



**Опыт внедрения технологий  
электронного управления в  
Днепропетровской области. Проект  
„Электронный регион”**



√ 18 ноября 2009 года в г. Мальме (Швеция) министрами Евросоюза единогласно принята Декларация электронного управления до 2015 года:

9. Мы будем развивать ориентированные на гражданина услуги, которые обеспечат гибкие и персонализированные способы взаимодействия с государственными органами.

Электронные услуги, построенные на основе потребностей граждан, приведут к повышению доверия и будут способствовать организации наиболее эффективного диалога между властью и гражданином

√ 15 декабря 2010 года представлено Европейский план действий в сфере электронного управления до 2015 года:

До 2015 года услугами электронного правительства пользуются 50 % населения Евросоюза

### ГРАЖДАНАМ

### БИЗНЕСУ

- |  |   |
|--|---|
| 1. Декларирование подоходного налога   | 9. Подача заявления на вступление в ВУЗ     |
| 2. Поиск работы через службу занятости | 10. Информирование о смене места жительства |
| 3. Оформление социальной помощи        | 11. Оформление свидетельства про            |
| 4. Оформление персональных документов  | 12. Регистрация                             |
| 5. Регистрация автомобиля              | 12. Услуги, связанные с медицинским         |
| 6. Подача заявления на строительство   | обслуживанием                               |
| 7. Информирование полиции              |   |
| 8. Использование публичных библиотек   |   |

1. Подача отчетности
2. Административные налоги
3. ПДВ (декларация, оплата)
4. Электронная регистрация предприятия
5. Статистическая отчетность
6. Лицензии на импорт/экспорт
7. Согласования экологических служб
8. Участие в госзакупках

**20 базовых услуг ЕС**





**Путь развития:  
централизация?  
децентрализация?**



✓ принятие единых стандартов, протоколов и регламентов

✓ согласование программ и проектов информатизации центральных органов власти и регионов

✓ реализация совместных пилотных проектов в наиболее подготовленных регионах

✓ усовершенствование нормативно-правовой базы проведение информационно-разъяснительной работы и совместных тренингов



**декабрь 1998** – создание в структуре аппарата облгосадминистрации сектора информационных систем;



**июнь 2001 года** – создание официального веб-сайта облгосадминистрации;



**2002 год** – создание локальной сети в здании облгосадминистрации и областного совета;



**2003 год** – создание телекоммуникационного центра органов власти области, внедрение технологических систем и аттестация серверной;



**2005 год** – создание управления информационно-компьютерного обеспечения облгосадминистрации, на которое возложено функции государственного заказчика региональной программы информатизации;



**2006 год** – прокладка оптоволоконных кабелей и создание региональной информационно-телекоммуникационной сети органов власти; внедрение I очереди системы внутреннего электронного документооборота на базе ПО „ДОКПРОФ”;



**2007 год** – создание защищенного узла Интернет в телекоммуникационном центре органов власти области; подключение всех райгосадминистраций и райсоветов области к региональной информационно-телекоммуникационной сети органов власти;





**2008 год** – внедрение ведомственной АТС с поддержкой IP-телефонии; создание Регионального центра сертификации электронных ключей Днепропетровской области;

**Инициирование проекта „Электронное село”...**



**2009 год** – аккредитация Регионального центра сертификации электронных ключей Днепропетровской области; подключение всех сельских и поселковых советов области (334) к региональной информационно-телекоммуникационной сети органов власти; внедрение официальных веб-сайтов всех райгосадминистраций и райсоветов области;



**2010 год** – создание при облгосадминистрации информационно-ресурсного центра оказания административных услуг „Открытая власть”; внедрение II очереди системы электронного документооборота; внедрение автоматизированных интерактивных систем в сфере социальной защиты населения и взаимодействия с гражданами;



**2011 год** – внедрение III очереди системы электронного документооборота; разработка регионального веб-портала административных услуг; внедрение региональной сети пунктов коллективного доступа населения к публичной информации.

**Инициирование проекта „Электронный регион” ...**





## ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ОБЛАСТИ



Более 1500 абонентов  
органов власти

25 серверов





## АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ДЕЛОВОДСТВА «ДОК ПРОФ»



### СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ



Швидкісний сканер



Принтер Epson



Сканер штрих-кода



Сканер-олівець

Централизованная база данных размещена на серверах ТКЦ с обеспечением резервного копирования:

База ОГА

Больше 300 тыс. документов,

150 тыс образ.

База облрады

больше 60 тыс документов,

40 тыс образ.





