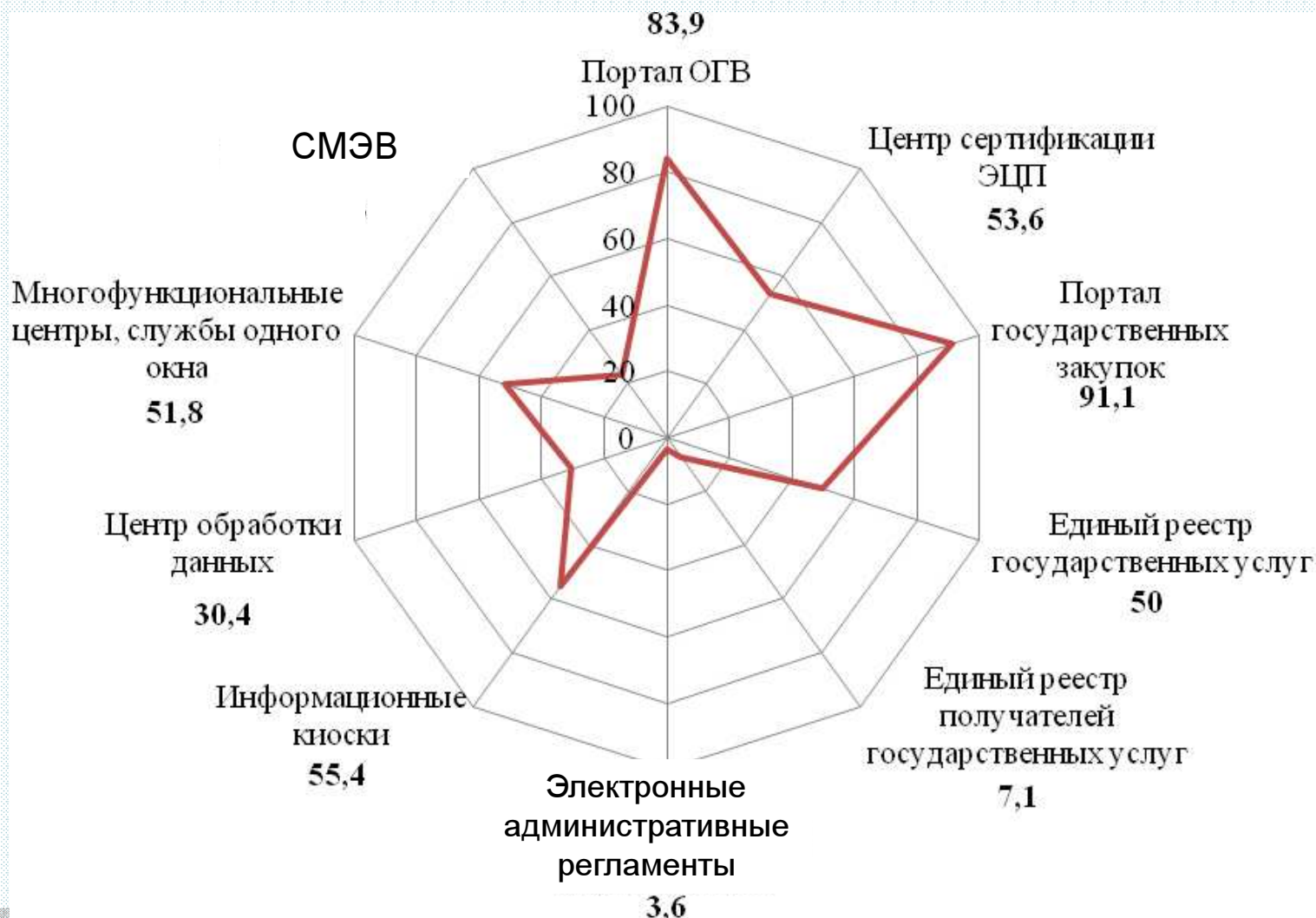


РФ в международных рейтингах



Созданные компоненты ЭП

% от 83 регионов



Некоторые причины (1/2)



Некоторые причины (2/2)

Электронное правительство как цель





Civil Servants ICT-Skills

ОФИЦИАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КУРС ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ для государственных и муниципальных служащих Российской Федерации

Базовые основы информационных технологий
Ключевые программные инструменты
Межведомственный электронный документооборот

Обучение
Повышение квалификации
Международная сертификация

Настоящий учебный курс является первым и единственным изданием, прошедшим авторизацию по программе учебного плана, разработанного по международному

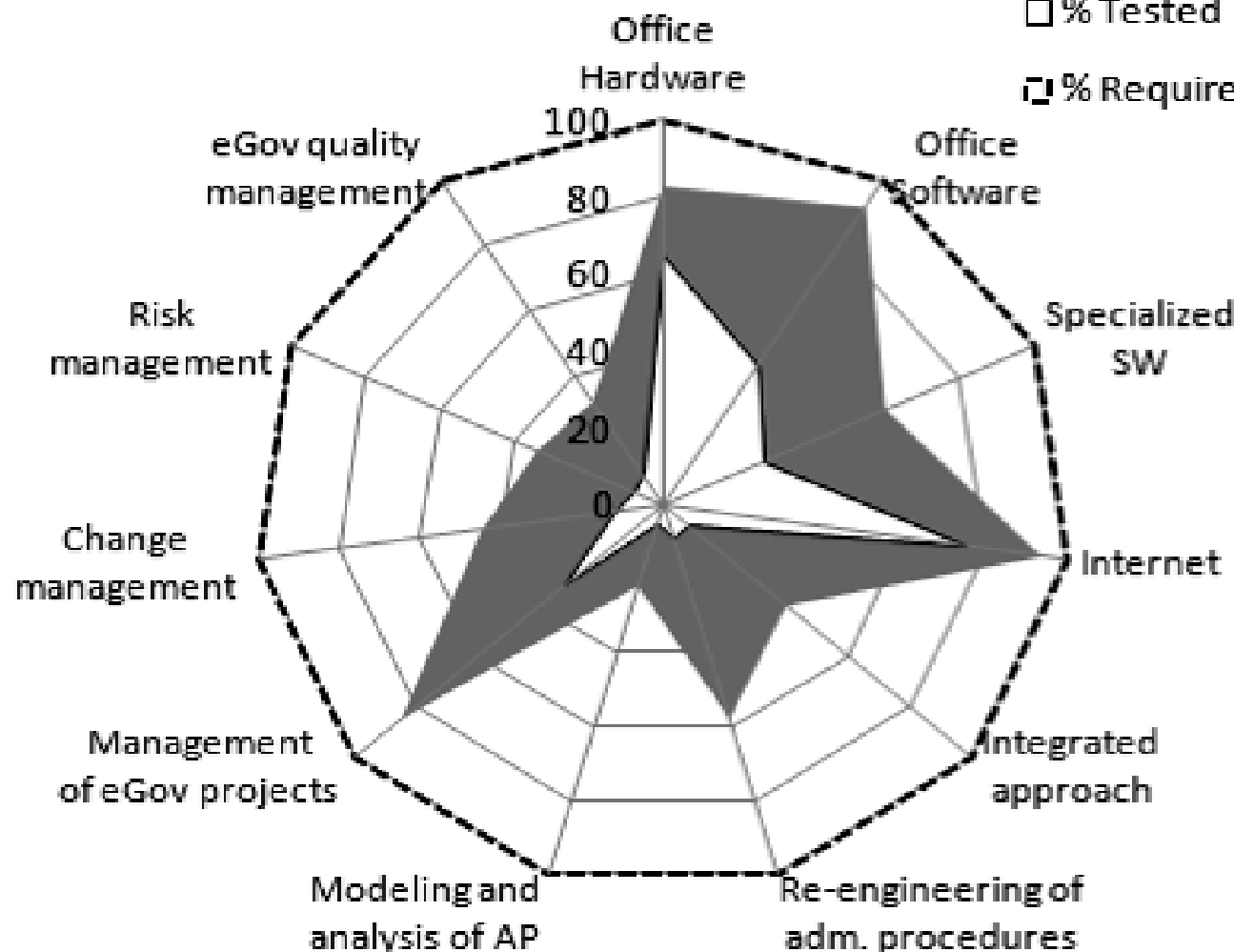
Краткое содержание

Раздел 1. Аппаратное и программное обеспечение	12
Раздел 2. Компьютер и операционные системы: основные понятия и базовые знания	52
Раздел 3. Работа с ключевыми инструментами операционной системы	138
Раздел 4. Общие понятия об информационной безопасности и эффективная защита от вирусов	194
Раздел 5. Текстовый редактор	215
Раздел 6. Электронные таблицы	319
Раздел 7. Работа с базами данных	425
Раздел 8. Подготовка презентаций	498
Раздел 9. Работа в сети Интернет	557
Раздел 10. Работа с электронной почтой	613
Раздел 11. Введение в межведомственный электронный документооборот	668
Раздел 12. Информационные технологии: эргономика, безопасность, окружающая среда, правовое регулирование	687
Приложение 1. Квалификационные требования к государственным служащим в области использования информационных технологий	705
Приложение 2. Таблица соответствия содержания официального учебного курса квалификационным требованиям, обязательных для всех категорий государственных служащих	715
Приложение 3. Обобщенная структура программы сертификации по международному стандарту компьютерной грамотности (ECDL)	717

■ % Self Evaluation

□ % Tested

▣ % Required



Кадровая проблема

Из интервью А.Нащекина
(вице-президента по федеральным
программам ОАО «Ростелеком»)

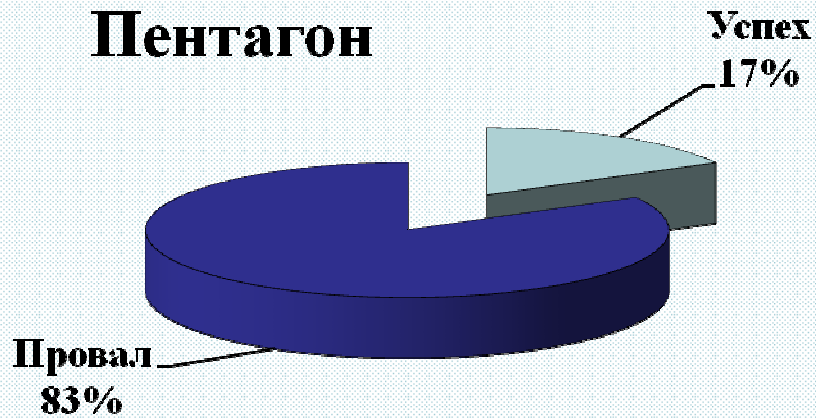


- ❖ Существует ли кадровая проблема в сфере электронного правительства России?
- ❖ Конечно. Проблема огромная. На самом деле, специалистов, погруженных в тематику, – не программистов, а людей, способных поставить задачу (консультанты, аналитики, люди, понимающие предметную область) – мы по всей стране насчитали примерно **150** человек.

