



The Gov3 Foundation

Управление портфелем электронных услуг: Опыт Великобритании

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

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

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

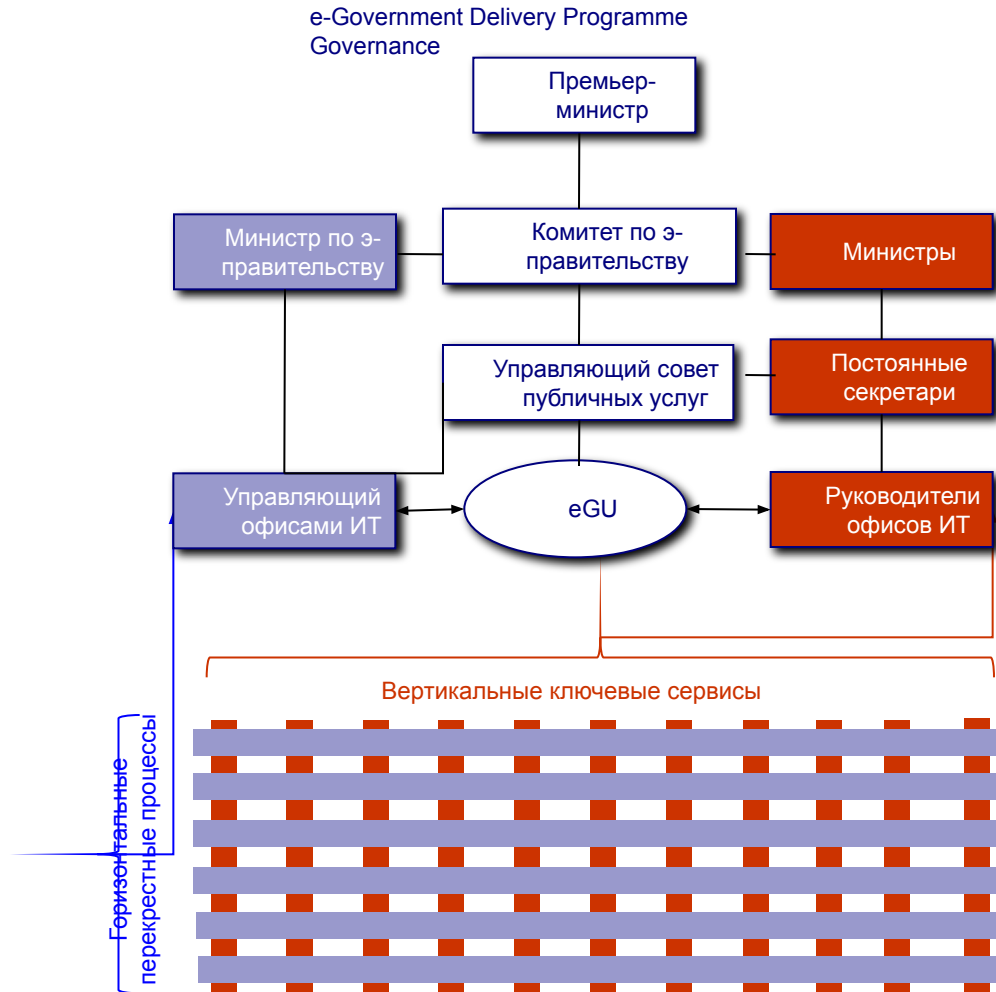
3

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