## ИНФОРМАЦИОННО-РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР “ОТКРЫТАЯ ВЛАСТЬ”



**Відкрита  
влада**

Інформаційно-ресурсний центр Дніпропетровської області



**ПРИНЦИП “ОДИНОГО ОКНА” – реальное  
противодействие коррупции и значительное  
ускорение разрешительных процедур**

**[www.openpower.dp.gov.ua](http://www.openpower.dp.gov.ua)**

**ЦЕЛЬ ПРОЕКТА -  
внедрение новых  
стандартов  
рассмотрения  
обращения  
граждан,  
дебюрократиза-  
ция бизнеса**

Создание информационных ресурсных  
центров

Оказание административных услуг по  
принципу «Одного окна» с использованием  
технологий электронного документооборота и  
цифровой подписи

Ежедневный мониторинг обращения граждан,  
выдачи разрешений субъектам  
предпринимательства

Специализированный веб-сервер-портал  
«Открытая власть»

- Качественные услуги
- Полная информация о процедурах получения разрешений
- Прозрачная процедура получения разрешений
- Контроль работы госслужащих
- Сокращение сроков получения документов
- Стимулирование активности бизнеса



# Сотрудничество нацеленное на успех!

ДНЕПРОПЕТРОВСКАЯ  
ОБЛАСТЬ



Фонд Східна Європа

## Основные принципы

- ✓ популяризация и пропаганда новых высокотехнологических способов организации государственного менеджмента (электронное управление);
- ✓ новое качество оказания услуг гражданам и бизнесу с боку органов власти;
- ✓ использование лучшего европейского опыта в сфере информатизации и электронного управления;
- ✓ достижение эффективного участия всех громад в процессах становления информационного общества;
- ✓ активная трансформация социально-психологической среды – адаптация общества к инновациям





2009 год

Подключение всех сельских и поселковых советов к региональной сети органов власти

Создание официальных веб-порталов всех райгосадминистраций и райсоветов области

2010 год

Система электронного документооборота в районах области

Интерактивная система социальной защиты населения области

Автоматизированная система поддержки оказания субсидий

Система «Погосподарский учет» в пилотных сельских советах

Интерактивная система „Формирование приоритетов регионального развития”

2011 год

Персональные веб-страницы сельских советов для размещения публичной информации

Региональная сеть пунктов коллективного доступа населения к публичной информации

Региональный веб-портал административных услуг

Информационно  
е

Интерактивно  
е

Транзакционно  
е



**ПРОЕКТ «Е - РЕГИОН»**

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
УПРАВЛЕНИЯ  
РЕГИОНОМ**

**РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА И  
ПРИВЛЕЧЕНИЕ  
ИНВЕСТИЦИЙ**

**ДОСТУПНОСТЬ И  
ПРОЗРАЧНОСТЬ УСЛУГ  
ДЛЯ ГРАЖДАН**



Системы  
поддержки  
принятия  
решений



Электронное  
управление  
пилотными  
кластерами  
региона  
(строительство,  
сельское  
хозяйство)



Электронные  
сервисы  
(услуги)



Электронное  
управление  
здраво-  
охранением



Активная  
трансформация  
социально-  
психологической  
готовности  
граждан  
и бизнеса  
региона



Электронное  
управление  
социальной  
сферой



Электронное управ-  
ление экологией,  
техногенной и  
гражданской  
безопасностью

**РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕГИОНА**



## ПРОЕКТ «Е - РЕГИОН»

Roadmap to Memorandum of Understanding between Dnipropetrovsk Region and Microsoft Ukraine LLC

Dnipropetrovsk Region  
Project "eRegion"