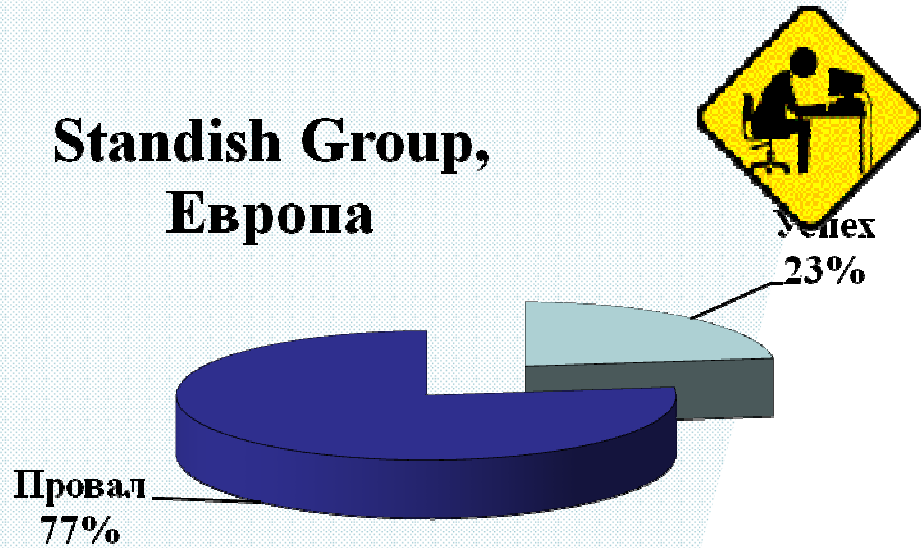
Результаты проектов ЭП

(достижение целей качественного улучшения параметров деятельности органов власти и удовлетворенности граждан)

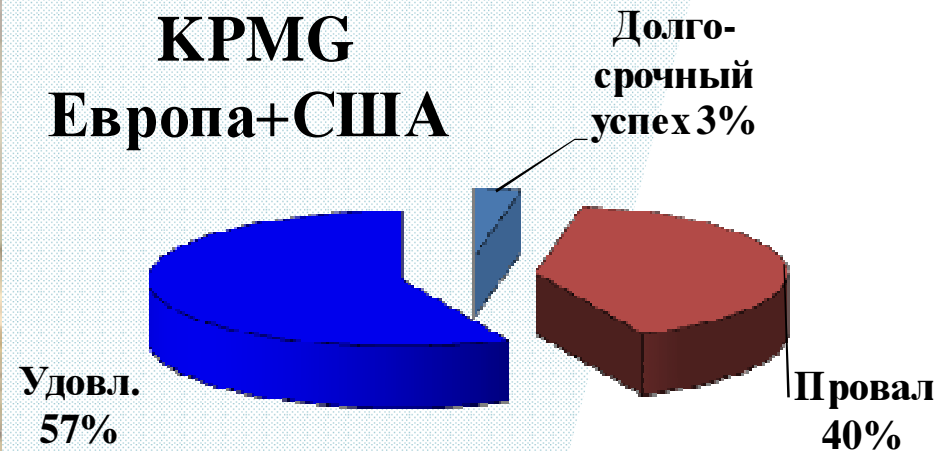
Price Waterhouse, Пентагон



Standish Group, Европа



KPMG Европа+США



Пример перехода к оказанию услуги предоставления земельных участков в собственность в электронном виде

Участники:

- Органы местного самоуправления (подготовка акта о выборе ЗУ)
- ОГИБ РФ (выдача сведений гос. Земельного кадастра)
- ОГИБ РФ (гос. Регистрация прав на объекты недвижимого имущества)
- ОГИБ РФ (выдача разрешений на строительство)
- Органы, осуществляющие изготовление технической документации объектов
- Организации, осуществляющие изготовление землеустроительной документации
- ГУП «Фонд имущества»

Заявитель (ЮЛ+ФЛ) предоставляет:

- Заявление о предоставлении земельного участка (ЗУ)
- Заявление о выборе ЗУ и предварительном согласовании места размещения объекта
- Копия документа, удостоверяющего личность гражданина
- Доверенность (при действии по поручению заявителя)
- Заверенная копия учредительных документов ЮЛ
- Копия документа, подтверждающего гос. регистрацию ЮЛ
- Документы, подтверждающие полномочия ФЛ действовать от имени ЮЛ
- ТЭО проекта строительства (при наличии)
- Кадастровая карта земельного участка, если произведен государственный кадастровый учет
- Документы, подтверждающие государственную регистрацию прав заявителя на здание

Пример перехода к оказанию услуги предоставления земельных участков в собственность в электронном виде

Участники:

- Органы местного самоуправления (подготовка акта о выборе ЗУ)

**При наличии ЭЦП,
которая выдается при
наличии и на срок
действия этих же
документов,
ОНИ НЕ НУЖНЫ!!!**

изготовление землеустроительной документации

- ГУП «Фонд имущества»

Заявитель (ЮЛ+ФЛ):

- Заявление о предоставлении земельного участка (ЗУ)
- Заявление о выборе ЗУ и предварительном согласовании места размещения объекта
- Копия документа, удостоверяющего личность гражданина
- Доверенность (в случае действий по поручению заявителя)
- Заверенная копия учредительных документов ЮЛ
- Копия документа, подтверждающего гос. регистрацию ЮЛ
- Документы, подтверждающие полномочия ФЛ действовать от имени ЮЛ
- ТЭО проекта строительства (при наличии)
- Кадастровая карта зу, если произведен гос. кадастровый учет
- Документы, подтверждающие государственную регистрацию прав заявителя на здание

Пример перехода к оказанию услуги предоставления земельных участков в собственность в электронном виде

Участники:

- Органы местного самоуправления (подготовка акта о выборе зу)
- ОГИВ РФ (выдача сведений гос. Земельного кадастра)
- ОГИВ РФ (гос. Регистрация прав на объекты недвижимого имущества)
- ОГИВ РФ (выдача разрешений на строительство)
- Органы, осуществляющие изготовление технической документации объектов
- Организации, осуществляющие изготовление землеустроительной документации
- ГУП «Фонд имущества»

Заявитель (ЮЛ+ФЛ):

- Заявление о предоставлении зу
- **Заявление о выборе зу и предварительном согласовании**

Требуемые документы должны быть запрошены и получены напрямую из первоисточников (ФЗ-210)

Пример перехода к оказанию услуги предоставления земельных участков в собственность в электронном виде



Заявитель (ЮЛ или ФЛ):

Подает (через канал G2B или G2C) только:

- **Заявление о предоставлении земельного участка, заверенное ЭЦП**

Качественные изменения:

- Время
- Затраты
- Предсказуемость результата
- Независимость от личных отношений

Требуется:

- Наличие информации в электронном виде
- Изменение ролей и сфер ответственности
- Изменения нормативной базы
- Наличие электронных регламентов
- Инфраструктура (G2G, G2B, G2C, ЭЦП, ...)
- Квалификация и мотивация персонала

«Хорошая практика»

“Что действительно важно, так это достичь концептуального единства по таким направлениям, как стратегическая цель, избранная бизнес-модель, необходимая для ее функционирования информация, и, наконец, технологии, обеспечивающие получение требуемой информации.”

