



# The Gov3 Foundation

## Управление портфелем электронных услуг: Опыт Великобритании

Уильям Эдвардс, управляющий партнер Gov 3 Limited в Лондоне  
Великобритания, экс-управляющий директором Офиса электронных коммуникаций в офисе Премьер - Министра Великобритании

[www.gov3.org](http://www.gov3.org)

# Электронные сервисы Великобритании – краткая история

- 1998: Премьер Министр установил цель:
  - Обеспечить доставку всех гос услуг в он-лайне к 2005 году
  
- Ранний прогресс, но :
  - 100% целей означает отсутствие приоритетов
  - Сервисы оказались фрагментарными, не соединенными с главным процессом, не инновационные, с низким уровнем использования
  
- 2002: Премьер Министр установил другую цель:
  - Обеспечить предоставление всех государственных услуг он-лайн к 2005 году , а по ключевым сервисам обеспечить высокий уровень использования

# Программа предоставления э-услуг – видение и миссия

## Видение

Для общественных услуг, существует реальная возможность использования информационных технологий для помощи в создании фундаментальных улучшений в повышении эффективности, удобства и качества наших услуг. В наших планах не только предложить удобный доступ к услугам, но и также трансформировать основные процессы

*Тони Блейер, 2002*

## Миссия

*Услуги объединенного правительства собираются вокруг потребностей клиентов, с помощью увеличения скорости, доступности, удобства э-услуг для всех*



*Достижение долгосрочного снижения затрат с помощью ИТ для трансформации процессов взаимодействия с гражданами и бизнесом*

*Измерение добавленной значимости к услугам*

# Подход к программному управлению

## Шаг 1 : идентификация высокого приоритета э-услуг



<p><u>Образование</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Займы студентам</li> <li>• Школьные и университетские программы</li> </ul>	<p><u>Здоровье</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Э-предписания</li> <li>• Регистрация рождения и смерти</li> <li>• Больничное обслуживание</li> </ul>	<p><u>Суд</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Гражданские иски</li> </ul>
<p><u>Бизнес и правит-во B2G</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заполнение счетов</li> <li>• Налоги</li> <li>• Регистрация компаний</li> </ul>	<p><u>Транспорт и путешествия</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация транспорта</li> <li>• Транспортное Обслуживание</li> </ul>	<p><u>Налоги на физлиц</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пенсии</li> <li>• Налоговые кредиты</li> <li>• Возвраты налогов</li> </ul>
<p><u>Земля и собственность</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование</li> </ul>	<p><u>С/х</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Платежи</li> <li>• Перевозка домашнего скота</li> </ul>	<p><u>Э-Демократия</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Голосование</li> <li>• Консультации</li> </ul>

# Подход к программному управлению

## Шаг 2: идентификация высоких стратегических рисков, создание пересеченных правительственных процессов

**1**

Услуги не  
предоставляемые

*Департаменты могут не справиться с услугами он-лайн, следовательно мы не сможем достигнуть цели 100% охвата*

**2**

Услуги предоставляются,  
но не используются

*Услуги предоставляются в электронном виде, но могут не находить значительного уровня спроса, или потому что они фрагментарные, и не привлекательны для пользователей, или потому что пользователи не понимают, что Правительство может делать в он-лайн, следовательно не достигается цель предоставления ключевых сервисов*

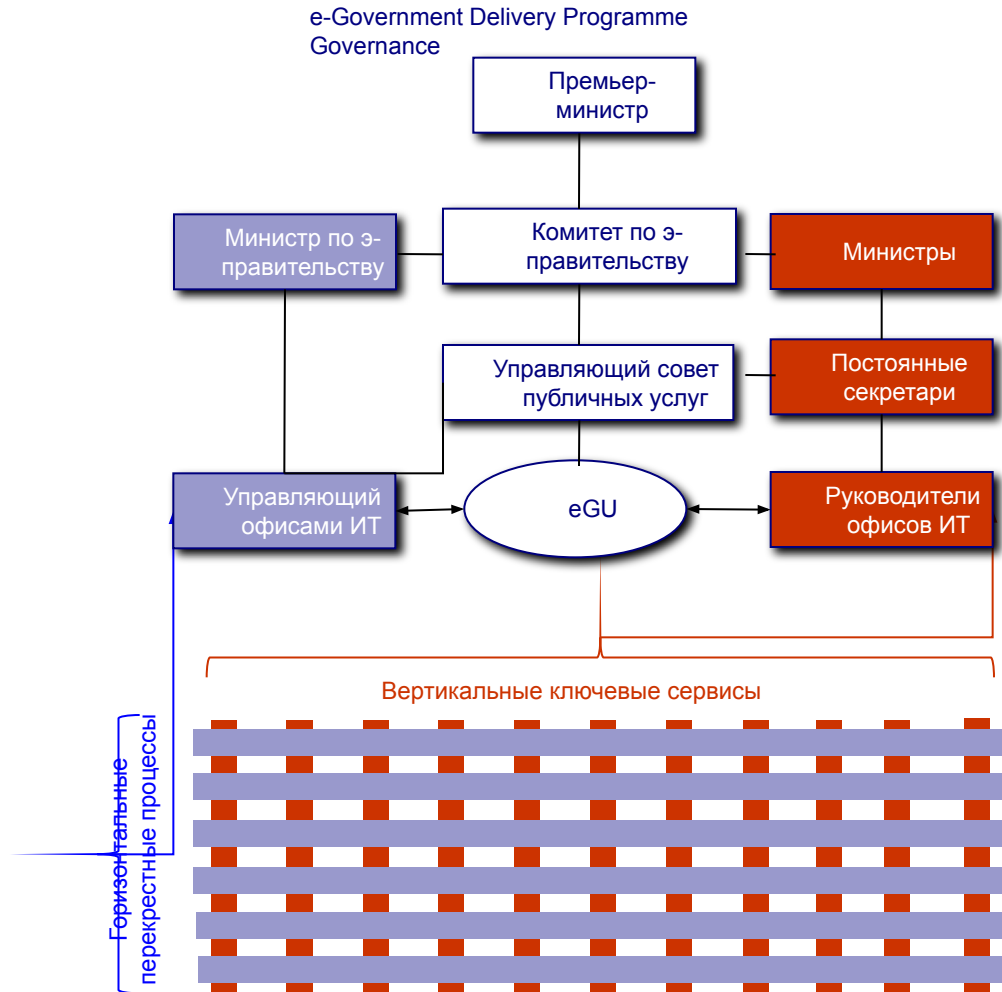
**3**

Услуги предоставляются,  
но по чрезмерной цене

*Программы э-правительства действуют, но затраты слишком велики возможно из-за дублирования или не реализации возможностей*

# Подход к программному управлению

## Шаг 3 : создание ясной и подотчетной правительственной структуры





The Gov3 Foundation

Вопросы и дискуссия