Microsoft

Tasks	Projects
<b>Development</b>	<b>Project planning and development</b>
Step 1	Project planning (specification) of integrated system "eRegion"
Step 2	Implementation of regional IT-infrastructure management system on the basis of SCOM (System Center Configuration Management)
Step 3	Implementation of MS Project Server and MS Project for "eRegion" project management, development of design patterns and management display system (dashboard)
<b>Target programme</b>	<b>Development of information and telecommunication infrastructure of the region</b>
Project 1	Building of unified regional multi-service network of the region with application of high-speed data transmission high technology on the basis of regional telecommunication center
Project 2	Establishment and implementation of regional data-center (application of "private and public cloud" management technology)
Project 3	Creation of information security integrated systems
Project 4	Implementation of video-conference system of executive authority and local regional self-administration (Oblast State Administration, Oblast Council, District State Administration, District Councils)
Project 5	Development of IP telephony system of executive authority and local regional self-administration (District State Administration, District Councils)
Project 6	Setting up call centers system in the region
<b>Target programme</b>	<b>Management decision support system</b>
Project 1	Implementation of informational analytical management system for social and economic development of the region and implementation of Overall Regional Development Strategy and Economic Competitive Growth Strategy of Dnipropetrovsk Region
Project 2	Development of electronic document management system of regional executive authority and local self-administration (including sub-systems of citizens' appeal, personnel department)
Project 3	Development of Geographic Information System of the region
Project 4	Implementation of system "Regional Electronic Land Cadastre" with application of GIS-technologies
Project 5	Implementation of system "Regional Electronic City Planning Cadastre" with application of GIS-technologies
Project 6	Implementation of informational analytical system "e-Cabinet of Deputy" and "e-Cabinet of Civil Servant"
Project 7	Organization of continuous IT-education of officials and employees of local regional self-government (distance training, mobile learning class, testing during hiking)
Project 8	Creation of regional database of regulatory legal acts
Project 9	Implementation of information and analytical support system of village council "Smart Village"
<b>Target programme</b>	<b>e-Control of regional pilot cluster</b>
Project 1	Creation of regional system of accounting and control of construction objects, housing, privatization with application of GIS-technologies
Project 2	Implementation of control system in agriculture with application of satellite technologies (determine the amount and quality of crop, crop damage and other on the basis of information processing from satellites)
Project 4	Creation of regional system of accounting and control for housing and utilities objects and utility networks with application of GIS-technologies
Project 5	Implementation of regional system of accounting and control for utility payments (possibility for electronic payments, information on accruals)
Project 6	Implementation of the electronic accounting and management system for the regional communal property
Project 5	Creation of regional accounting and control system for cultural heritage objects
<b>Target programme</b>	<b>e-Management of environmental, technological and public safety</b>
Project 1	Creation of a regional system of accounting and monitoring of waste management in the region with application of GIS-technologies
Project 2	Creation of regional accounting and control system for water supply and sewage with application of GIS-technologies
Project 3	Creation of regional accounting and control system for forest resources, planning of green planning with application of GIS-technologies
Project 4	Creation of regional accounting and control system for flooding - with application of GIS-technologies
Project 5	Implementation of a comprehensive pilot project "Safe City"
<b>Target programme</b>	<b>Social-psychological transformation of regional inhabitants' consciousness in the process of transition to information society</b>
Project 1	Holding information PR-campaigns (informing citizens about the benefits and opportunities of information technologies)
Project 2	Stimulation of leading IT companies in the region to open centers for training citizens IT-technologies
Project 3	Public implementation of e-management systems

В основу проекта „Электронный регион” положен метод проектного управления с учетом Комплексной стратегии региона.

Для пошагового получения конкретных результатов наработан портфель проектов (52) по электронному управлению, на основе которого создана „Дорожная карта” проекта „Электронный регион”.

В основу „дорожной карты” положены 8 целевых направлений (целевых программ), по которым структурированы все проекты