Том Давенпорт

Информация

**сведения (сообщения, данные)
независимо от формы их представления;**
(148-ФЗ Об информации, информационных технологиях и о защите информации)

Сведения об окружающем мире
(объектах, явлениях, событиях, процессах, закономерностях),
**которые уменьшают имеющуюся степень
неопределенности, неполноты знаний...**
(ГОСТ РВ 51987-2002)

Информация – ответ на вопрос
(COBIT)

Информационная система

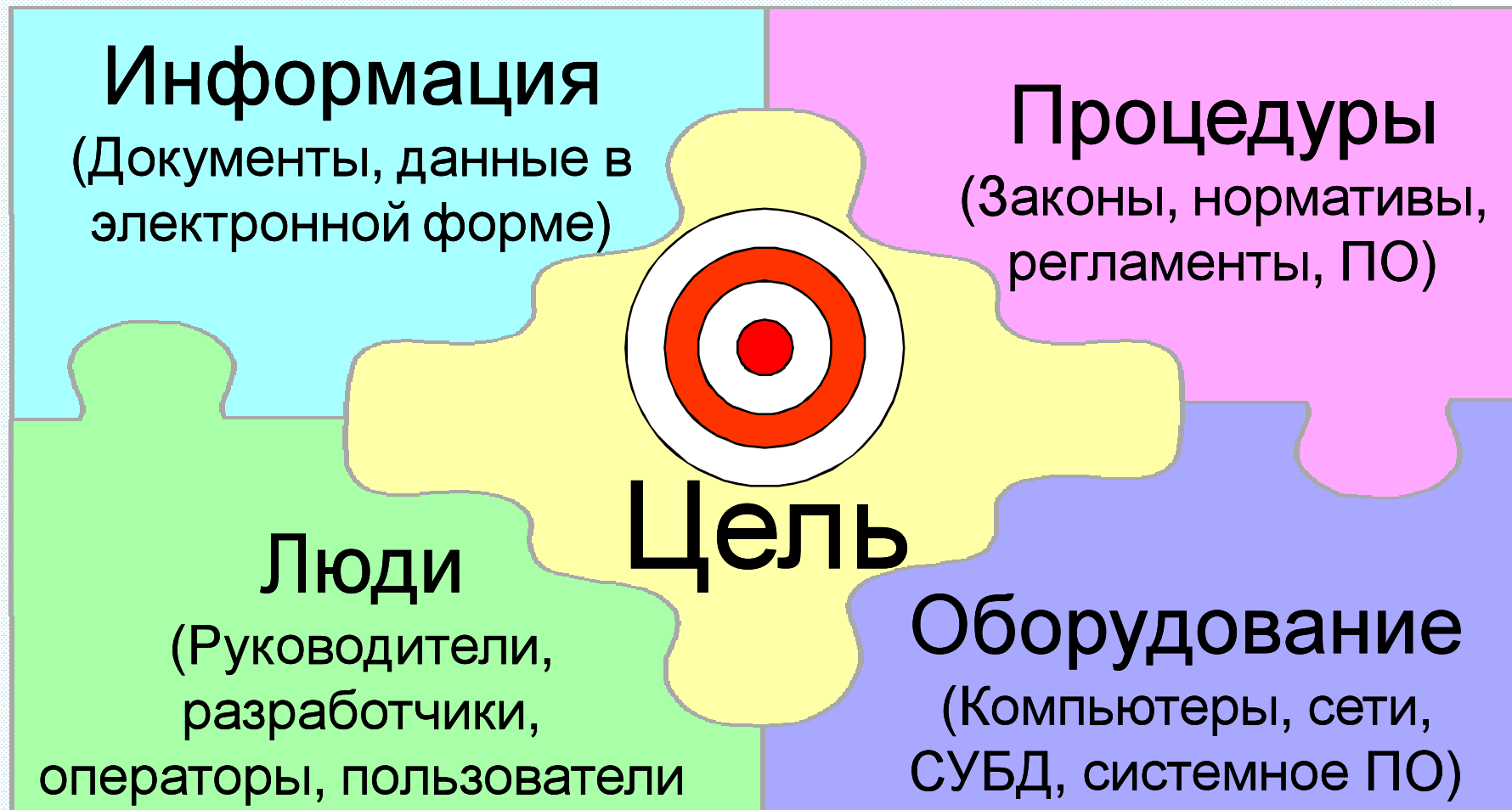
- Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств

148-ФЗ Об информации, информационных технологиях и о защите информации

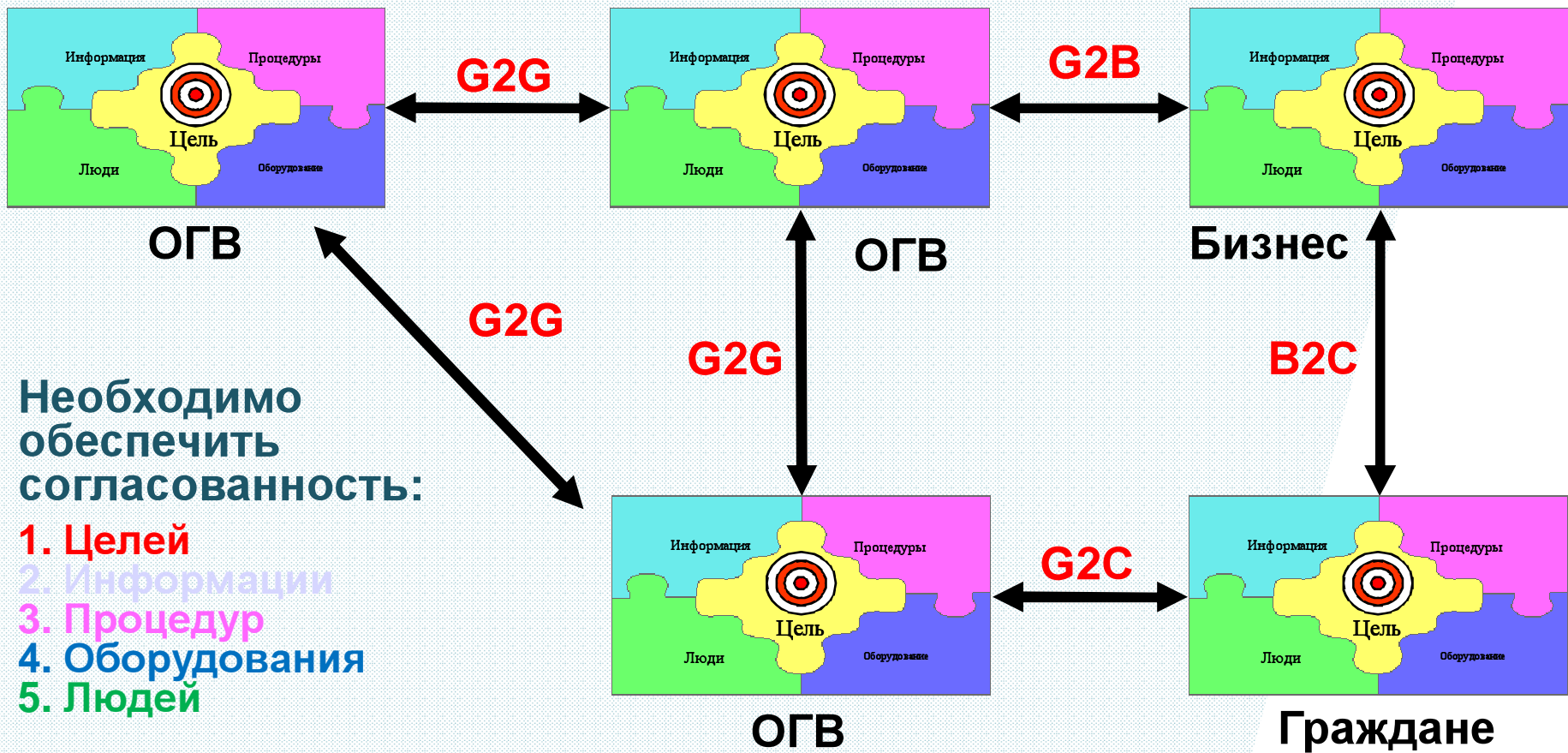
- Совокупность информации, процедур, персонала и аппаратного обеспечения, объединенных регулируемые взаимоотношениями для осуществления целенаправленной деятельности

