Цифровой регион – новые приоритеты

Шадаев М.И.

Заместитель Председателя Правительства Московской области – Министр госуправления, ИТ и связи

ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ ПРОГРАММЫ ЦИФРОВОЙ РЕГИОН ДО 2024 ГОДА

1. Общий электронный фронт-офис и единая технологическая платформа оказания госуслуг
2. Новое качество социальных услуг – развитие экосистемы сервисов
3. Интеграция соцсетей и возможность реального участия жителей в принятии решений
4. Аутсорсинг обеспечивающих бизнес-процессов
5. Внедрение интеллектуальной городской инфраструктуры

ЕДИНЫЙ ФРОНТ-ОФИС

Количество обращений жителей растет и множится:

- жители пишут сразу всем в копии и по разным каналам
- трудоемкость обработки обращений колоссальная при жестком контроле сроков подготовки, а не качества ответов
- аналитика по проблемам волнующих жителей отсутствует
- решить проблему в сроки подготовки ответа практически никогда не удается, что порождает новую волну обращений

Решение:

- Единый омниканальный сервис-деск
- Интеллектуальная обработка входящих сообщений
- Генерация и автозаполнение ответов по шаблонам
- Тикеты и жесткие алгоритмы решения проблем с автоматическим информированием жителей

ЕДИНАЯ BPM ПЛАТФОРМА

Новые требования к формату оказания услуг:

- ограничение на подачу заявлений в бумажном виде
- переход на электронный результат оказания услуги
- максимум одно очное посещение и только для предъявления оригиналов личных документов
- реализация всего процесса от рассмотрения заявки до принятия решения только в электронном виде с поддержкой принятия решения

На смену разрозненным системам придет единая BPM-платформа, в которую будут переведены все услуги:

настройка процессов, форм и реестров под разные услуги осуществляется просто быстро без привлечения разработчиков на основе схем в BPMN

НОВОЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАНИИ

- Хранение в системах ведения электронных журналов и дневников сканов всех контрольных работ
- Переход на электронные учебники при снижении объемов госзакупок бумажных изданий
- Создание полноценных сервисов регулярного независимого тестирования знаний учащихся в классах
- Массовое использование электронного образовательного контента в классной работе
- Онлайн повышение квалификации учителей

НОВОЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

- Повсеместный переход на предоставление врачом распечатанного из МИСа протокола осмотра с диагнозом и назначениями прямо в рамках приема пациента
- Загрузка в МИСы результатов анализов
- Доступ в ЛК к реальной ЭМК и подтверждение пациентом объемов и качества оказанных услуг
- Рейтинги врачей, формируемые пациентами по итогам посещения
- Онлайн повышение квалификации врачей

ИНТЕГРАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В РАБОТУ ВЕДОМСТВ

Соцсети в ближайшей перспективе станут:

- главным каналом информирования жителей о работе власти в понятном, доступном и развлекательном формате
- власти будут создавать свою инфраструктуру доставки
- по всем постам жителей с негативом будет молниеносная реакция
- сервисы анализа поведения и реакции пользователей соцсетей станут заменой социологическим опросам

Жители в самое ближайшее время:

- смогут напрямую влиять на определение приоритетов финансирования работ по строительству. благоустройству, капитальному ремонту – ежегодно будут расти бюджеты которые будут распределяться на основе интернет-голосования

АУТСОРСИНГ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Региональная и местная власть будут отдавать коммерческим организациям:

- ведение бухгалтерии и расчет зарплат
- кадровое делопроизводство, рекрутинг и обучение
- транспортное обслуживание
- юридическое сопровождение

Потому что это:

- ***во-первых***, дает сразу новый уровень качества
- ***во-вторых,*** за ненадлежащее исполнение функций можно наказывать рублем
- и только ***в-третьих***, потому что это будет экономически эффективно
- *да и нам надо снижать численность!*

СОЗДАНИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Все новые вводимые многоквартирные дома должны сразу иметь:

- удобную разводку внутри дома, которая позволит нескольким операторам войти в квартиру, а также подготовленные помещения для размещения оборудования связи
- подключение к узлам связи, на которых присутствуют 3 и больше операторов
- подъездное и поквартирное видеонаблюдение, подключенное к системе Безопасный регион;
- систему сбора данных с приборов учета;
- усилители работы сотовой связи и др.

Все создаваемые, модернизируемые инженерные сети и сети городского наружного освещения должны предусматривать системы интеллектуального мониторинга, диагностики и управления.

ДЕЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ

- Роль центральной региональной ИТ-службы будет сведена до координации техполитики и создания общей ИТ-инфраструктуры и межведсистем
- В самих отраслевых ведомствах и муниципалитетах будут созданы мощные центры внедрения и поддержки прикладных систем
- Будут активно развиваться инсорсинг – создаваться подведомственные ИТ-учреждения, которые будут разрабатывать, развивать и поддерживать крупные ведомственные ИТ-системы