Напря́м	Цільова модель до 2016 року	На сьогодні	План до кінця 2012 року (див. Додаток 1)
Електронні послуги (сервіси)	Інформація про 100 % адміністративних послуг області надається через мережу Інтернет та мережу інформаційних кіосків (адміністративний регламент, перелік документів, порядок отримання, графік прийому, термін надання, причини відмови)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Портал «Відкрита влада - загальна інформація про адміністративні послуги ОДА та дозвільних центрів області</li> <li>Інформація по іншим адміністративним послугам не системно та не якісно надана на сайтах органів влади</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 % дозвільних центрів області (35) та дозвільних органів (26) працюють через Віртуальний офіс надання адміністративних послуг:</li> </ul>
	100 % суб'єктів надання адміністративних послуг працюють через Віртуальний офіс надання адміністративних послуг з можливістю електронного документообігу між ними	<ul style="list-style-type: none"> <li>Створено віртуальний офіс адміністративних послуг (розроблено систему веб-порталів).</li> <li>Відбувається реалізація пілоту на базі ДЦ м. Дніпропетровськ (84 послуги)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>інформація про 100 % послуг дозвільних центрів надається через мережу Інтернет та інфокіоски;</li> <li>можливість отримання суб'єктами господарювання 5 пілотних адміністративних послуг в електронній формі на базі Дніпропетровського та Криворізького дозвільних центрів;</li> </ul>
	Можливість отримання громадянами та суб'єктами господарювання інформації про хід розгляду справи через мережу Інтернет чи смс при наданні адміністративних послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформація про готовність результату надання дозвільної чи погоджувальної процедури надається за телефоном (запрошення за телефоном для отримання результату)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>можливість отримання суб'єктами господарювання інформації про хід розгляду справи через мережі Інтернет чи смс при наданні послуг дозвільними центрами</li> </ul>
	Можливість отримання до 40 % адміністративних послуг (обласного, міського та районного рівня) в електронній формі, якими можуть користатися до 60 % громадян та 100 % суб'єктів господарювання	<ul style="list-style-type: none"> <li>Електронні послуги не надаються</li> <li>В області створено технологічну готовність (електронний цифровий підпис, електронний документообіг)</li> </ul>	
	Можливість отримання 20 базових адміністративних послуг (державного рівня) в електронній формі згідно вимог Євросоюзу: 12 для громадян та 8 для бізнесу (див. додаток 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Електронні послуги не надаються.</li> <li>В області створено технологічну готовність (електронний цифровий підпис, електронний документообіг)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Можливість отримання громадянами 40 % адміністративних послуг в електронній формі згідно вимог Євросоюзу</li> </ul>
	Інформаційні сенсорні кіоски встановлені у 100 % суб'єктах надання адміністративних послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформаційні сенсорні кіоски встановлено в ОДА, 22 РГА області та 10 міськвиконкомах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Встановлено 22 інформаційні сенсорні кіоски в суб'єктах надання адміністративних послуг (місця найбільшого скупчення населення)</li> <li>Укладено договори з 2 найбільшими комерційними мережами кіосків та розміщено в них інформацію про послуги та вразливі</li> </ul>
	Можливість оперативного подання громадянами звернень до органів влади області за допомогою телефонного зв'язку (6 днів на тиждень через контактні центри) й Інтернет (цілодобово через веб-сайти контактних центрів) та покрокового контролю з боку громадян та органів влади за ходом розгляду	<ul style="list-style-type: none"> <li>Впроваджено першу чергу контактного центру (облаштовано приміщення, закуплено обладнання для операторів телефонії, здійснено настройку використання програмно-апаратних ресурсів Національного центру)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Впроваджено контактний центр облдержадміністрації - гаряча лінія Олександра ВІЛКУЛА:</li> <li>10 операторів та 4 аналітики;</li> <li>Веб-сайт взаємодії з громадянами (електронне звернення, контроль розгляду, пріоритезація проблем)</li> </ul>

Електронне  
управління  
охороною  
здоров'я

Можливість електронного запису на прийом до 100 % обласних, міських та районних лікарень області

Електронні медичні картки мають до 70 % населення області

Можливість отримання аналізів в електронній формі мають до 60 % населення області

Типова інформаційно-аналітична система "Е-лікарня" впроваджена в 100 % лікарнях області (окремий набір функціоналу для закладів I, II та III рівнів)

100 % лікарень області представлено в мережі Інтернет (місцезнаходження, послуги, перелік лікарів, графік прийому, гарантований рівень бюджетних послуг, перелік аналізів тощо)

Можливість отримання відео-консультацій з використанням телемедицини мають до 30 % населення області

Оперативний контроль та управління 100 % машин швидкої допомоги області через єдиний центр диспетчеризації

Зменшення часу прибуття швидкої допомоги

- Проведено аналіз наявних програмно-технічних рішень та робочі наради з представниками фірм-інтеграторів
- Складено перелік сервісів, які повинні бути реалізовані при впровадженні У-лікарні

- Підготовлено проект та проведено тестові випробування на базі закладів Магдалинівського району
- Павлоградська лікарня стала пілотною в проекті МОЗ з телемедицини

- Розроблено, затверджено технічне завдання на створення центру диспетчеризації та оголошено відповідний тендер
- Автомобілі швидкої допомоги оснащені датчиками GPS-навігації

- Розробка та впровадження типової інформаційно-аналітичної системи «Е-лікарня» на базі пілотних закладів I, II та III рівнів:
  - електронний запис на прийом;
  - електронні медичні картки;
  - отримання результатів аналізів в електронній формі.;
  - автоматизація роботи лікарів;
  - автоматизація роботи реєстратур;
  - автоматизація роботи головних лікарів;
  - аналіз діяльності установи;
  - контроль та моніторинг якості надання послуг, навантаження та витрат ресурсів

- Реалізація пілотного проекту з телемедицини на базі закладів Магдалинівського району
- Підключення Павлоградської міської лікарні до центру телемедицини

- Реалізація проекту створення єдиного центру диспетчеризації машин швидкої допомоги