ГОСТ РВ 51987-2002

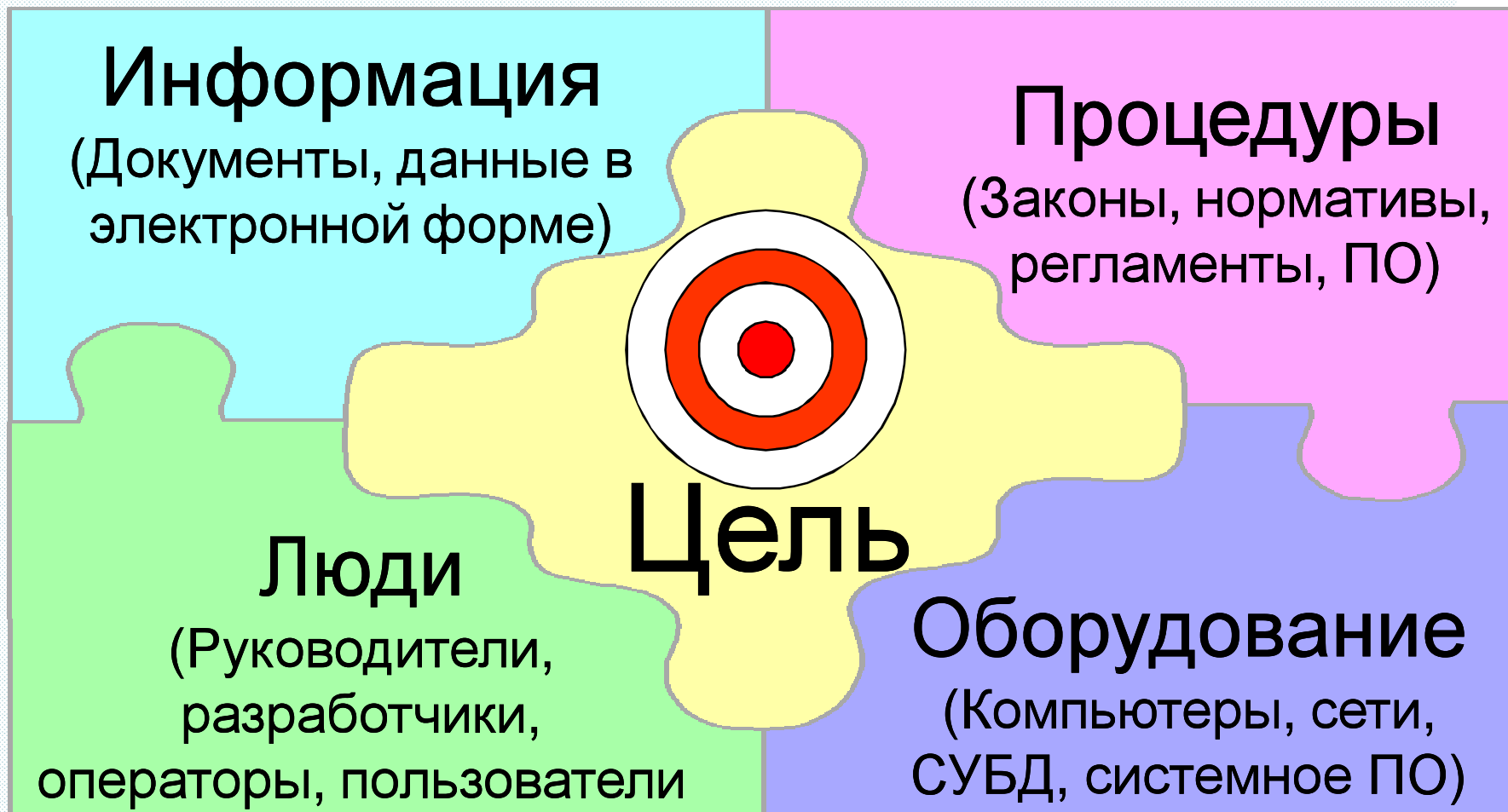
Информационная система



Информационные системы



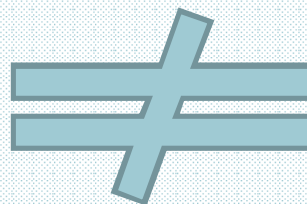
Информационная система



1.Цели

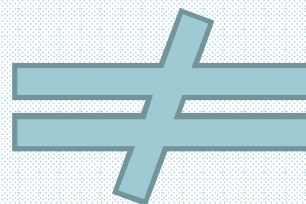
ОГВ

- Качество услуг
- Повышение оперативности
- Повышение эффективности
- Позиция в международных рейтингах
- ...
- + Проблемы с индикаторами



Бизнес

- Прибыльность
- Устойчивость
- ...



Граждане

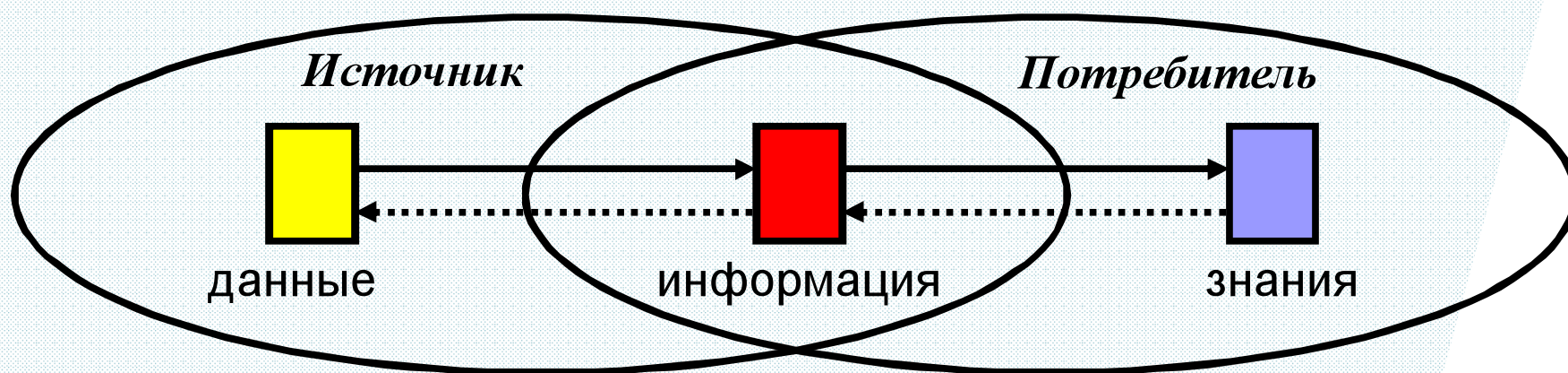
- Уровень жизни
- Безопасность
- ...

1.Цели

Необходимо наличие сформулированных ответов на следующие вопросы:

1. **Что** мы хотим получить?
2. **Зачем** нам это нужно?
3. **Как** мы этого достигнем?
4. **Когда?**
5. **Кто?**
6. **Сколько** это будет стоить?

2.Информация



ФАКТЫ, отражающие действительность (возможно, бесполезные)

*

Весь доступный объем документированных и не документированных сведений

СВЕДЕНИЯ, необходимые для принятия решений

*

Документы, содержащие необходимую для осуществления целенаправленной деятельности информацию

ПОНИМАНИЕ и интерпретация информации, необходимое для принятия решений

*

Документы, определяющие цели и правила деятельности: Положения, Регламенты, Инструкции, Стандарты

3. Процедуры

Конституция, Законы, Постановления, Положения, Должностные инструкции и др. нормативные документы, декларирующие цели ОГВ и регламентирующие порядок и правила их достижения

Административный регламент исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) - нормативный правовой акт органа исполнительной власти, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур, административных действий и принятия решений органа исполнительной власти, определяющий порядок взаимодействия между его структурными подразделениями, государственными служащими, иными должностными лицами, а также его взаимодействия с иными организациями и гражданами при исполнении государственной функции (предоставления государственной услуги)

Электронный административный регламент (ЭАР) – административный регламент, полностью реализованный с применением ИКТ. ЭАР предполагает формальное описание административных процедур, пригодное для непосредственной интерпретации и исполнения средствами информационно-коммуникационных технологий

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ – воплощение ЭАР на машинном языке

4. Оборудование

Новейшая модель,
16 цветов, твердые диски
мышь в придачу

- Инновации вместо оптимизации
 - Инициатива (лоббирование) вендоров и ИТ-перс.
 - Отсутствие практики экономического обоснования и оценки результативности ИТ-проектов
- Результат:** рост затрат на внедрение и эксплуатацию при низкой эффективности деятельности



5.Люди

ОГВ

- Организационная структура
- Распределение ролей и ответственности
- Квалификация
- Мотивация
- ...

Заявитель

- Мотивация
- Квалификация
-



Распределение ролей и ответственностей

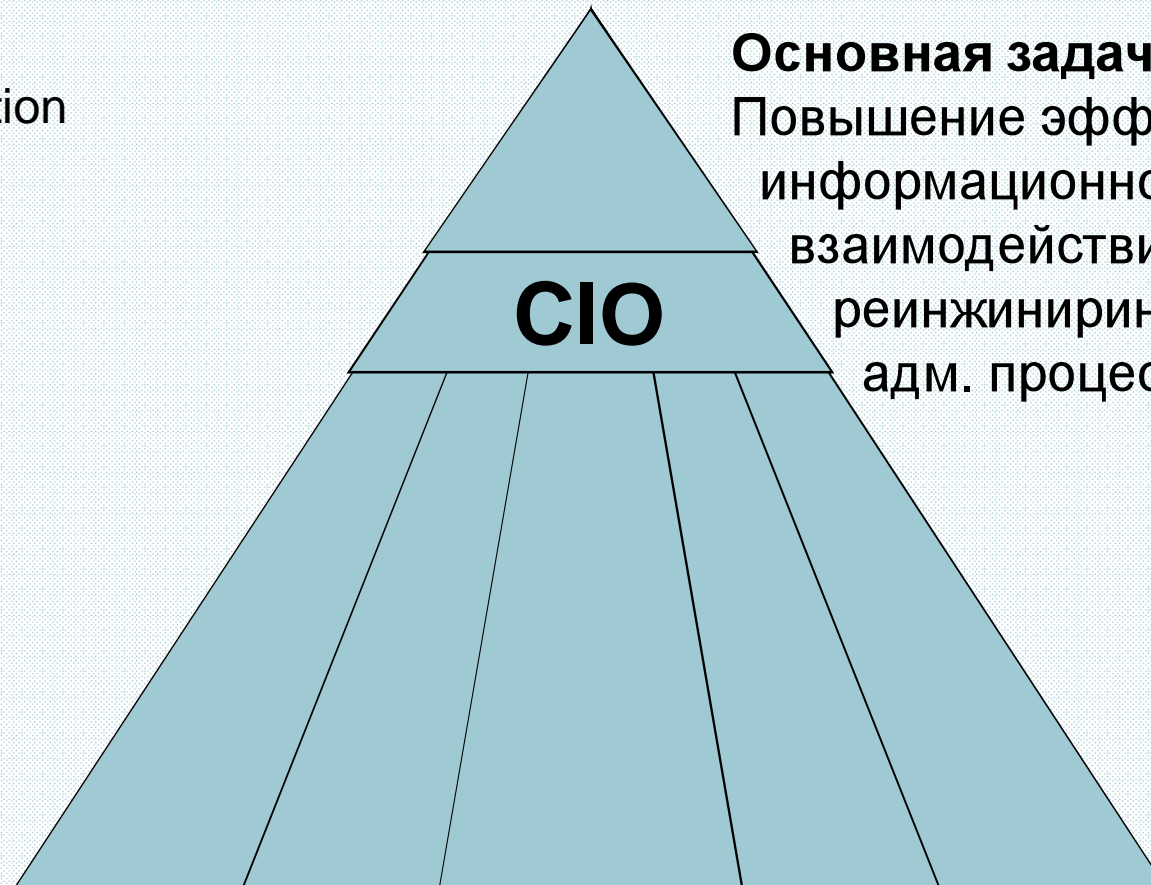
	Стратегические	Тактические
Информационные Потребности	Руководители, советники ...	Менеджеры, специалисты ...
ИТ Решения	Менеджеры поставщиков инф.услуг ...	Технические сотрудники ...

Распределение ролей и ответственностей

	Стратегические	Тактические
Инф. Потребности	Создание условий, для появления эффективных ИС (Стратегии, правила, политики ...)	Создание детализированных описаний информационных потребностей (Регламенты, ТЗ)
ИТ Решения	Создание организационной и технической базы для создания и эффективного применения ИС	Создание систем, удовлетворяющих информационные потребности

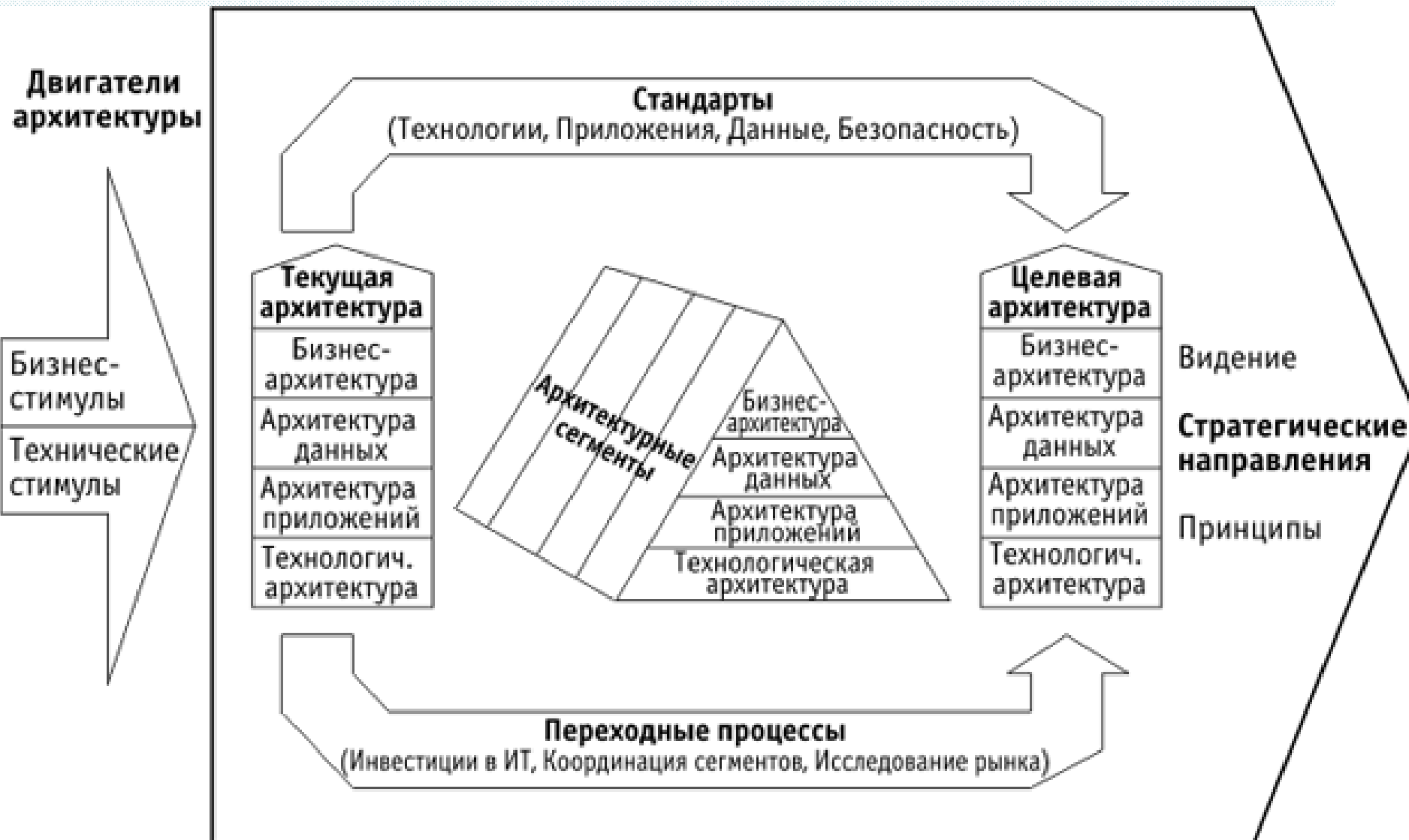
Распределение ролей и ответственностей

Chief
Information
Officer



Основная задача:
Повышение эффективности
информационного
взаимодействия –
реинжиниринг
адм. процессов.

Методика FEAF Федеральной Архитектуры США



Жизненный Цикл ИС

Планирование

Изучение проблемы
Анализ возможных решений
Планирование ресурсов

Что?

Создание

Анализ и дизайн
Создание
Внедрение

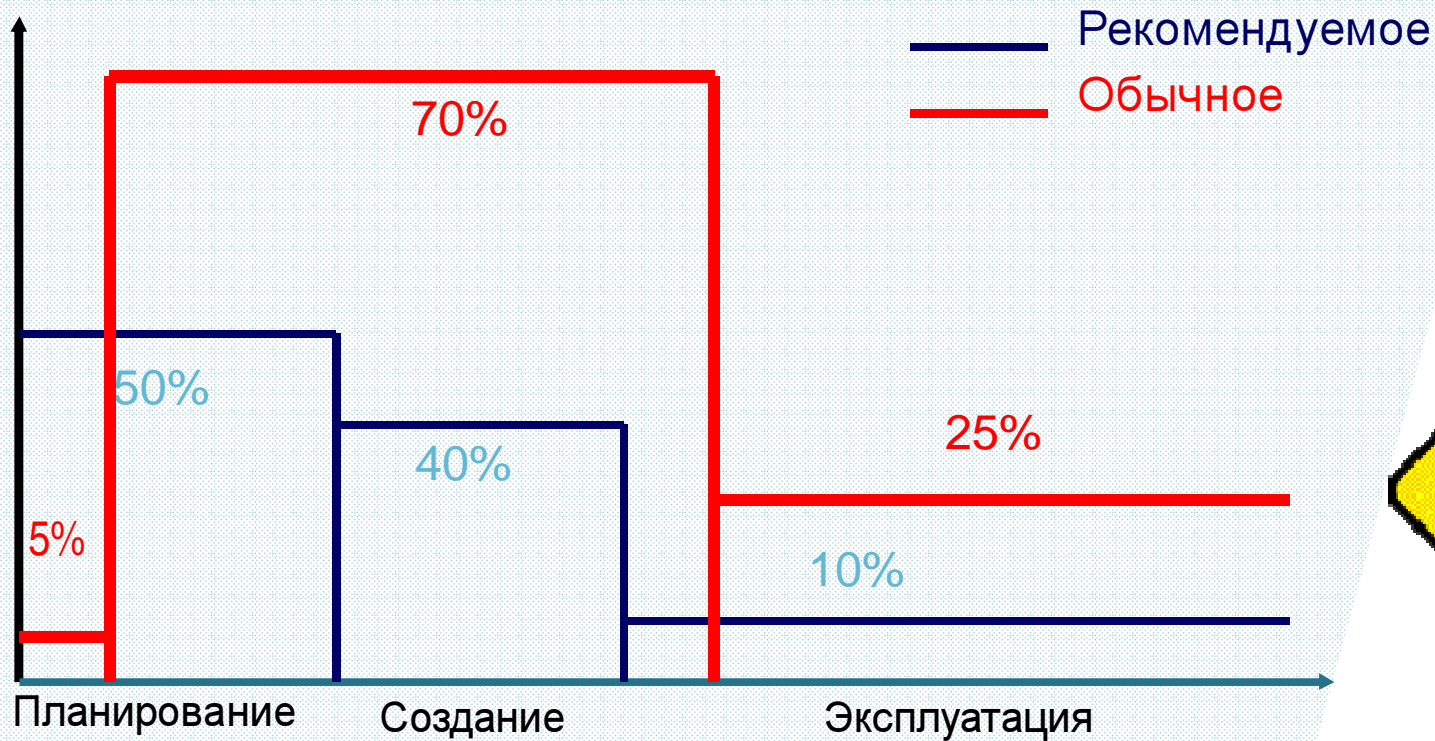
Как?

Эксплуатация

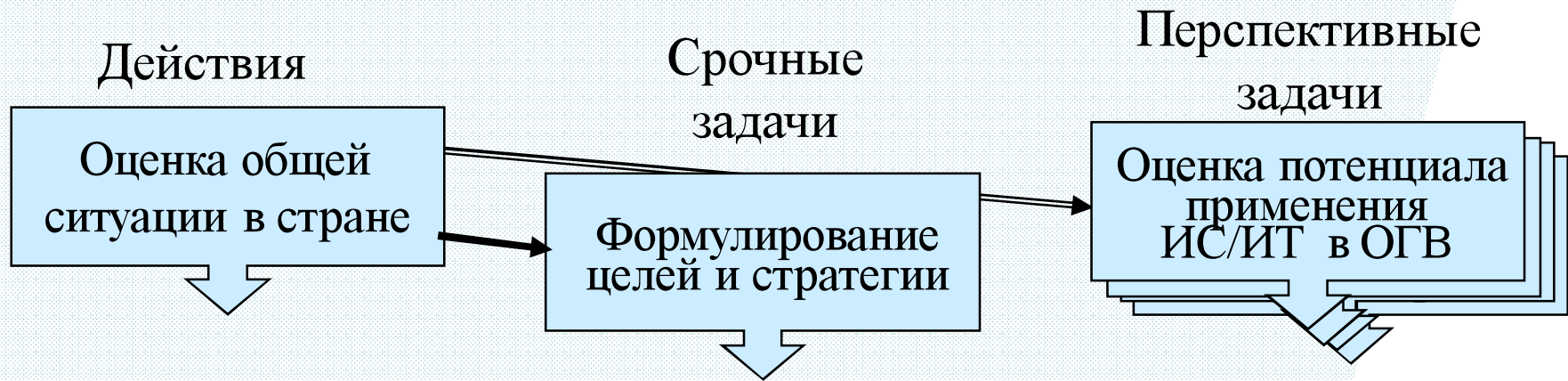
Управление
Обслуживание



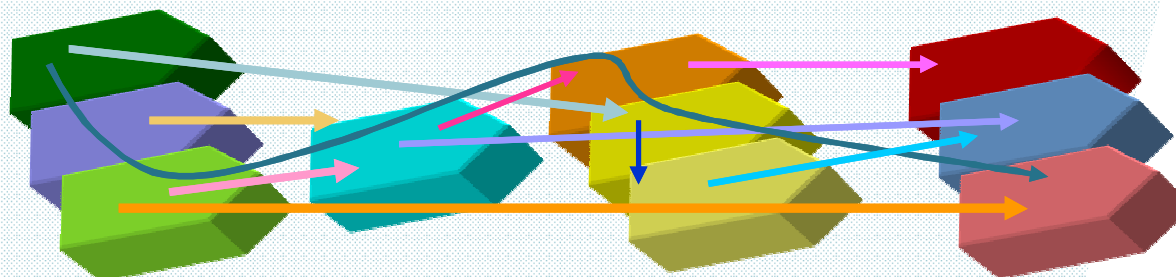
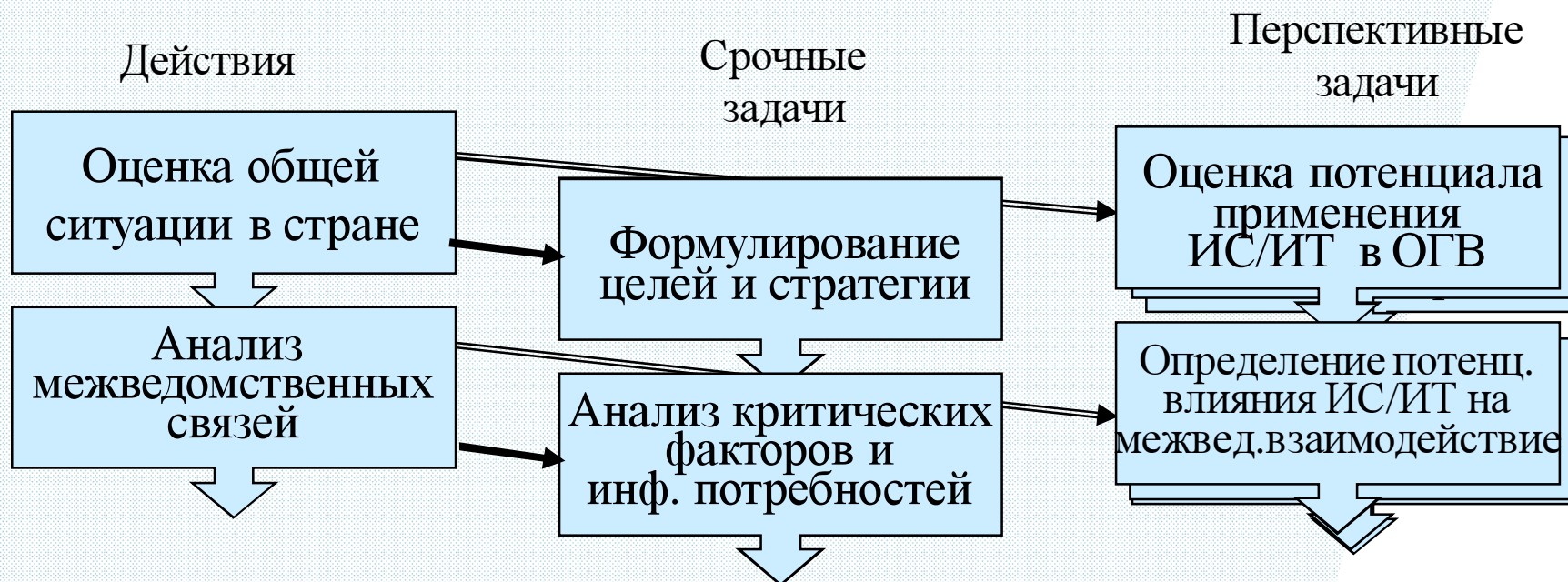
Жизненный Цикл ИС и распределение времени/затрат



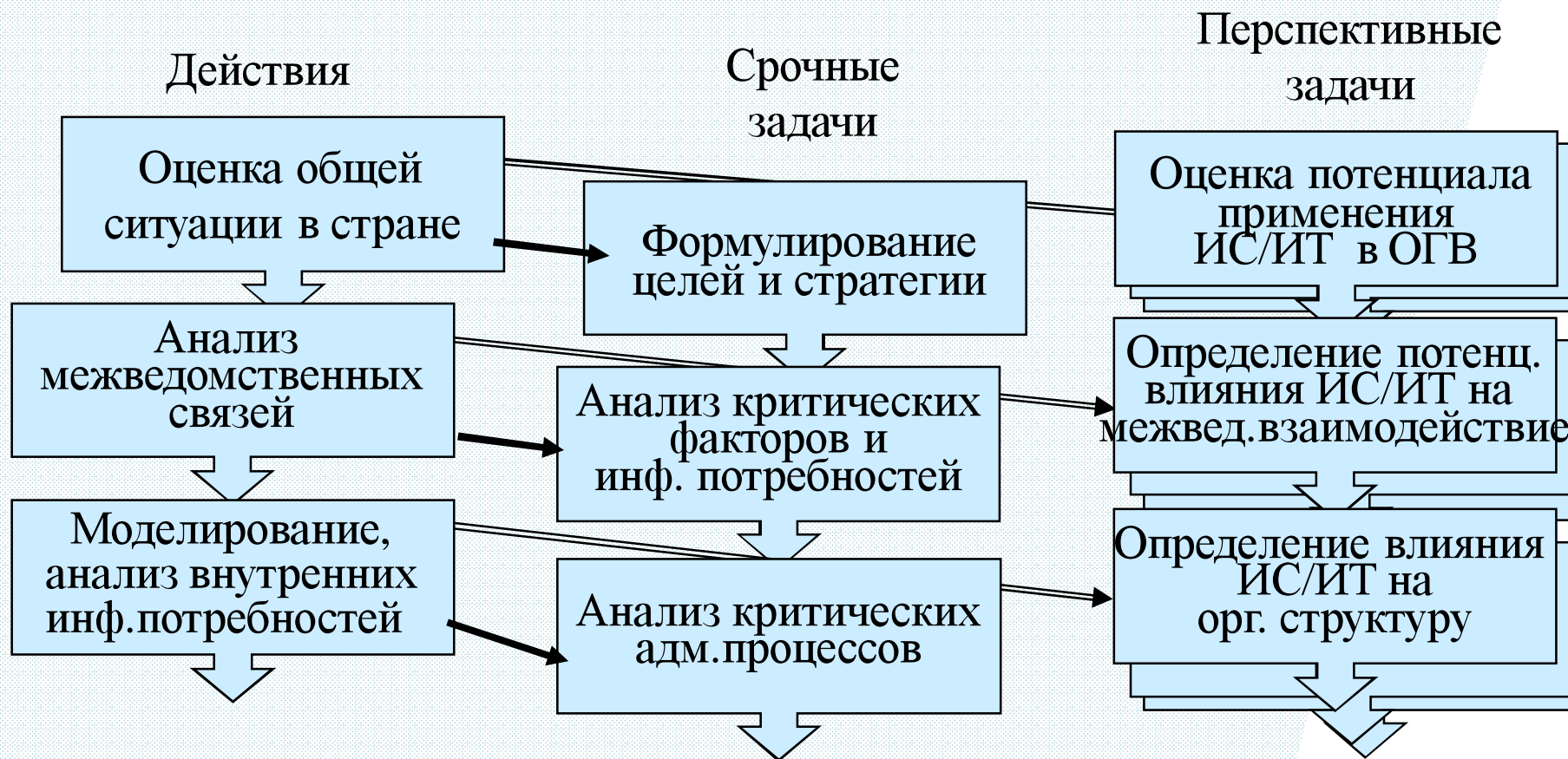
Планирование ИС



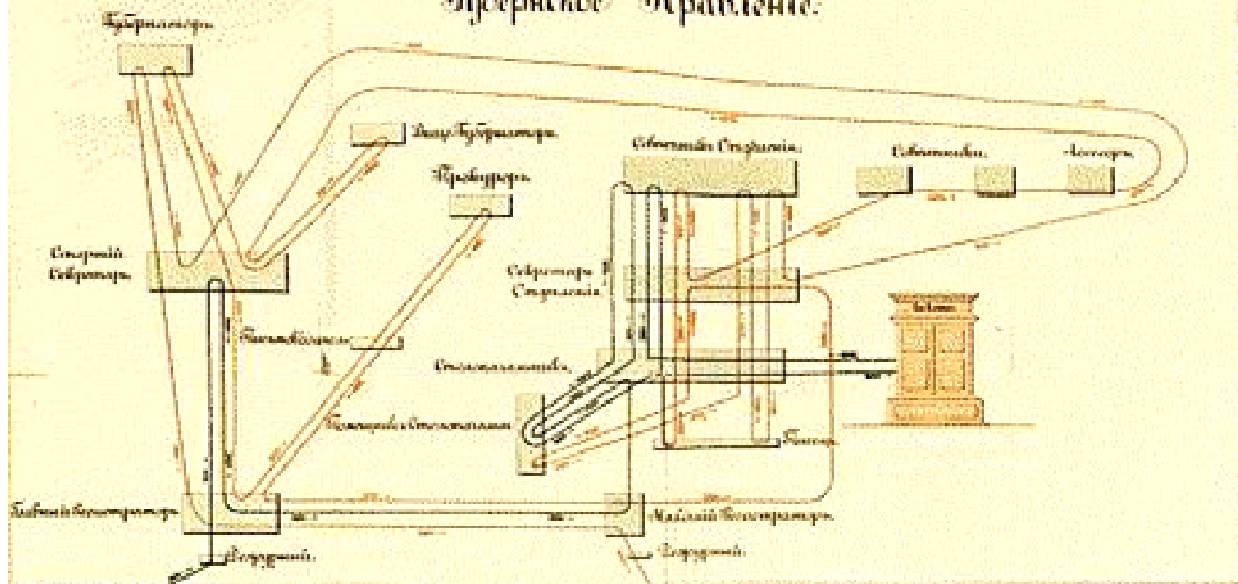
Планирование ИС



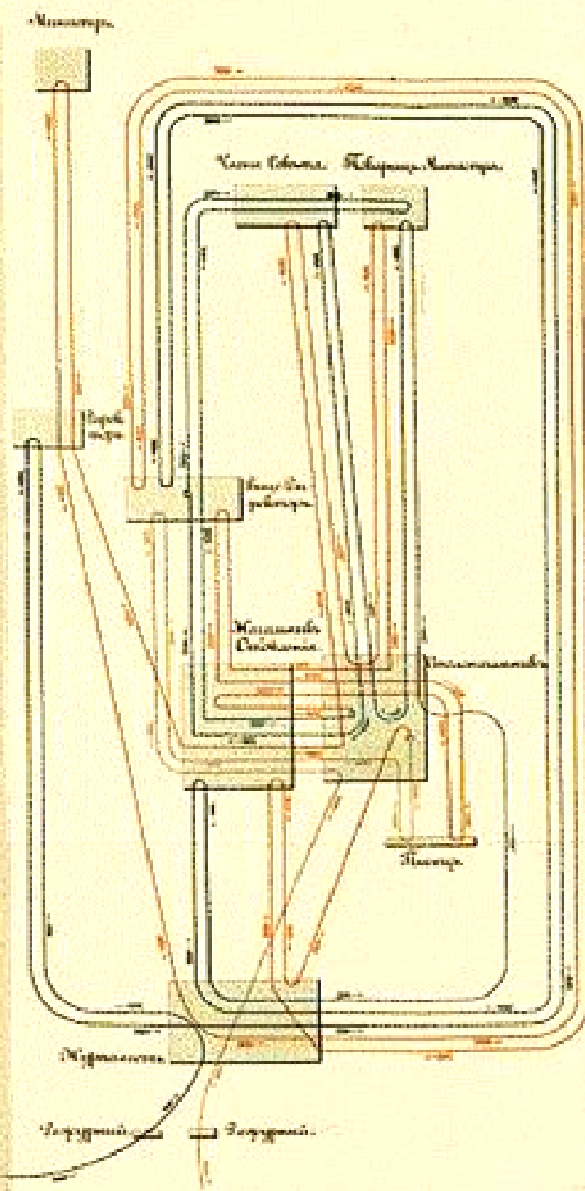
Планирование ИС



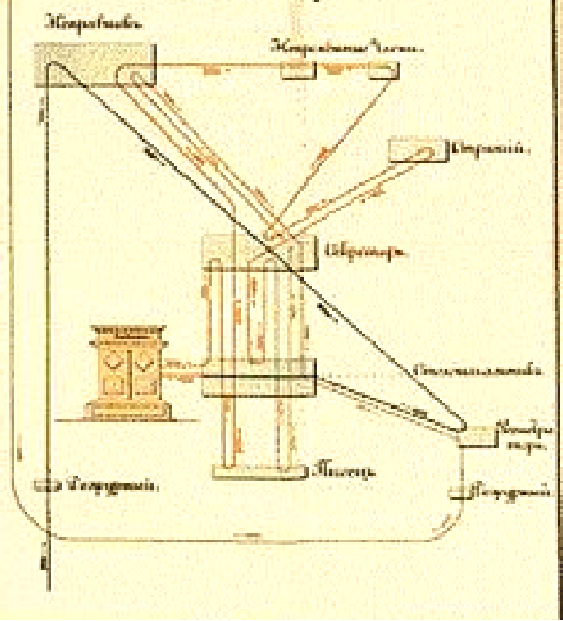
Губернское Правленіе.



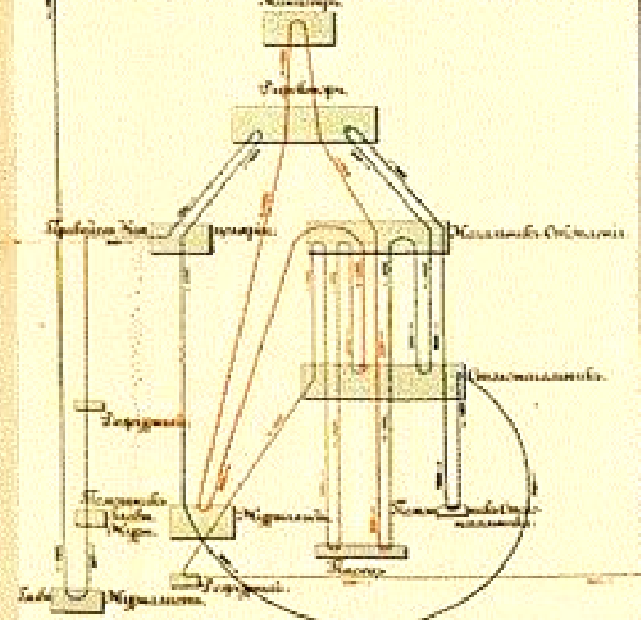
Собныи Министра.



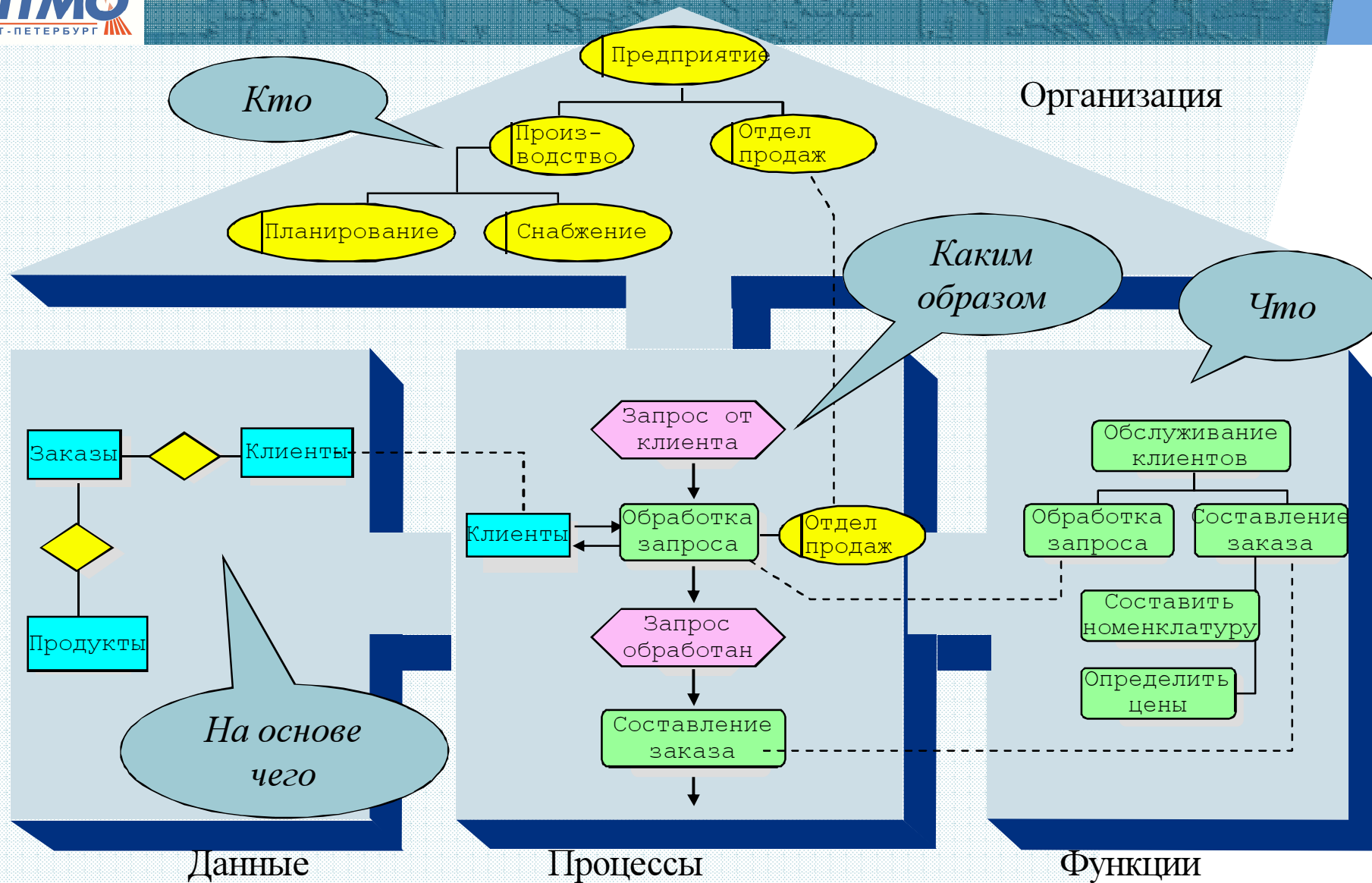
Земский Уезд.



Департаментъ Министерства.



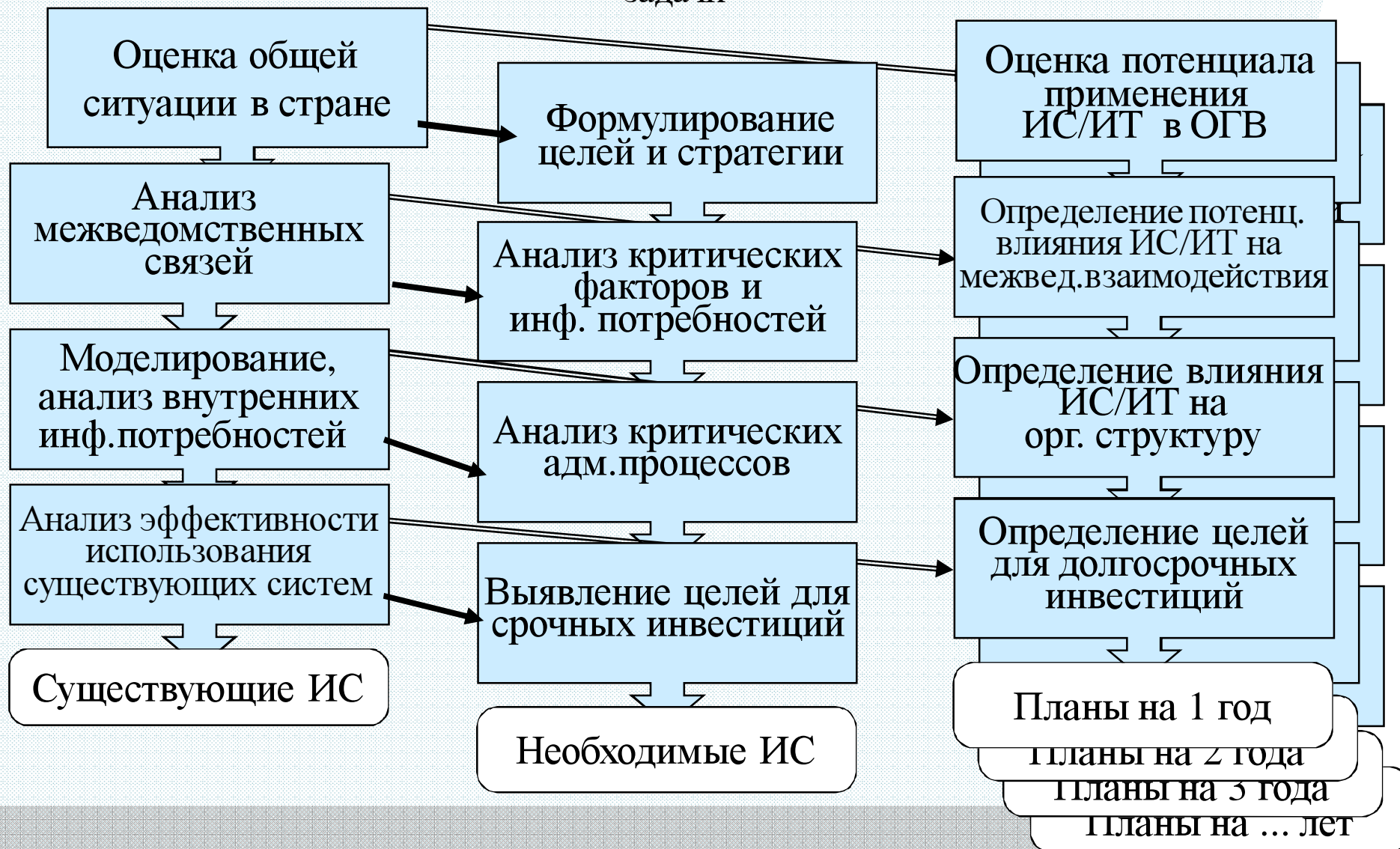
Нотация ARIS



Планирование

Срочные задачи

Перспективные задачи

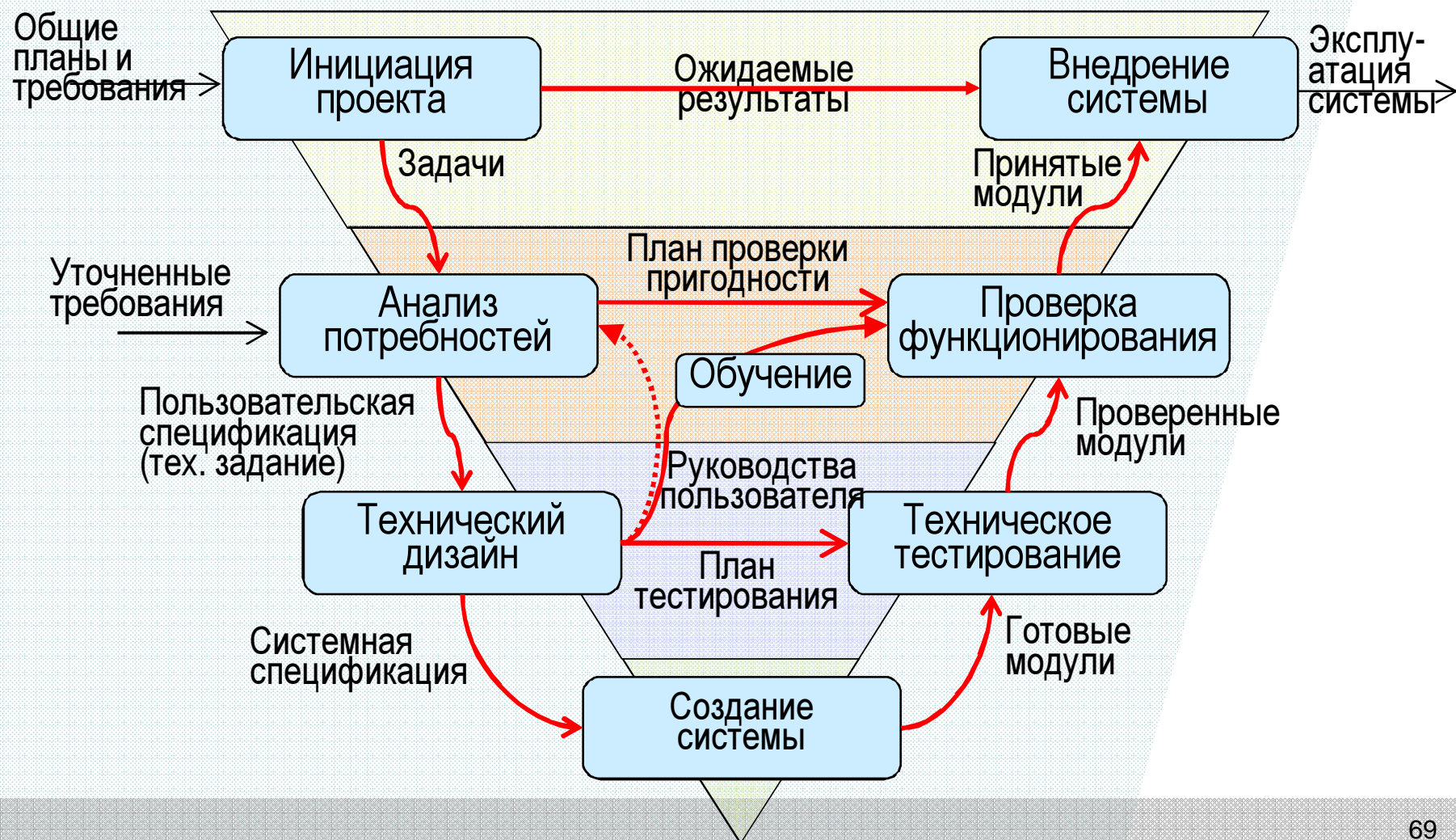


Создание ИС

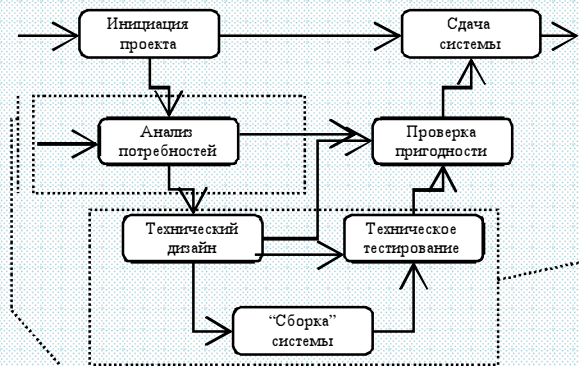


Этапы проекта создания ИС

(V-Модель)



Альтернативные модели создания ИС



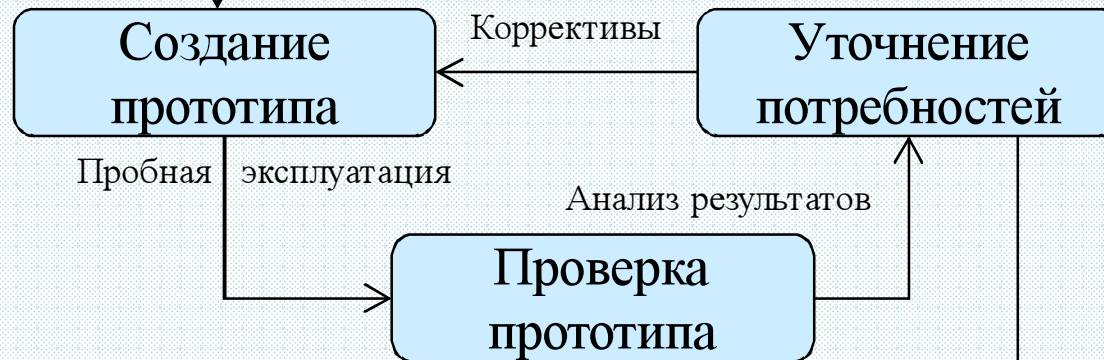
Приобретение/Outsourcing

Приобретение готового пакета приложений/
 Использование сторонних услуг

Заклучение контракта

Переговоры с поставщиком

Prototyping





Спасибо за внимание!



Дмитрий Трутнев
Заместитель директора
ЦТЭП НИУ ИТМО
trutnev@egov-expert.ru